Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Jurusan Dakwah Terhadap Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Tentang Informasi Akademik (Studi Kasus di Jurusan Dakwah FUAD IAIN Bengkulu)

Risma Fatmawat¹, Poppi Damayanti², Ihsan Rahmat³

^{1,2,3} Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, Indonesia

Abstract: Students' knowledge of academic information is considered important in order to accelerate the completion of the study period. This study builds a hypothesis that the quality of information services has an influence on the level of student knowledge. The researcher uses a survey method, the indicators of the quality of information services follow the directions of Parasuraman et.al (1988), while the level of knowledge follows Notoadmojho (2003). The research population was the students of the Da'wah Department, FUAD IAIN Bengkulu, a sample of the students of the Da'wah Department, class of 2017-2018. Of the five indicators of service quality and six indicators of the level of knowledge, 63 questionnaires were built. After conducting the validity and reliability tests, only 46 questionnaires met the requirements. The researcher forwarded the questionnaire to 80 students in the da'wah department consisting of students from the KPI, BKI and MD study programs. The questionnaire data was tabulated using Excel 2007 and then continued with data processing using the SPSS 16.0 application. This study found that there is a significant influence between the quality of information services on the level of knowledge of students. This can be proven through a simple linear regression test which shows the Constanta value and Constanta value coefficient (a) of 107,396, while the value of service quality (b) Regression coefficient) is 1.412 which means that the coefficient is positive, so that there is an influence between the Service Quality variables. Information on Da'wah Department on the variable of Student Knowledge Level About Academic Information. The main findings of this study have strengthened previous studies such as: the results of almost all studies with the conclusion that there is a significant positive effect between variable X and variable Y. Finally, this study recommends digging deeper into how to explain how service quality affects the level of knowledge using qualitative method. This study is limited to testing the effect, it is necessary to deepen future studies to examine qualitatively how the explanation of the effect of information service quality on the level of student knowledge.

Keyword: *service quality, student knowledge level, academic information*

Abstrak: Pengetahuan mahasiswa tentang informasi akademik dinilai penting guna mempercepat penyelesaian masa studi. Penelitian ini membangun hipotesa bahwa kualitas layanan informasi memiliki pengaruh terhadap tingkat pengetahuan mahasiswa. Peneliti menggunakan metode survei, indikator kualitas layanan informasi mengikuti arahan parasuraman et.al (1988), sedangkan tingkat pengetahuan mengikuti Notoadmojho (2003). Populasi penelitian mahasiswa Jurusan Dakwah FUAD IAIN Bengkulu, sampel mahasiswa Jurusan Dakwah angkatan 2017-2018. Dari lima indikator kualitas layanan dan enam

indikator tingkat pengetahuan dibangun 63 butir kuesioner, setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas hanya 46 kuesioner yang memenuhi syarat. Peneliti meneruskan kuesioner kepada 80 mahasiswa di jurusan dakwah yang terdiri dari mahasiswa program studi KPI, BKI dan MD. Data kuesioner ditabulasi menggunakan excel 2007 kemudian dilanjutkan dengan olah data menggunakan aplikasi SPSS 16.0. Penelitian ini menemukan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Layanan Informasi terhadap Tingkat pengetahuan Mahasiswa. Ini dapat dibuktikan melalui uji regresi linier sederhana yang menunjukkan nilai Constanta dan koefisien nilai Constanta (a) sebesar 107.396, sedangkan nilai kualitas layanan (b) Koefisien regresi) sebesar 1.412 yang dapat diartikan bahwa koefisien tersebut bernilai positif, sehingga ada pengaruh diantara variabel Kualitas Layanan Informasi Jurusan Dakwah terhadap variabel Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Tentang Informasi Akademik. Temuan utama studi ini telah menguatkan studi terdahulu seperti: hasil penelitian yang hampir seluruh penelitian dengan kesimpulan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara variabel X dan variabel Y. Akhirnya, penelitian ini merekomendasikan untuk menggali lebih dalam terkait bagaimana menjelaskan kualitas layanan berpengaruh kepada tingkat pengetahuan menggunakan metode kualitatif. Studi ini terbatas pada uji pengaruh, perlu adanya pendalaman untuk studi masa mendatang untuk menguji secara kualitatif bagaimana penjelasan tentang pengaruh kualitas layanan informasi terhadap tingkat pengetahuan mahasiswa.

