

Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tata Usaha Jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang

Anifa Aulia Nisa¹, Lusi Susanti², Rusdinal³, Tia Ayu Ningrum⁴

1,2,3,4 Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang

e-mail: aanifa863@gmail.com, lusisusanti_mp@fip.unp.ac.id, Rusdinal@fip.unp.ac.id,
tia.ayu.ningrum92@gmail.com

Abstract

Penelitian ini bermaksud untuk memperoleh informasi tentang pelayanan tata usaha jurusan Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang berdasarkan persepsi mahasiswa dilihat dari kejelasan, ketepatan waktu, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan. Jenis penelitian ini deskriptif, dengan populasi mahasiswa angkatan 2017 di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik yang berjumlah 913 mahasiswa dan penarikan sampel memakai rumus slovindengan tingkat kesalahan mahasiswa 10% dengan teknik *simple Random Sampling* sebanyak 90 mahasiswa. Instrument penelitian angket model skala *likert*. Hasil penelitian menunjukkan (1) persepsi mahasiswa mengenai kejelasan dengan kategori baik dengan skor 4,01. (2) Persepsi mahasiswa mengenai ketepatan waktu dengan kategori baik dengan skor 3,66. (3) Persepsi mahasiswa mengenai kedisiplinan dengan kategori baik dengan skor 4,02. (4) Persepsi mahasiswa mengenai kesopanan dengan kategori baik dengan skor 3,88. (5) Persepsi mahasiswa mengenai keramahan yaitu baik dengan skor 3,76. (6) Persepsi mahasiswa mengenai kenyamanan dalam pelayanan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,03. Dengan itu persepsi mahasiswa terhadap pelayanan tata usaha jurusan pada fakultas ilmu pendidikan dan fakultas teknik di Universitas Negeri Padang dengan skor 3,89 dengan kategori baik.

Kata kunci: *Persepsi, Pelayanan dan tata usaha*

Abstract

This study intends to obtain information about administrative services majoring in the Faculty of Education and Faculty of Engineering, Padang State University based on student perceptions in terms of clarity, timeliness, discipline, courtesy, friendliness and comfort. This type of research is descriptive, with a student population of class 2017 at the Faculty of Education and Faculty of Engineering totaling 913 students and the sample is determined using the Slovin formula with a student error rate of 10% with the simple Random Sampling technique of 90 students. The research instrument is a Likert scale model questionnaire. The results showed (1) students' perceptions of clarity in the good category with a score of 4.01. (2) Students' perceptions of punctuality are in good category with a score of 3.66. (3) Students' perceptions of discipline are in good category with a score of 4.02. (4) Students' perceptions of politeness are in good category with a score of 3.88. (5) Students' perceptions of friendliness are good with a score of 3.76. (6) Students' perceptions of comfort in service are in the good category with an average score of 4.03. Thus the student's perception of the administrative services of the department at the faculty of education and the faculty of engineering at Padang State University with a score of 3.89 in the good category.

Keywords: *perception, service and administration*

PENDAHULUAN

Universitas adalah suatu institusi pendidikan tinggi yang memberikan gelar akademik dalam berbagai bidang. Kata universitas berasal dari bahasa latin *universitas magistrorum et scholarium*, yang berarti “komunitas mahasiswa dan akademis” Tujuan pendidikan yang terdapat dalam UU RI No.20 tahun 2003 yaitu untuk mengembangkan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa serta bertujuan mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa tentang Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab”.

Didalam Universitas terdapat beberapa fakultas. Fakultas adalah bagian dari Universitas yang mendidik mahasiswa dalam suatu bidang tertentu. Sehingga universitas adalah sekolah yang menjadikan beberapa bidang kejuruan yang memberikan pelayanan pengajaran terhadap mahasiswanya.

Pelayanan pada dasarnya merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan yang diberikan ini akan memberikan suatu gambaran terhadap kualitas perguruan tinggi, dimana gambaran yang diberikan ini akan memberikan suatu persepsi seseorang.

