

Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi Tata Usaha di FTIK UINSI Samarinda

Muhammad Nurhadi Setyawan^{1*}, Ridha Istiqomah²

¹²Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda

Abstract

This research was based on several concerns from students regarding administrative administrative services at FTIK UINSI Samarinda. The anxiety is like service that is not friendly and takes a long time in the process. This study used a descriptive qualitative method by interviewing 40 students from various programs at FTIK UINSI Samarinda and in different semesters. In addition, the purpose of this study was also to determine student perceptions of administrative administration services and to help provide solutions to existing deficiencies. The focus of this research is service in administrative administration which gives its own perception of FTIK UINSI Samarinda students in their acceptance. So that results are obtained on this matter, namely in administrative administration services at FTIK UINSI Samarinda. and noticed again. Both in terms of the professionalism of the employees in serving, the condition of the administration room, the number of counters, the provision of facilities and infrastructure and the provision of information regarding administration to students.

Keywords: *administration, administration, service and students*

Abstrak

Penelitian ini di dasari oleh beberapa keresahan dari mahasiswa mengenai pelayanan administrasi tata usaha yang ada di FTIK UINSI Samarinda. Keresahan tersebut seperti pelayanan yang kurang ramah dan lama dalam prosesnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan mewawancarai 40 mahasiswa dari berbagai program di FTIK UINSI Samarinda dan semester yang berbeda Selain itu, maksud penelitian ini juga untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi tata usaha serta membantu memberikan solusi untuk kekurangan yang masih ada. Fokus penelitian ini adalah pelayanan dalam administrasi tata usaha yang memberikan persepsi tersendiri terhadap mahasiswa FTIK UINSI Samarinda dalam penerimaannya Sehingga diperoleh hasil mengenai hal ini yaitu dalam pelayanan administrasi tata usaha di FTIK UINSI Samarinda dalam kacamata mahasiswa bisa dikatakan sudah baik namun terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan dan diperhatikan lagi. Baik itu dari segi profesionalitas pegawainya dalam melayani, kondisi ruangan tata usaha, jumlah loket, pengadaan sarana dan prasarana serta penyampaian informasi mengenai administrasi kepada mahasiswa.

Kata Kunci: administrasi, tata usaha, pelayanan dan mahasiswa

* Correspondence Address: hadisetya17@gmail.com

A. Pendahuluan

Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda adalah Universitas Islam Negeri pertama di Kalimantan Timur yang terdiri dari 4 fakultas salah satunya Fakultas Tarbiah dan Ilmu Keguruan. UINSI Samarinda memiliki moto spiritualitas, intelektualitas dan profesionalitas. Profesionalitas dalam hal pelayanan

tentunya akan meningkatkan mutu pelayanan di Universitas Islam Negeri Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda terutama di Fakultas Tarbiah dan Ilmu keguruan yang menjadi fakultas terbesar baik dari segi bangunan dan jumlah mahasiswanya. Hal ini menjadikan FTIK tentunya tidak terlepas dari problematika yang banyak terutama dalam hal pelayanan administrasi tata usaha. Mengenai pelayanan administrasi tata usaha sendiri berada di bawah pengawasan Bapak Sukimin, S.Ag., M.Pd selaku Kepala Bagian Tata Usaha FTIK UINSI Samarinda.

Pengkajian mengenai pelayanan akademik FTIK sebelumnya pernah dikaji dan mendapatkan hasil bahwa dalam pelayanan tersebut ada beberapa hal yang belum tercapai, kemudian mengenai problema akademik FTIK juga sudah pernah dikaji lebih dalam penelitian Adawiyah, Nurbayani, dan Sunanik (2019) yang kemudian mendapatkan beberapa problema dan juga faktor utama penyebab problema tersebut terjadi. Dalam jurnal tersebut yang menjadi objek kajian penelitiannya adalah beberapa staf layanan loket dan juga staf sub bagian akademik. Namun pengkajian mendalam mengenai pelayanan administrasi tata usaha dari segi mahasiswa belum pernah dilakukan. Mengatasi hal tersebut maka pengkajian mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi tata usaha di FTIK perlu diadakan.