Kata Kunci: *kualitas layanan, tingkat pengetahuan mahasiswa, informasi akademik*

PENDAHULUAN

Salah satu ciri dari modernisasi adalah kemajuan yang pesat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Dalam segala bidang kehidupan manusia dituntut untuk mengalami perubahan, terutama dalam bidang penyediaan pelayanan yang berhubungan dengan data dan informasi. Perkembangan informasi dan teknologi dalam bidang jasa menuntut tersedianya pemenuhan kebutuhan masyarakat modern saat ini. Seperti kebutuhan akan cepatnya pelayanan, Informasi yang *real*, ketepatan waktu pemberian informasi, barang serta dokumen.

Informasi dinilai sangat penting dilihat dari kegunaan informasi misalnya; untuk mengambil keputusan, sebagai sarana perintah dan lain-lain. Orang akan memilih sesuatu hal ketika ia merasa bahwa hal tersebut sesuai dengan informasi yang ia ketahui dan ia dapatkan, tidak hanya itu informasi juga dapat membantu memudahkan jalannya penelitian ataupun hal lain. Informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi

penerimanya yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan.

Lembaga pendidikan juga memiliki layanan informasi, kualitas layanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan kampus agar mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pengguna jasa. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh pengguna jasa layanan tersebut, pengguna jasa akan menilai dengan membandingkan pelayanan yang akan mereka terima dengan yang mereka harapkan. Untuk itu kualitas layanan dapat ditentukan melalui suatu usaha agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan-harapan pengguna jasa.

Informasi akademik sangat menunjang sekali dalam proses penyelesaian studi mahasiswa, dari informasi tersebut mahasiswa dapat bertindak cepat untuk menyelesaikan studi mereka, terlebih dengan kualitas layanan yang dapat membantu penyelesaian studi mahasiswa, dengan kualitas yang baik tentu informasi tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur kualitas layanan yang ada di instansi tersebut. Jurusan harus menyediakan informasi untuk mendukung penyelesaian

studi mahasiswa, dengan adanya penyediaan layanan informasi maka mahasiswa dapat menggali informasi tersebut dengan mudah.

Dimensi dari kualitas informasi adalah produk informasi yang berkarakteristik, atribut, atau kualitas membuat informasi lebih berharga bagi para pengguna. Alter menyatakan bahwa kualitas informasi berkaitan dengan kombinasi akurasi, pressi, kelengkapan, usia, ketepatan waktu, dan sumber informasi (Wildan, 2017: 5)

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara efektif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat. Proses pendidikan mempunyai batas waktu yang telah ditentukan oleh setiap lembaga pendidikan, sesuai dengan tingkatan atau jenjang (Winardi, dkk, 2014:193-194) .

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah bukan buatan. Metode yang digunakan adalah *explanatory survey* yakni untuk mencari data yang real maka diperlukannya metode pendekatan kuantitatif. Karena data yang digunakan adalah data yang berbentuk angka dan analisisnya menggunakan statistik sehingga akan memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu *konkrite/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2021, responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan

Dakwah FUAD IAIN Bengkulu. Terdapat dua variabel yang telah diamati dalam penelitian ini, meliputi:

1. Deskripsi Layanan Informasi (Variabel X)

Tabel 4.1
Deskripsi Layanan Informasi (Variabel X)

Kualitas Layanan Informasi	Kategori	Frekuensi	Presentase
<i>Tangible</i> (bukti fisik)	Baik	59	73.8
	Cukup baik	18	12.5
	Tidak baik	3	3.7
	Total	80	100
<i>Reliabilty</i> (keandalan)	Baik	28	35
	Cukup baik	48	63.8
	Tidak baik	1	1.2
	Total	80	100
<i>Responsivene ss</i> (daya tanggap)	Baik	17	21.2
	Cukup baik	45	56.3
	Tidak baik	18	22.5
	Total	80	100
<i>Assurance</i> (jaminan)	Baik	12	15
	Cukup baik	60	75
	Tidak baik	8	10
	Total	80	100
<i>Empathy</i> (empati)	Baik	14	13
	Cukup baik	59	73.7
	Tidak baik	7	8.8
	Total	80	100