Pelayanan yang berkualitas tergantung pada kepuasan mahasiswa itu sendiri. Dengan arti kata, kepuasan mahasiswa akan tercapai apabila kualitas yang diberikan tersebut sesuai kebutuhannya. Salah satu pelayanan yang ada di universitas dan ditingkat fakultas ada yang namanya pelayanan tata usaha. Tata usaha merupakan sebuah tugas yang memerlukan suatu pelayanan

Agar kegiatan tata usaha tersebut berjalan dengan efektif maka pentinglah pelayanan prima pada tata usaha sehingga kegiatan pelayanan tata usaha dapat bekerja sesuai dengan yang diharapkan

METODE

Jenis penelitian yaitu deskriptif, menurut (Soejono, 2005) penelitian deskriptif merupakan prosedur untuk memecahkan masalah yang menggabungkan keadaan yang sedang berlangsung. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yang bertujuan memperoleh informasi mengenai persepsi mahasiswa mengenai pelayanan tenaga tata usaha jurusan Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang. Penelitian ini memiliki satu variable yaitu pelayanan tenaga tata usaha. Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Padang dengan populasi mahasiswa angkatan 2017 yang berjumlah 913 mahasiswa dan penarikan sampel yaitu menggunakan rumus slovin dan teknik *proportional stratified random sampling* yang sampelnya berjumlah 90 mahasiswa. Model Rating scale menggunakan alternatif jawaban seperti sangat setuju (SS), setuju (S), netral (N), kurang setuju (KS), dan tidak setuju (TS) dalam instrument penelitian dengan skor 5, 4, 3, 2 dan 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Deskripsi data mengenai Persepsi Mahasiswa tentang Pelayanan Tata Usaha Jurusan pada Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Di Universitas Negeri Padang dilihat dari indikator. 1) kejelasan, 2) ketepatan waktu, 3) kedisiplinan, 4) kesopanan, 5) keramahan dan 6) kenyamanan. Hal ini dapat uraikan dalam tabel 1.

Pada tabel 1 dinyatakan bahwa tingkat pencapaian tertinggi Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga tata usaha Jurusan Pada Fakultas Ilmu Pendidikan Dan Fakultas Teknik Di Universitas Negeri Padang yaitu pada indikator kenyamanan dengan rata- rata skor 4,03. Sedangkan tingkat capaian terendah yaitu pada indikator ketepatan waktu dengan skor rata- rata 3,66. Jadi dengan nilai skor rata- rata 3,89 diatas menyatakan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan tata Usaha jurusan Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang berada pada kategori “baik” .

Tabel 1 Rekapitulasi Pelayanan Tenaga Administrasi Jurusan pada Fakultas Ilmu Pendidikan Dan Fakultas Teknik Di Universitas Negeri Padang

No.	Indikator	Skor Rata-Rata	Kategori
1	Kejelasan	4,01	Baik
2	Ketepatan Waktu	3,66	Baik
3	Kedisiplinan	4,02	Baik
4	Kesopanan	3,88	Baik
5	Keramahan	3,76	Baik
6	Kenyamanan	4,03	Baik
Jumlah		23,36	Baik
Rata-Rata		3,89	Baik

Pembahasan

Persepsi mahasiswa tentang Kejelasan dalam pelayanan tenaga tata usaha di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas teknik Universitas Negeri Padang.

Menurut Rismi & donni (2014) salah satu prinsip dalam komunikasi adalah jelas, kejelasan yang di maksud adalah informasi yang disampaikan tidak menimbulkan berbagai penafsiran

Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan tata usaha jurusan pada Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik di Universitas Negeri ditinjau dari aspek Kejelasan Pelayanan mendapatkan skor rata-rata 4,01 yang menyatakan hasil yang baik.

Dapat dinyatakan bahwa skor tertinggi pada aspek kejelasan adalah Pegawai tata usaha jurusan menyampaikan Informasi kepada mahasiswa dengan jelas dengan skor 4,06. Sedangkan skor terendah dari aspek kejelasan adalah Pegawai tata usaha jurusan berbicara dengan artikulasi (kata/ penyampaian) yang jelas sehingga memudahkan mahasiswa mendengar maksud yang disampaikan pegawai dengan skor 3,97.

Adanya Pegawai tata usaha jurusan yang tidak berbicara dengan artikulasi (kata/ penyampaian) yang jelas ketika melayani mahasiswa maka akan menimbulkan kesalahan artian informasi bagi mahasiswa yang menerima pelayanan, maka dari itu pegawai tata usaha jurusan harus berbicara dengan artikulasi yang jelas ketika melakukan komunikasi dengan mahasiswa agar pesan yang di sampaikan kepada mahasiswa dapat dimengerti dengan baik.

Persepsi mahasiswa tentang Ketepatan waktu dalam pelayanan tenaga tata usaha di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas teknik Universitas Negeri Padang.