Kinerja tata usaha harus dapat memberikan pelayanan kepada mahasiswa secara prima. Pelayanan tersebut meliputi aspek kejelasan tujuan, ketepatan waktu, kedisiplinan pegawai, kesopanan dan keramahan layanan (Nisa, A. A., Susanti, L., Rusdinal, R., & Ningrum 2021). Berkualitas atau tidaknya pelayanan tata usaha universitas dapat dilihat dari kepuasan pengguna atau mahasiswa yang dilayani. Guna mencapai kepuasan pelanggan maka organisasi perlu diarahkan untuk bagaimana mereka memahami kebutuhan pelanggan dan memenuhinya (Setyoningrum 2018). Kepuasan pelanggan di universitas salah satunya dapat dilihat dari persepsi mahasiswa terhadap pelayanan tata usaha. Persepsi mahasiswa dapat dijadikan salah satu cara dalam menganalisis kepuasan pelanggan dan terdapat berbagai metode yang lain untuk mengetahui kepuasan pelanggan (Gede Pasek Suta Wijaya and Yudo Husodo 2018).

Hal ini dirasa perlu dilakukan dan mendapat perhatian khusus karena pelayanan administrasi tata usaha yang diberikan oleh kampus juga melibatkan mahasiswa sebagai penerima layanan. Pengkajian ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan citra yang baik, baik bagi penyedia layanan maupun penerima layanan. Berdasarkan hal diatas perlu adanya penelitian lebih lanjut lagi mengenai persepsi mahasiswa terhadap layanan administrasi di FTIK.

B. Tinjauan Pustaka

1. Administrasi Tata Usaha

Administrasi adalah seluruh proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan dua orang atau lebih dalam suatu usaha bersama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Zakhiroh 2013). Administrasi tidak hanya mengenai catat-mencatat namun kegiatan dalam administrasi lebih daripada itu. Kegiatan administrasi sering disebut sebagai ketatausahaan pada sebuah organisasi yang memiliki manfaat dan hasil yang penting sehingga memiliki fungsi yang tidak bisa diremehkan (Kurniawan 2021). Amirudin menjelaskan dalam jurnalnya Manajemen Layanan pembelajaran tugas yang membantu memfasilitasi selama pembelajaran, keterampilan khusus, beberapa keterampilan, kompetensi yang berbeda dan terkadang tidak terkait langsung. Berdasarkan definisi diatas dapat di pahami bahwa tata usaha ialah segala kegiatan pelayanan yang mendukung kelancaran serta keefektifan proses belajar namun hal ini terkadang tidak melibatkan peserta

didik (Amiruddin 2017). Tata usaha adalah penyelenggaraan kegiatan administrasi baik yang berkaitan dengan tulis, menulis maupun keungan dalam perusahaan, organisasi, bahkan negara (Ardiana and Suratman 2020).

Kegiatan tata usaha meliputi 6 fungsi di antara nya : (1)Menghimpun dan mengumpulkan seluruh data yang diperlukan. (2)Mencatat segala hal yang berguna sebagai data pendukung contohnya seperti mencatat surat masuk surat keluar dan lain sebagainya. (3)Mengelola seluruh data yang ada serta memperbaharui data agar menjadi data yang valid. (4)Menggandakan setiap file dan berkas yang disimpan dengan tujuan sebagai arsip. (5)Mengirim suatu file atau berkas kepada pihak lain contohnya seperti mengirim surat edaran. (6)Menyimpan seluruh file yang ada di tempat yang aman (Elviera, Irawan, and Syafrina 2019). Tata usaha adalah bagian dari pelaksana di bidang administrasi dan juga informasi data Pendidikan. Tata usaha perlu untuk dikelola dengan terampil sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Said and Basri 2022).

Dari penjelasan diatas dapat kita simpulkan bahwa administrasi tata usaha bersifat membantu serta menunjang kelancaran pekerjaan pokok sehingga tata usaha adalah salah satu unsur dalam suatu Lembaga (Nurussalami 2020). Administrasi adalah pekerjaan yang kolaboratif yang artinya pekerjaan ini didasarkan atas Kerjasama bukan bersifat individual jadi seluruh elemen yang ada di kampus juga harus terlibat ("Administrasi Ketatausahaan Sekolah (1)," n.d.)

