

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN
TATA USAHA JURUSAN DI FAKULTAS ILMU
PENDIDIKAN DAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh gelar sarjana pendidikan (S1)



**Oleh:
ANIFA AULIA NISA
NIM/BP. 17002003/2017**

**ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**


HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN TATA USAHA
JURUSAN DI FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG


Nama : Anifa Aulia Nisa
NIM/BP : 17002003/2017
Jurusan/Prodi : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2021

Menyetujui,
Ketua Jurusan
Administrasi Pendidikan


Drs. Syahril, M.Pd., Ph.D.
NIP. 19630424 198811 1 001

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing


Lusi Susanti, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19780506 200801 2 019


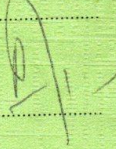
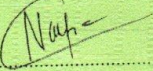
PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Jurusan
Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang

Judul : Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tata Usaha
Jurusan Di Fakultas Ilmu Pendidikan Dan Fakultas Teknik
Universitas Negeri Padang.
Nama : Anifa Aulia Nisa
NIM/BP : 17002003/2017
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2021

Tim Penguji

| | Nama | Tanda Tangan |
|---------|------------------------------|---|
| Ketua | Lusi Susanti, S.Pd., M.Pd | 1  |
| Anggota | Prof. Dr Rusdinal, M.Pd | 2  |
| Anggota | Tia Ayu Ningrum, S.Pd., M.Pd | 3  |

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anifa Aulia Nisa
NIM/BP : 17002003/2017
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan
Judul : Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tata Usaha
Jurusan Di Fakultas Ilmu Pendidikan Dan Fakultas Teknik
Universitas Negeri Padang.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dengan arahan dan bimbingan dengan dosen pembimbing. Apabila dikemudian hari penulisan skripsi ini ditemukan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia bertanggungjawab sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Padang, Agustus 2021
Saya yang menyatakan



Anifa Aulia Nisa
NIM. 17002003

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*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbil'alamin, Puji syukur diucapkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa menganugerahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini dengan judul “Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tata Usaha Jurusan Di Fakultas Ilmu Pendidikan Dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang”.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu (S-1) pada Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Padang
2. Pimpinan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang
3. Pimpinan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Drs. Syahril, M. Pd., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Pendidikan Universitas Negeri Padang.
5. Ibuk Lusi Susanti S.Pd M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis dalam proses pembuatan skripsi ini.

6. Bapak Prof. Dr. Rusdinal, M.Pd selaku dosen penguji I dan Ibu Tia Ayu Ningrum S.Pd M.Pd selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan dan saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Staff Dosen Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
8. Mahasiswa Universitas Negeri Padang yang telah bersedia berpartisipasi untuk mengisi angket penelitian.
9. Teristimewa kepada orang tua penulis, ayahnda Hendry dan Ibunda Tercinta Zainidar serta kakak yang selalu memberikan do'a, dukungan dan pengorbanan yang tak terhingga demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat dan teman-teman yang telah membantu meluangkan waktu dalam penyusunan proposal ini.

Dengan penuh kesadaran diri dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca senantiasa penulis harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2021
Penulis

Anifa Aulia Nisa
17002003/2003

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|-----|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| DAFTAR TABLE..... | i |
| DAFTAR GAMBAR | ii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | iii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A.Latar Belakang | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 4 |
| C. Batasan Masalah..... | 4 |
| D. Rumusan Masalah | 5 |
| E. Pertanyaan Penelitian..... | 5 |
| F. Tujuan Penelitian | 6 |
| G. Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 9 |
| A. Kajian Pustaka..... | 9 |
| 1. Persepsi..... | 9 |
| 2. Pelayanan Tenaga Tata usaha..... | 10 |
| 3. Indikator Pelayanan | 22 |
| B. Kerangka Konseptual | 34 |

| | |
|---|----|
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 36 |
| A. Jenis Penelitian..... | 36 |
| B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian | 37 |
| C. Populasi dan Sampel | 37 |
| D. Jenis dan Sumber Data | 40 |
| E. Instrumen Penelitian..... | 41 |
| F. Pengumpulan Data | 43 |
| G. Teknik Analisis Data..... | 44 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 46 |
| A. Deskripsi Data Hasil Penelitian | 46 |
| B. Pembahasan Penelitian..... | 57 |
| C. Keterbatasan Peneliti..... | 63 |
| BAB V PENUTUP..... | 64 |
| A. Kesimpulan | 64 |
| B. Saran..... | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA | 68 |

