

## ABSTRAK

**Judul** : **Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tata Usaha Jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan Dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.**  
**Penulis** : **Anifa Aulia Nisa**  
**Pembimbing** : **Lusi Susanti S.Pd, M.Pd**

Penelitian ini dilatarbelakangi dari masalah yang penulis lihat yaitu pelayanan tenaga tata usaha jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang yang masih kurang maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai pelayanan tata usaha jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik berdasarkan persepsi mahasiswa yang dilihat dari indikator: 1) kejelasan, 2) ketepatan waktu, 3) kedisiplinan, 4) kesopanan, 5) keramahan dan 6) kenyamanan di Universitas Negeri Padang.

Jenis penelitian ini deskriptif, dengan populasi mahasiswa angkatan 2017 di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik yang berjumlah 913 orang dengan sampel 90 dengan *simple Random Sampling*. Instrument penelitian angket model skala *likert* dengan lima alternatif jawaban yang sudah teruji validitas dan reliabilitasnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Persepsi mahasiswa mengenai kejelasan dalam pelayanan berada pada kategori baik dengan skor rata- rata 4,01. (2) Persepsi mahasiswa mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan berada pada kategori baik dengan skor rata- rata 3,66. (3) Persepsi mahasiswa mengenai kedisiplinan dalam pelayanan berada pada kategori baik dengan skor rata- rata 4,02. (4) Persepsi mahasiswa mengenai kesopanan dalam pelayanan berada pada kategori baik dengan skor rata- rata 3,88. (5) Persepsi mahasiswa mengenai keramahan dalam pelayanan berada pada kategori baik dengan skor rata- rata 3,76. (6) Persepsi mahasiswa mengenai kenyamanan dalam pelayanan berada pada kategori baik dengan skor rata- rata 4,03. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan tata usaha jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik di Universitas Negeri Padang berada pada kategori baik dengan skor 3,89. Berdasarkan hal tersebut penulis menyarankan agar pelayanan tenaga tata usaha jurusan pada Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik di Universitas Negeri Padang dapat lebih ditingkatkan lagi agar pelayanan prima dapat tercapai secara maksimal.

**Kata kunci:** *Persepsi, Pelayanan dan tata usaha*