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan seperti yang diungkapkan oleh (Zurni Zahara Samosir 2005) yang dikutip dari Parasuraman, Zainthaml dan Berry menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen terhadap layanan yang diterimanya dengan membandingkan dengan harapan akan layanan yang ingin diperolehnya. Dalam hal ini dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan yang baik dilihat dari apa yang dirasakan oleh penerima pelayanan jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh penerima maka kualitas pelayannya akan baik begitu pun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayannya akan buruk. Pelayanan dilakukan untuk memberikan rasa puas terhadap penerima layanan dan menumbuhkan kepercayaan sehingga penerima merasa bahwa dirinya diperlakukan dengan baik dan benar (Said and Basri 2022). Kualitas pelayanan adalah faktor yang mampu memberikan kepuasan bagi penerimanya yang berkaitan dengan hasil perilaku dan keluhan (Sulistyawati 2015).

3. Kepuasan Mahasiswa

Mahasiswa adalah pelanggan atau konsumen bagi institusi perndidikan perguruan tinggi artinya institusi wajib menjamin kepuasan mahasiswa tidak hanya dalam proses belajar mengajar namun juga dalam pelayanan administrasinya. Sehingga ketika di tanya bagaimana kualitas pelayanan di perguruan tinggi tersebut maka yang dinilainya adalah pelayanan administrasi akademik (Sumarni 2019). Instansi harus memberikan pelayanan terhadap mahasiswa dengan konsisten hal ini untuk mengembangkan serta memelihara reputasi dari institusi itu sendiri. Jadi kualitas pelayanan adalah hal yang penting dan tidak boleh diabaikan (Setiawardani 2018).

Berbicara mengenai kualitas pelayanan dalam perspektif penerima layanan (mahasiswa) hal yang harus diperhatikan diantara nya adalah aspek dari segi sikap dan kepuasan. Sikap dalam hal ini menunjukkan respons yang diberikan kepada mahasiswa selaku penerima layanan sedangkan kepuasan adalah tercapainya hal yang diharapkan dari pelayanan yang diberikan (Adawiyah Robi/atul, Nurbayani

Etty 2020). Diungkapkan oleh (Febriani 2014) yang dikutip dari Moenir (2008: 197) bahwa agar pelayanan dapat dapat memuaskan maka ada 4 syarat yang harus dipenuhi yaitu tingkah laku yang sopan, cara penyampaian sesuatu yang berkaitan dengan napa yang seharusnya diterima, waktu penyampaian yang tepat dan yang terakhir mengenai keramahan.

Pelayanan yang prima menjadi salah satu peluang untuk memahami mahasiswa dengan menggunakan jasa atau pelayanan yang diberikan apabila pelayanan yang diberi dirasa tidak memuaskan maka akan berakibat fatal terhadap respon mahasiswa itu sendiri sehingga akan menimbulkan akibat seperti mahasiswa tidak lagi percaya sehingga menurunkan kualitas dan mutu pelayanan (Yusa et al. 2021).

C. Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif dengan memberikan gambaran kondisi mengenai administrasi ketatausahaan yang ada dalam administrasi pelayanan tata usaha di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UINSI Samarinda. Selain itu, penelitian ini bermaksud untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi tata usaha serta membantu memberikan solusi untuk kekurangan yang masih ada. Fokus penelitian adalah pelayanan dalam administrasi tata usaha yang memberikan persepsi tersendiri terhadap mahasiswa FTIK UINSI Samarinda dalam penerimaannya. Pengumpulan data dilakukan dengan cara:

1. Observasi

Metode observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai keadaan dan realita yang terjadi di pelayanan administrasi tata usaha di FTIK UINSI Samarinda.

2. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini sebagai teknik pengumpulan data yang paling utama karena dalam hal ini peneliti memperoleh data dari sumber yang berkaitan langsung dengan pelayanan administrasi tata usaha di FTIK UINSI Samarinda. Wawancara dilakukan terhadap mahasiswa sebanyak 40 orang.

D. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan mengenai pelayanan administrasi tata usaha di FTIK UINSI Samarinda. Didapatkan hasil bahwa pertama dari segi profesionalisme pegawai dalam pelayanan sudah baik namun pegawai ada yang kurang ramah dan juga jam kerja yang tidak disiplin dan tepat waktu. Kedua, dari segi kondisi ruangan tata usaha FTIK dalam memberikan kenyamanan terhadap mahasiswa masih kurang karena ada hal-hal yang membuat ketidaknyamanan seperti ruangan yang terlalu sempit, kondisi jendela yang mempersulit akses interaksi mahasiswa dengan pegawai tata usaha serta kurangnya ruang tunggu yang disediakan. Ketiga, mengenai jumlah loket yang tersedia sudah cukup walaupun terkadang pada waktu tertentu jumlah mahasiswa membludak sehingga memperlambat proses administrasi. Keempat, dari segi pengadaan sarana dan prasarana yang masih kurang terlebih perihal LCD, kipas angin yang rusak, tidak semua kelas memiliki listrik, pengeras suara dan alat kebersihan yang kurang serta kondisi kelas yang sudah retak dan rusak. Dan yang terakhir dari segi pemberian informasi mengenai administrasi tata usaha di FTIK UINSI Samarinda, dikatakan sudah baik namun masih perlu ditingkatkan karena terkadang penjelasan yang diberikan tidak menyebar dengan rata.

2. Pembahasan

a. Profesionalisme pegawai dalam pelayanan administrasi tata usaha di FTIK UINSI Samarinda.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan mengenai profesionalisme pegawai dalam pelayanan administrasi tata usaha di FTIK UINSI Samarinda menurut persepsi mahasiswa sudah baik namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan diantaranya pertama mengenai keramahmatan pegawai dalam melayani mahasiswa seperti yang diungkapkan oleh Rini Eka Lestari mahasiswi program studi Pendidikan Agama Islam mengatakan bahwa "beberapa staf pegawai tidak ramah namun ini hanya beberapa pegawai saja karena yang lainnya cukup ramah". Senada dengan yang diungkapkan oleh Ifah Khairunnikmah dari Program Studi pendidikan agama Islam mengatakan bahwa " Terkadang ada saja pegawai yang memberikan pelayanan dengan kurang baik entah tidak enak hati atau memang karakternya yang seperti itu namun dari segi pengerjaannya sudah baik". Berdasarkan ungkapan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan administrasi tata usaha di FTIK UINSI Samarinda mengenai keramahmatan juga berdampak terhadap penilaian dari mahasiswa sebagai penerima layanan walaupun dari segi pengerjaan pegawai tersebut sudah baik. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang diberikan kepada anggota organisasi dengan cara yang sopan (Febriani 2014).

Kedua mengenai kedisiplinan jam kerja yang kurang tepat waktu. Hal ini sesuai seperti yang diungkapkan oleh Hadinata dari program studi pendidikan agama Islam mengatakan bahwa " secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh administrasi tata usaha di FTIK sudah bagus dan membuat para mahasiswa lebih mudah hal ini dibuktikan dengan pelayanan yang buka dan tutup di waktu yang sesuai dengan sudah yang ditentukan hanya saja jam buka di siang hari terbilang cukup lama yaitu 13.30 yang mana jam ini sudah memasuki jam perkuliahan mahasiswa" Senada dengan hal tersebut alisan Nurhasanah salam dari program studi Manajemen Pendidikan Islam juga mengatakan bahwa " menurut saya profesionalisme pegawai di layanan administrasi masih sangat kurang dikarenakan Biasanya pada jam buka layanan administrasi masih dalam keadaan tutup sedangkan sudah banyak mahasiswa yang menunggu di loket terutama dalam hal mengantri LCD".

Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kurangnya kedisiplinan pegawai tata usaha dalam ketepatan waktu membuka layanan tata usaha sehingga hal tersebut memperlambat mahasiswa dalam memenuhi kebutuhannya dalam proses perkuliahan. Dalam prakteknya memberikan pelayanan bukanlah hal yang mudah karena ada banyak hal yang harus dihadapi, pelayanan yang berikan harus sungguh-sungguh agar memberikan kepuasan terhadap mahasiswa. Karena penilaian dari mahasiswa juga membantu meningkatkan citra kampus dikarenakan mahasiswa adalah penerima layanan terbesar dikampus. Profesionalisme akan meningkat jika pegawai atau staf patuh terhadap peraturan yang berlaku, sama halnya terkait dengan kedisiplinan jam kerja kafena disiplin dapat meningkatkan kinerja pegawai jika pegawai mengikuti aturan yang berlaku. Dan profesionalisme seorang pegawai juga menjadi tolak ukur dalam keberhasilan pelayanan administrasi yang diberikan (Indahsari, Amin Jamaluddin, and Huda 2021).

b. Kondisi Ruang Tata Usaha di FTIK UINSI Samarinda

Terkait kondisi ruangan tata usaha di FTIK UINSI Samarinda, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan untuk mendapatkan persepsi

mahasiswa mengenai hal ini dikatakan sudah cukup baik namun mengenai kondisi jendela sebagai tempat interaksi antara pegawai tata usaha dengan mahasiswa dirasa kurang memadai. Hal ini selaras dengan yang dikatakan oleh Nanda aisyatul Qonita dari problem studi pendidikan agama Islam mengatakan bahwa " akses mahasiswa melalui jendela yang dibuka tutup ke atas sedikit menyulitkan". Hal serupa juga dikatakan oleh Isma Hidayah program studi pendidikan agama Islam " sejujurnya saya kurang nyaman karena pelayanannya harus melalui jendela sehingga kita sedikit kesulitan tapi kemungkinan alasannya agar para mahasiswa tidak memenuhi ruangan". Hal ini kemudian diperkuat lagi oleh Ainun Safitri dari program studi Manajemen Pendidikan Islam mengatakan bahwa " sangat tidak nyaman karena hanya melalui jendela saja jika terkait interaksi antara pegawai dan mahasiswa sehingga kurang efektif dan juga efisien". Berdasarkan beberapa pengungkapan di atas dapat diketahui bahwa pelayanan tata usaha di FTIK UINSI Samarinda memberikan ketidaknyamanan terhadap mahasiswa dalam mengakses layanan administrasi dikarenakan hanya melalui jendela saja. Dalam hal ini diungkapkan oleh Bapak Asriansyah selaku staff layanan pada loket program studi PGMI yang dikutip dari (Adawiyah Robi/atul, Nurbayani Ety 2020) bahwa awal mulanya desain loket yaitu dengan lubang loket yang membuat mahasiswa kesulitan dan harus menunduk-nunduk bahkan jongkok agar suaranya terdengar begitupun staff loket layanan jagan harus berteriak agar suara terdengar sampai keluar. Seiring berjalannya waktu akhirnya dibuat jendela layanan namun hal tersebut justru menambah problem baru yaitu membahayakan mahasiswa terlebih saat layanan sedang ramai-ramainya.

Melihat dari hasil jurnal tersebut kemudian membandingkan dengan hasil yang diperoleh saat ini menunjukkan bahwa tidak ada perbaikan yang dilakukan oleh pihak tata usaha dalam mengatasi hal ini. Sehingga hal tersebut masih berlanjut sampai sekarang. Selain itu bangku di depan loket administrasi tata usaha sebagai ruang tunggu mahasiswa dikatakan masih kurang Hal ini diungkapkan oleh Hadinata bahwa " banyaknya mahasiswa yang mengurus administrasi secara bersamaan dan membuat antrian yang cukup banyak alangkah lebih baiknya diberi kursi atau bangku tambahan di depan ruang tu Agar memberi kenyamanan kepada mahasiswa yang mengantri".

Berdasarkan hal di atas dapat disimpulkan bahwa kondisi ruangan tata usaha di fakultas Tarbiyah dan ilmu keguruan uinsi Samarinda masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan contohnya dalam hal akses mahasiswa yang melalui jendela dan juga bangku tempat mahasiswa menunggu dan mengantri. Tanpa disadari hal ini sangat lah menunjang kualitas dan mutu pelayanan administrasi. Karena kenyamanan mahasiswa sebagai penerima layanan adalah prioritas utama, baik buruknya pelayanan yang diberikan akan menjadi tolak ukur keberhasilan dari kegiatan administrasi yang dilakukan.