Layanan informasi yang diukur dalam penelitian ini menggunakan lima indikator yaitu: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

a. *Tangibles* (Bentuk Fisik)

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa 59 (73.8%) mahasiswa yang menyatakan bahwa kualitas layanan informasi jurusan dakwah dalam kategori baik dalam indikator *Tangible*. Hal ini bisa dijelaskan dengan adanya keberadaan

bennar, mading, baliho, katalog, buku pedoman akademik di Jurusan Dakwah serta hasil observasi peneliti ketika ingin memperoleh informasi, memperoleh fasilitas yang memadai.

b. *Reability* (Kehandalan)

Pada indikator *Reability* sebanyak 48 (63.8%) mahasiswa dalam kategori cukup baik. Hal ini bisa dijelaskan oleh fakta di jurusan dakwah dengan kemampuan Jurusan Dakwah dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Bentuk indikator *reliability* yang terlihat di Jurusan Dakwah seperti: pihak jurusan memberikan informasi tepat waktu, menyediakan kontrak layanan atau menjanjikan dengan katalog “Buka 07.30-12.00 WIB, istirahat 12.13.00 WIB, buka 13.30-16.00 WIB, pihak jurusan memberikan informasi yang dapat dipercaya dan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

c. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Pada indikator *Responsiveness* sebanyak 45 (56.3%) dengan kategori cukup baik. Maka dapat diartikan bahwa pendapat dari mahasiswa mengenai *Responsiveness* dalam kategori cukup baik. Hal ini bisa dijelaskan dengan fakta dilapangan seperti sebagai daya tanggap pihak Jurusan Dakwah membantu mahasiswa, pihak Jurusan berkenan untuk membantu sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, merespon permintaan mahasiswa dengan baik tetapi ada beberapa pihak Jurusan melayani dengan sedikit kurang baik.

d. Assurance (Jaminan)

Pada indikator Assurance sebanyak 60 mahasiswa (75%) dengan kategori cukup baik, dengan demikian maka dapat diartikan bahwa kualitas layanan informasi dalam bentuk Assurance dalam kategori cukup baik. Hal ini di tunjukkan dari pihak Jurusan Dakwah yang mampu

menjawab pertanyaan dengan jelas dan sebagian pihak Jurusan Dakwah memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh dan ada beberapa pihak Jurusan yang melayani dengan sikap kurang ramah terhadap mahasiswa dan hal tersebut kadang membuat mahasiswa merasa takut untuk berkepentingan terkait masalah penyelesaian studinya.

e. Assurance (Jaminan)

59 (73%) dapat diartikan bahwa kualitas layanan informasi Jurusan Dakwah bagian Empathy dalam kategori cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari mahasiswa yang tidak berani dalam menyampaikan keluhan, pihak jurusan belum mempunyai kemampuan dalam memahami karakteristik mahasiswanya.

2. Deskripsi Variabel Tingkat Pengetahuan (Variabel Y)

Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Tingkat Pengetahuan (Y)

Tingkat Pengetahuan	Kategori	Frekuensi	Persentase
<i>Know</i>	Baik	26	32.5
	Cukup baik	50	62.4
	Tidak baik	4	4.8
	Total	80	100
<i>Comprehension</i>	Baik	27	33.8
	Cukup baik	53	61.2
	Tidak baik	4	4.9
	Total	80	100
<i>Application</i>	Baik	25	31.3
	Cukup baik	54	67.5
	Tidak baik	1	1.2
	Total	80	100
<i>Analysis</i>	Baik	9	11.1
	Cukup baik	59	73.8
	Tidak baik	12	15.1
	Total	80	100
<i>Syntesis</i>	Baik	25	31.3
	Cukup	51	63.8

	baik		
	Tidak baik	4	4.8
	Total	80	100
<i>Evaluasi</i>	Baik	30	37.4
	Cukup baik	46	53.8
	Tidak baik	4	8.7
	Total	80	100

a. *Know* (Tahu)