Keputusan Menpan No. 63 tahun 2003 didalam Ratminto & Atik (2014) penyelenggaraan harus memenuhi prinsip pelayanan salah satunya yaitu kepastian waktu. Menurut Moenir (2010) mengatakan bahwa 4 persyaratan pokok yang dapat memuaskan orang-orang yang dilayani salah satunya yaitu waktu penyampaian

Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Administrasi Jurusan Pada Fakultas Ilmu Pendidikan Dan Fakultas Teknik Di Universitas Negeri ditinjau dari aspek Ketepatan waktu Pelayanan mendapatkan skor rata-rata 3,66 yang menyatakan hasil yang Baik.

Dapat dinyatakan skor rata-rata tertinggi dari aspek ketepatan waktu pelayanan adalah Mahasiswa mendapatkan surat-surat yang di butuhkan dari pegawai tata usaha sesuai dengan waktu yang di tentukan dengan skor rata-rata 3,99 sementara itu skor rata-rata terendah dari aspek ini adalah Pegawai tata usaha jurusan menunda-nunda waktu dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan skor 2,97.

KepMenpan No 63 tahun 2003 yang mengemukakan dalam prinsip pelayanan salah satunya dapat diselesaikan pada waktu yang ditentukan, Kepastian waktu dapat diartikan sebagai kepastian waktu dalam memberikan pelayanan dan menyampaikan informasi.

Solusi untuk memecahkan permasalahan ini sebaiknya pegawai tata usaha lebih konsisten dan disiplin lagi dengan jadwal dibukanya waktu pelayanan dan pegawai tata usaha agar lebih cepat dalam proses pelayanan yang dilakukan kepada mahasiswa

Persepsi mahasiswa tentang kedisiplinan dalam pelayanan tenaga tata usaha di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas teknik Universitas Negeri Padang.

Persepsi mahasiswa tentang pelayanan tata usaha jurusan Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik di Universitas Negeri Padang yang dilihat dari kedisiplinan pelayanan mendapatkan skor rata-rata 4,02 yang menyatakan hasil yang baik.

skor rata-rata 4,22 merupakan skor rata-rata tertinggi dari aspek kedisiplinan pelayanan adalah Pegawai tata usaha jurusan menggunakan seragam sesuai dengan aturan sedangkan skor rata-rata terendah adalah Pegawai tata usaha jurusan tampil profesional dengan memperhatikan faktor kecepatan dan ketepatan pelayanan kepada mahasiswa dengan skor 3,90

Pengertian disiplin yaitu meliputi ketaatan terhadap peraturan yang dibuat dengan dijatuhkan sanksi kepada pihak yang melanggar. Menurut Sondang P. Siagian (2008) menyatakan dua disiplin yaitu bersifat korektif dan preventif.

Solusi dari permasalahan ini sebaiknya pegawai tata usaha jurusan memiliki keahlian/ kemampuan dengan memperhatikan kecepatan dan ketepatan dalam proses pelayanan yang dilakukan kepada mahasiswa.

Persepsi mahasiswa tentang kesopanan dalam pelayanan tenaga tata usaha di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas teknik Universitas Negeri Padang.

Persepsi mahasiswa tentang pelayanan tata usaha jurusan Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik di Universitas Negeri Padang yang dilihat dari aspek kesopanan pelayanan mendapatkan skor rata-rata 3,88 yang menyatakan hasil yang baik.

Skor rata-rata tertinggi 4,09 dari aspek kesopanan pelayanan adalah Pegawai tata usaha jurusan menggunakan bahasa sopan ketika melayani mahasiswa. Sedangkan terendah dari aspek kesopanan adalah Pegawai tata usaha mengakhiri dengan "terimakasih" setelah memberikan pelayanan kepada mahasiswa berada pada skor 3,43 dengan kategori cukup baik, solusi yang dapat dilakukan pegawai tata usaha jurusan harus mampu untuk lebih meningkatkan kesopanan, menghormati, serta saling menghargai satu sama lain agar bisa menjadi lebih baik lagi.

Menurut pasolong (2010) sikap yang diberikan pegawai dalam memberikan layanan haruslah secara sopan dan ramah. Sedangkan Meonir (2015) mengatakan sopan-santun merupakan bentuk hormat kepada orang lain.

Persepsi mahasiswa tentang keramahan dalam pelayanan tenaga tata usaha di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas teknik Universitas Negeri Padang.