DAFTAR TABLE

| | |
|--|----|
| Tabel 1. Populasi Penelitian di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang..... | 37 |
| Tabel 2. Jumlah Sampel Mahasiswa Angkatan 2017 Fakultas Ilmu Pendidikan Dan Fakultas Teknik..... | 40 |
| Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas..... | 43 |
| Tabel 4. Interpretasi Tingkat Capaian Skor | 45 |
| Tabel 5. Deskripsi Data Kejelasan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik di Universitas Negeri Padang..... | 47 |
| Tabel 6. Deskripsi Data Ketepatan Waktu di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik di Universitas Negeri Padang. | 48 |
| Tabel 7. Deskripsi Data Kedisiplinan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik di Universitas Negeri Padang. | 50 |
| Tabel 8. Deskripsi Data Kesopanan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik di Universitas Negeri Padang..... | 51 |
| Tabel 9. Deskripsi Data Keramahan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik di Universitas Negeri Padang. | 53 |
| Tabel 10. Deskripsi Data Kenyamanan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik di Universitas Negeri Padang. | 55 |
| Tabel 11. Rekapitulasi Pelayanan Tata Usaha Jurusan Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang | 56 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. Kerangka konseptual penelitian Persepsi mahasiswa terhadap pelayanan tata usaha jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang | 35 |
|---|----|

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1.Kisi - Kisi Angket Penelitian..... | 70 |
| Lampiran 2. Angket Penelitian | 71 |
| Lampiran 3.Tabel Analisis Uji Coba | 76 |
| Lampiran 4.Hasil Analisis Uji Coba | 77 |
| Lampiran 5.Tabulasi Data Hasil Penelitian | 81 |
| Lampiran 6.Surat Izin Penelitian Jurusan Administrasi Pendidikan..... | 83 |

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Universitas adalah suatu institusi pendidikan tinggi yang memberikan gelar akademik dalam berbagai bidang. Sebuah universitas menyediakan pendidikan sarjana dan program pasca sarjana. Kata universitas berasal dari bahasa latin *universitas magistrorum et scholarium*, yang berarti “komunitas mahasiswa dan akademis”. Lembaga ini didirikan untuk mengarahkan lulusannya menjadi tenaga profesional, siap kerja, tenaga pendidik, atau bahkan peneliti. 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 di masing-masing bidang keilmuan tertentu.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. 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 yang menerima pelayanan terhadap kualitas perguruan tinggi, dimana gambaran yang diberikan inilah yang merupakan persepsi dari pelanggan itu sendiri salah satunya mahasiswa.

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. Ketatusahaan melayani pelaksanaan suatu pekerjaan dengan menyediakan berbagai keterangan yang diperlukan. Keterangan-keterangan tersebut memudahkan tercapainya tujuan yang diinginkan atau memungkinkan penyelesaian pekerjaan yang bersangkutan secara lebih baik. Di Universitas Negeri Padang ada beberapa fakultas diantaranya Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik dimana terdapat bagian tata usaha didalamnya, kegiatan tata usaha tidak lepas dari kegiatan pelayanan, kegiatan pelayanannya seperti dalam memberikan bantuan berupa pelayanan kepada seluruh warga yang ada di dalam pendidikan khususnya para mahasiswa. 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.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dari beberapa mahasiswa pada saat melakukan penelitian dari tanggal 16 - 23 Juni 2021, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai tata usaha jurusan masih kurang. Hal ini terlihat dari fenomena- fenomena sebagai berikut:

1. Masih ada sebagian tata usaha belum cepat dalam melayani mahasiswa.

Seperti pada saat tenaga tata usaha memberikan pelayanan kepada mahasiswa,

tenaga tata usaha tidak sedang lagi mengerjakan sesuatu tetapi mahasiswa di buat lama menunggu dan tidak ada kepastian berapa lama mahasiswa akan menunggu.