Berdasarkan Tabel 4.2, maka dapat diartikan indikator tingkat pengetahuan indikator *Know* dalam posisi kategori cukup baik, sebanyak 50 mahasiswa (62.4%). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan mahasiswa Jurusan Dakwah tentang informasi akademik masuk dalam kategori cukup baik.

b. *Comprehention* (memahami)

Indikator *Comprehention* 53 (61%) dalam kategori cukup baik, dapat diartikan bahwa pemahaman mahasiswa Jurusan Dakwah terhadap informasi akademik Jurusan Dakwah dalam ketegori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman mahasiswa Jurusan Dakwah dalam memahami informasi yang diberikan oleh pihak Jurusan Dakwah dalam kategori cukup baik.

c. *Apllication* (Aplikasi)

Pada indikator *Apllication* sebanyak 54(67%) mahasiswa dalam kategori cukup baik, hal ini dapat dilihat dari mahasiswa yang masih banyak belum mampu menyelesaikan studi akhir dengan tepat waktu. Mahasiswa Jurusan Dakwah rata-rata menyelesaikan studi penyelesaian selama 4.5 tahun.

d. *Analysis* (Analisis)

Pada indikator *Analysis* sebanyak 59(73.8%) mahasiswa dalam kategori cukup baik, hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa Jurusan dakwah dalam menganalisis informasi yang telah disediakan oleh pihak Jurusan Dakwah dalam kategori cukup baik.

e. *Synthesis* (Sintesis)

Pada indikator *Synthesis* sebanyak 51(63.8%) mahasiswa dalam kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa Jurusan Dakwah dalam menghubungkan berbagai macam bentuk pengetahuan yang dimilikinya menjadi satu pengetahuan yang baru dalam kategori cukup baik.

f. *Evaluation* (evaluasi)

pada indikator *Evaluation* sebanyak 46(53%) mahasiswa dalam kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa Juursan Dakwah dalam melakukan justifikasi atas informasi akademik Jurusan Dakwah yang ada dalam kategori cukup baik.

3. Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Informasi (X) dengan Variabel Tingkat pengetahuan (Y)

Pada penelitian ini untuk menganalisis data peneliti menggunakan analisis statistik. Analisis serta perhitungan data dilakukan dengan program SPSS 16.

a) Uji Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab (x) terhadap Variabel Akibat (y).⁴ Dengan tujuan untuk pengujian pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Peneliti menguji antara Kualitas Layanann Informasi Jurusan Dakwah Terhadap Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Tentang Informasi Akademik, dengan hipotesis:

H_a : variabel x berpengaruh signifikan terhadap variabel y

H₀ : variabel x tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel y.

Tabel.4.6. Uji Regresi Linier Sederhana Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	107.156	11.534		9.291	.000
	kualitas layanan informasi	1.412	.363	.403	3.887	.000

a. Dependent Variable: tingkat pengetahuan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.403 ^a	.162	.152	12.20658

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan informasi

Sumber : Olah data primer, 2021

Output (model summary), dikemukakan nilai koefisien dan persamaan regresi dalam kasus ini, persamaan regresi sederhana yang digunakan adalah:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 107.396 + 1.412X$$

Hasil perhitungan yang telah dilakukan menghasilkan suatu persamaan yang menunjukan besarnya nilai X yang merupakan regresi diestimasikan sebagai berikut:

- a) Nilai konstanta (a) sebesar 107.396, memiliki arti bahwa nilai konsisten variabel tingkat pengetahuan adalah sebesar 107.396.

- b) Koefisien regresi variabel X (b) sebesar 1.412 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kualitas Layanan, maka akan berpengaruh pada nilai tingkat pengetahuan sebesar 1.412. koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.
- c) Nilai positif pada koefisien regresi menunjukkan adanya pengaruh positif antara variabel X terhadap variabel Y.

Berdasarkan nilai signifikansi: dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.001 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Layanan Informasi (X) berpengaruh terhadap variabel Tingkat Pengetahuan Mahasiswa (Y).

4. Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y berdasarkan Indikator

Uji pengaruh variabel X terhadap variabel Y berdasarkan indikator bertujuan untuk mengetahui besar pengaruh antara indikator-indikator variabel X terhadap variabel Y.

Tabel. 4.3

Uji pengaruh indikator *tangible* terhadap variabel tingkat pengetahuan.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.387 ^a	.150	.139	12.29677

a. Predictors: (Constant), tangible

Tabel 4.3 menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0.387. dari tabel tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,150, dengan artian bahwa pengaruh indikator *tangible* terhadap variabel terikat (tingkat pengetahuan mahasiswa) adalah sebesar 15.0 %, sedangkan sisanya yakni 85 % dipengaruhi oleh indikator-indikator lain diluar indikator *tangible*.

Tabel. 4.4

Uji pengaruh indikator *Reliability* terhadap variabel tingkat pengetahuan.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.392 ^a	.154	.143	12.26806

a. Predictors: (Constant), Reliability

Tabel 4.4 menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0.392. dari Tabel tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,154, dengan artian bahwa pengaruh indikator *reliability* terhadap variabel terikat (tingkat pengetahuan mahasiswa) adalah sebesar 15.4 % sedangkan sisanya yakni 84,5 % dipengaruhi oleh indikator-indikator lain diluar indikator *reliability*.

Tabel. 4.5

Uji pengaruh indikator *responsiveness* terhadap variabel tingkat pengetahuan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.245 ^a	.060	.048	12.92885

a. Predictors: (Constant), responsiveness

Tabel 4.5 menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0.245. dari tabel tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,060, dengan artian bahwa pengaruh indikator *responsiveness* terhadap variabel terikat (tingkat pengetahuan mahasiswa) adalah sebesar 6%. sedangkan 94 % dipengaruhi oleh indikator-indikator lain diluar indikator *responsiveness*.

Tabel. 4.6

Uji pengaruh indikator *Assurance* terhadap variabel tingkat pengetahuan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.198 ^a	.039	.027	13.07189

a. Predictors: (Constant), Assurance

Tabel 4.6 menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0.198. dari tabel tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,039, dengan artian bahwa pengaruh indikator *Assurance* terhadap variabel terikat (tingkat pengetahuan) adalah sebesar 3.9 %. Sedangkan 97 % berada pada indikator-indikator lain diluar indikator *Assurance*.

Tabel. 4.7. Uji pengaruh indikator *Empaty* terhadap variabel tingkat pengetahuan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.136 ^a	.019	.006	13.21255

a. Predictors: (Constant), Empathy

Tabel 4.7 menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0.136. dari tabel tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,019, dengan artian bahwa pengaruh indikator *empaty* terhadap variabel terikat (tingkat pengetahuan mahasiswa) adalah sebesar 1.9%. Sedangkan 99.1 % berada pada indikator-indikator lain diluar indikator *empaty*.

Pada bagian pembahasan hasil penelitian diuraikan temuan yang diperoleh dari hasil analisis data tentang Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Jurusan Dakwah Terhadap Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Tentang Informasi Akademik (Studi Kasus di Jurusan Dakwah Fakultas

Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu). Uraian berikut pada dasarnya menggambarkan hasil pengaruh kualitas layanan informasi Jurusan Dakwah terhadap tingkat pengetahuan mahasiswa tentang informasi akademik.

Hasil analisis ada pengaruh antara kualitas informasi Jurusan Dakwah terhadap tingkat pengetahuan mahasiswa tentang informasi akademik, uji pengaruh kualitas layanan Jurusan Dakwah peneliti menggunakan lima indikator yaitu *Tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Berdasarkan temuan, bahwa layanan informasi Jurusan Dakwah berpengaruh positif terhadap tingkat pengetahuan mahasiswa tentang informasi akademik, mahasiswa menyatakan bahwa kualitas layanan informasi Jurusan Dakwah bagian *tangible* berpengaruh terhadap tingkat pengetahuan mereka, berdasarkan observasi peneliti menemukan bahwa di Jurusan Dakwah menyediakan layanan informasi dalam bentuk *tangibel* yang cukup lengkap, contohnya Jurusan Dakwah menyediakan Banner yang berisikan informasi seperti, syarat mengajukan judul skripsi, syarat mendaftar seminar propoal, syarat mendaftar ujian komprehensif, syarat mendaftar ujian munaqosah serta cara cek plagiasi skripsi yang terpasang pada mading Jurusan Dakwah, dan masih banyak lagi informasi yang diberikan oleh Jurusan dakwah dalam wujud fisik.