Menurut beberapa pendapat seperti yang dikemukakan oleh Kasmir (2012) sikap dalam melayani pelanggan salah satunya yaitu menjaga sikap sopan, ramah, dan tenang. Sedangkan pendapat Tjiptono (2012) mengemukakan bahwa sikap santun, respek, atensi, dan keramahan adalah bagian dari kesopanan. Pendapat Moenir (2010) syarat untuk dapat memuaskan pelanggan salah satunya yaitu keramahan

Dari Data mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan tata usaha jurusan Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik di Universitas Negeri Padang terhadap mahasiswa dilihat dari aspek kesopanan pelayanan mendapatkan skor rata-rata 3,90 yang menyatakan hasil yang baik.

Skor rata-rata 3,90 merupakan skor tertinggi dari aspek keramahan pelayanan adalah Pegawai tata usaha jurusan melayani mahasiswa dengan sikap yang tulus dan pegawai tata usaha menunjukkan sikap menghargai saat melayani mahasiswa sedangkan skor rata-rata terendah dari aspek keramahan adalah Pegawai tata usaha jurusan kurang

lemah lembut berbicara kepada mahasiswa dengan skor 3,36 dengan kategori cukup baik, solusi dalam masalah ini pegawai tata usaha jurusan untuk lebih meningkatkan lagi keramahan dalam melakukan pelayanan terhadap mahasiswa agar bisa menjadi lebih baik lagi.

Persepsi mahasiswa tentang kenyamanan dalam pelayanan tenaga tata usaha di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas teknik Universitas Negeri Padang.

Data tentang Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan tata usaha Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik di Universitas Negeri Padang terhadap mahasiswa dilihat dari aspek kenyamanan pelayanan mendapatkan skor rata-rata 4,03 yang menyatakan hasil yang baik.

Skor rata-rata 4,42 merupakan skor tertinggi dari aspek kenyamanan pelayanan adalah Ruang tata usaha jurusan memiliki AC/ kipas angin yang cukup untuk kenyamanan mahasiswa, sedangkan skor rata-rata terendah dari aspek kenyamanan adalah Tutar kata yang sopan dari pegawai tata usaha jurusan membuat mahasiswa nyaman dengan skor 3,86

Dalam Kep Menpan No. 63 tahun 2003 dinyatakan dalam penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, diantaranya nyaman. Kenyamanan dalam artian lingkungan yang nyaman, tertib, rapi, dan sehat serta didukung dengan fasilitas yang baik.

Dengan hasil yang Baik untuk itu pegawai tata usaha harus bisa mempertahankan dan lebih meningkatkan kenyamanan pelayanan dalam diberikan kepada mahasiswa agar bisa menjadi lebih baik lagi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diambil kesimpulannya sebagai berikut: (1) Persepsi mahasiswa mengenai aspek kejelasan sudah dilaksana dengan baik dengan skor rata-rata 4,01. (2) Persepsi mahasiswa mengenai ketepatan waktu sudah terlaksana dengan baik 3,66. (3) Persepsi mahasiswa mengenai kedisiplinan sudah terlaksana dengan baik 4,02. (4) Persepsi mahasiswa mengenai kesopanan pelayanan sudah terlaksana dengan baik 3,88. (5) Persepsi mahasiswa mengenai keramahan pelayanan sudah terlaksana dengan baik 3,76. (6) Persepsi mahasiswa mengenai kesopanan pelayanan sudah terlaksana dengan baik 4,03. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan tata usaha jurusan pada Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang pada segi kenyamanan sudah dilaksanakan dengan kategori baik pada skor rata-rata yaitu 4,03, namun ketepatan waktu dalam pelayanan diharapkan dapat ditingkatkan lagi kedepannya, karena ketepatan waktu berada pada skor terendah yaitu 3,89

DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. (2012). *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Mentri pendayagunaan Aparatus Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang standar pelayanan*. No Title. (n.d.).
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- P.Siagian, S. (2008). *Manajemen Sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2010). *Teori administrasi*. Bandung: alfabet.
- Ratminto & Winarsih, A. S. (2014). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rismi, & Donni. (2014). *Manajemen Supervise dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Bandung: Alfabeta.
- Soejono. (2003). *Metode penelitian suatu pemikiran dan penerapan*. Asdi Mahasatya.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Undang-undang RI Nomor. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. (n.d.).