2. Masih ditemui keluhan dan kritikan dari mahasiswa tentang pelayanan yang diberikan oleh pegawai tata usaha, seperti belum ramah dan belum menghargainya pegawai terhadap mahasiswa yang sedang membutuhkan pelayanan.
3. Sebagian mahasiswa masih ada yang merasa belum puas dengan sikap pegawai tata usaha yang belum simpatik dalam melayani urusan administrasi, contohnya pada saat mahasiswa mengurus surat untuk observasi pegawai tidak melihat kepada mahasiswa yang bertanya.
4. Pada saat mengurus surat menyurat mahasiswa harus menunggu lama padahal pegawai tenaga administrasi tidak sedang melakukan pekerjaan.
5. Masih ada sebagian mahasiswa yang belum merasakan kenyamanan atas layanan yang diberikan pegawai tata usaha jurusan. Hal ini terlihat kurangnya minat mahasiswa yang datang ke tata usaha jurusan.

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk membahas dan mengkaji lebih jauh permasalahan ini dengan judul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tata Usaha Jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka penulis menemukan permasalahan dalam pelayanan tata usaha Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pegawai tata usaha jurusan belum ramah dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
2. Pelayanan pegawai tata usaha jurusan dalam segi ketepatan waktu masih belum maksimal.
3. Tenaga tata usaha terkadang jarang memberikan senyuman kepada mahasiswa yang datang bertanya untuk mendapatkan informasi.
4. Sebagian mahasiswa belum merasakan kenyamanan dari pelayanan yang diberikan.
5. Kurang optimalnya bantuan dan pelayanan yang diberikan pegawai tata usaha terhadap mahasiswanya.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan fenomena dan identifikasi masalah, terdapat beberapa permasalahan dalam tata usaha jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik. Namun dari beberapa permasalahan, penulis lebih memfokuskan pada “Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tenaga Tata Usaha Jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang” yang

dilihat dari segi kejelasan, ketepatan waktu, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimanakah Pelayanan Tata Usaha jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang berdasarkan persepsi mahasiswa dari segi kejelasan, ketepatan waktu, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan”.

E. Pertanyaan Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian, pertanyaan yang akan dijawab melalui penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan tenaga tata usaha jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang menurut persepsi mahasiswa ditinjau dari segi kejelasan?
2. Bagaimana pelayanan tenaga tata usaha jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang menurut persepsi mahasiswa ditinjau dari segi ketepatan waktu?
3. Bagaimana pelayanan tenaga tata usaha jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang menurut persepsi mahasiswa ditinjau dari segi kedisiplinan?

4. Bagaimana pelayanan tenaga tata usaha jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang menurut persepsi mahasiswa ditinjau dari segi kesopanan?
5. Bagaimana pelayanan tenaga tata usaha jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang menurut persepsi mahasiswa ditinjau dari segi keramahan?
6. Bagaimana pelayanan tenaga tata usaha jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang menurut persepsi mahasiswa ditinjau dari segi kenyamanan?

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah mendapatkan informasi dan mendeskripsikan tentang:

1. Pelayanan tenaga tata usaha jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang berdasarkan persepsi mahasiswa yang di lihat dari segi kejelasan.
2. Pelayanan tenaga tata usaha jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang berdasarkan persepsi mahasiswa yang di lihat dari segi ketepatan waktu.
3. Pelayanan tenaga tata usaha jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang berdasarkan persepsi mahasiswa yang di lihat dari segi kedisiplinan.

4. Pelayanan tenaga tata usaha jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang berdasarkan persepsi mahasiswa yang di lihat dari segi kesopanan
5. Pelayanan tenaga tata usaha jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang berdasarkan persepsi mahasiswa yang di lihat dari segi keramahan.
6. Pelayanan tenaga tata usaha jurusan di Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang berdasarkan persepsi mahasiswa yang di lihat dari segi kenyamanan.

G. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terkait dalam suatu lembaga pendidikan. Adapun manfaat dari penelitian ini dilihat adalah:

1. Sebagai masukan dalam peningkatan kualitas pelayanan tata usaha jurusan Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik terhadap mahasiswa menuju terciptanya pelayanan prima.
2. Sebagai bahan masukan dalam upaya menentukan kebijakan dan membina tenaga tata usaha Jurusan Fakultas Ilmu Pendidikan dan Fakultas Teknik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar atau menamatkan pendidikan sarjana (S1) dan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama

perkuliahan serta menambah wawasan khususnya mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan tenaga tata usaha Jurusan Pada Fakultas Ilmu Pendidikan Dan Fakultas Teknik di Universitas Negeri Padang.