Reliability atau kehandalan juga berpengaruh terhadap tingkat pengetahuan mahasiswa, karena informasi yang disediakan tidak hanya dalam bentuk fisik, melainkan dengan langsung bertatap muka terhadap pihak yang bersangkutan. Pihak Jurusan Dakwah memberikan informasi akademik sesuai dengan apa yang dibutuhkan mahasiswa.

Responsiveness pihak jurusan tentu berpengaruh pada tingkat pengetahuan mahasiswa, berdasarkan observasi mahasiswa menyatakan pihak Jurusan dakwah memberikan informasi dengan cepat dan jelas kepada mahasiswa. *Assurance* dan *empathy* berperan positif untuk mendukung Tingkat Pengetahuan Mahasiswa, karena dari pelayanan yang baik maka mahasiswa tidak kesulitan untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Kusumaningrum dkk yang menyatakan bahwa faktor penyebab tinggi rendahnya pengetahuan Mahasiswa dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal (Kusumaningrum, dkk., 2020: 34-37).

Hubungan dengan penelitian terdahulu adalah bahwa penelitian ini senada dengan penelitian Bagus Arif Aulia. Membahas tentang Layanan Informasi terhadap Kecerdasan Siswa, Aulia menjelaskan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara layanan informasi terhadap kecerdasan emosi dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,727 > 2.004$. dan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ dan $dk-N-2=57-2=55$, berdasarkan perhitungan di atas diperoleh t_{hitung} 3.727 sedangkan t_{tabel} 2.004 maka H_a diterima dan H_o ditolak (Aulia, 2018: 78).

Selain itu peneliti sependapat pada penelitian Niken Kusumaningrum Dkk. yang membahas tentang tingkat pengetahuan mahasiswa dalam mendukung dan mewujudkan visi UNNES yang berwawasan konservasi. Mereka menyatakan bahwa faktor tinggi rendahnya pengetahuan mahasiswa yaitu dari faktor internal dan eksternal (Kusumaningrum, dkk., 2020: 34-37).

Karya Eli Gustiani Lubis, membahas tentang layanan informasi terhadap komunikasi interpersonal. Lubis menyimpulkan bahwa ada

pengaruh positif yang signifikan layanan informasi terhadap interpersonal Ajaran 2017/2018 dengan indeks Korelasi $t_{hitung} = 0.7758 > t_{tabel} = 0.388$ (Lubis, 2017: 56). dengan demikian, peneliti menyimpulkan dari hasil penelitian peneliti terdahulu bahwa, layanan informasi memang berpengaruh dalam bidang pengetahuan.

Temuan utama studi ini telah menguatkan studi terdahulu seperti: hasil penelitian yang hampir seluruh penelitian dengan kesimpulan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara variabel X dan variabel Y. Keunggulan kunci dari penelitian ini adalah bahwa belum ditemukan pada studi terdahulu yang menghubungkan antara Kualitas Layanan informasi terhadap Tingkat pengetahuan, jika dilihat dari beberapa penelitian terdahulu ada banyak variabel kualitas layanan di hubungan dengan variabel tingkat kepuasan, layanan informasi yang dihubungkan oleh kecerdasan, sedangkan pengertian tingkat pengetahuan dan pengertian kecerdasan terdapat perbedaan.

Peneliti melihat studi terdahulu banyak meneliti tentang tingkat pengetahuan tetapi tidak dihubungkan dengan kualitas layanan informasi. Keistimewaan temuan ini adalah pada lokasi penelitian, Jurusan Dakwah FUAD IAIN Bengkulu belum ditemukan bahwa studi terdahulu yang mengkaji tentang Kualitas Layanan Informasi dan Tingkat Pengetahuan Mahasiswa, selain itu jarang ditemukan pada studi terdahulu yang menggunakan metode kuantitatif, studi terdahulu kebanyakan menggunakan metode kualitatif. Selain itu ditemukan bahwa studi terdahulu belum pernah membahas layanan informasi kampus baik dibagian Fakultas maupun Jurusan

yang dihubungkan dengan tingkat pengetahuan mahasiswa.

SIMPULAN

Studi ini telah menjawab pertanyaan penelitian terhadap Kualitas Layanan Informasi Jurusan dalam Mempengaruhi Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Tentang Informasi Akademik, peneliti telah melakukan analisa kuantitatif melalui aplikasi SPSS dengan hasil bahwa Kualitas Layanan Informasi Jurusan berpengaruh positif terhadap Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Tentang Informasi Akademik. Diketahui nilai Constanta (a) sebesar 107.396 yang dapat diartikan sebagai nilai konsisten variabel tingkat pengetahuan sedangkan nilai kualitas layanan (b/Koefisien regresi) sebesar 1.412. koefisien tersebut bernilai positif, sehingga dikatakan bahwa ada pengaruh positif antara variabel X terhadap variabel Y.

Informasi akademik dinilai penting bagi mahasiswa guna membantu proses penyelesaian studi mahasiswa, penelitian ini akan berguna untuk mahasiswa agar, Jurusan Dakwah bersedia meningkatkan kualitas layanan informasi dalam menciptakan mahasiswa yang berpengetahuan akan seluruh informasi akademik. Penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan informasi Jurusan Dakwah dalam kategori cukup baik.

Penelitian ini dianggap memiliki kekurangan dikarenakan kecilnya sampel yang diambil, peneliti merekomendasikan untuk studi selanjutnya membahas layanan informasi dengan lokasi yang memiliki populasi lebih besar seperti, layanan informasi Institut Agama Islam Negeri Bengkulu. Selain itu peneliti menyarankan agar studi selanjutnya menggunakan indikator selain Parasuraman dan Notoadmodjo jika ingin membahas permasalahan yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisel, A., & Thadi, R. (2020). Sistem Informasi Manajemen Organisasi Perannya dalam Pengambilan Keputusan dan Pemecahan Masalah. *Alignment: Journal of Administration and Educational Management*, 3(2), 145-153.
- Aulia, B. A. (2018). Pengaruh Layanan informasi Terhadap Kecerdasan Emosi Siswa Kelas XI SMA Swasta Persiapan Stabat Tahun Ajaran 2017/2018. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Medan*. hlm. 78.
- Bagus, F. M. A. (2016). Hubungan Antara Pengetahuan dan Sikap Dengan Perilaku konsumsi Jajanan Sehat di MI Sulaimaniyah Mojoagung Jombang. *Skripsi Universitas Airlangga Surabaya*.
- Kusumaningrum, N., Aji, A., & Hardati, P. (2020). Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Dalam Mendukung UNNES Mewujudkan Visi Berwawasan Konservasi Serta Faktor Yang Menyebabkan Tinggi Rendahnya Pengetahuan Mahasiswa. *Journal UNNES*, 1(8), hlm. 34-37.
- Lubis, E. G. (2017). Pengaruh Layanan Informasi Terhadap Komunikasi Interpersonal di Kelas VIII SMP Harapan Mekar Tahun Pembelajaran 2017/2018. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Medan 2017*. hlm. 56.
- Nyoman, R. I, Yudana, I. M., & dan I Nyoman Natajaya, I. N. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. *e-Journal Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Administrasi Pendidikan*, 4(1).
- Thadi, R. (2020). Audit Komunikasi Organisasi Layanan Akademik di IAIN Bengkulu. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 23(1).
- Wildan, M. N. (2017). Analisa Kualitas Informasi Cybercampus. *Skripsi thesis Universitas Airlangga-Surabaya*.
- Winardi, A., Karo, U. K., & Kusman, M. (2014). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keterlambatan Penyelesaian Studi Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Mesin FPTK UPI. *Journal Of Mechanical Engineering Education*, 1(2), hlm.193-194.