c. Jumlah loket yang memadai untuk seluruh mahasiswa FTIK

Berdasarkan hasil yang diperoleh mengenai jumlah loket yang tersedia di FTIK UINSI Samarinda masih masih kurang seperti yang diungkapkan oleh badrut Tamam Prodi Manajemen Pendidikan Islam mengatakan bahwa " menurut saya belum karena melihat banyaknya mahasiswa uinsi khususnya Etik yang menurut saya 3 loket saja tidak cukup dan perlunya untuk menambah loket tersebut" hal Senada juga diungkapkan oleh Ainun Safitri program studi Manajemen Pendidikan Islam mengatakan bahwa " masih kurang karena mengingat mahasiswa yang banyak sehingga sangat memakan waktu sekali

contohnya pada saat mengumpulkan KRS terkait stempel dan sebagainya" berdasarkan hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa jumlah loket yang tersedia di FTIK UINSI Samarinda belum memadai untuk melayani seluruh mahasiswa dalam urusan administrasi karena jumlah mahasiswa yang sangat banyak dan jumlah loket yang bisa dihitung jari. Walaupun jumlah loket yang tersedia sudah dibagi sesuai dengan program studi masing-masing namun dalam waktu tertentu jumlah mahasiswa yang dilayani akan membludak dalam waktu yang bersamaan sehingga hal tersebut memperlambat pelayanan administrasi yang diberikan contohnya pada saat mengurus KRS. Hal ini diperkuat lagi oleh Isma Hidayah program studi Pendidikan Agama Islam semester 7 mengatakan bahwa " karena dari ribuan mahasiswa loketnya hanya satu untuk setiap Prodi hal ini membuat Setiap awal semester selalu antri sampai saling berdesakan untuk meminta tanda tangan dan stempel KRS".

d. Penyediaan Sarana dan Prasarana di FTIK UINSI Samarinda

Berbicara mengenai sarana dan prasarana artinya alat yang secara tidak langsung menunjang untuk mencapai tujuan. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat secara optimal digunakan untuk kepentingan proses Pendidikan dan pengajaran baik oleh dosen maupun mahasiswa (Dr (C). Ijrus Indrawan, S,Pd,I 2021). Berdasarkan hasil yang diperoleh mengenai kelengkapan sarana dan prasarana di stik uinsi Samarinda dirasa mahasiswa masih kurang. Dikarenakan ada beberapa fasilitas yang menjadi penunjang proses perkuliahan yang yang tidak terpenuhi. Hal ini diungkapkan oleh Nanda aisyatul Qonita dari program studi Pendidikan Agama Islam semester 3 bahwa " menurut saya kelengkapan sarana dan prasarana masih kurang beberapa contohnya yang pertama ruang kelas kami bergantian dengan mahasiswa lain kedua tidak semua ruang kelas ada listrik dan juga tidak semua kelas ada kipas angin termasuk kelas saya selanjutnya banyak WC tetapi tidak bisa digunakan karena beberapa alasan salah satunya lampu dan air mati ketiga LCD yang disediakan sangat kurang" pernyataan ini juga didukung oleh deanita Saputri program studi Pendidikan Agama Islam semester 3 mengatakan bahwa " sarana dan prasarana yang ada masih sangat kurang seperti LCD karena hampir setiap kelas memerlukan LCD untuk media belajar kemudian kipas angin juga banyak yang rusak dan setiap kelas hanya tersedia sedikit dan bangku juga sudah banyak yang rusak sehingga tidak dapat digunakan lagi".

Tidak hanya mengenai LCD namun masih banyak sekali kelengkapan sarana dan prasarana yang perlu diperhatikan. Yaitu seperti kipas angin yang masih kurang di setiap ruang kelas sehingga menimbulkan ketidaknyamanan siswa dalam belajar, stop kontak di beberapa kelas juga ada yang tidak berfungsi, terlebih lagi hal pokok atau utama yang menunjang kegiatan perkuliahan yaitu kursi, beberapa kursi ada yang rusak dan tidak bisa dipakai. Terlebih kondisi ruang kelas di FTIK UINSI Samarinda ada yang beberapa sudah mengalami retakan dan hal ini jika tidak ditinjau lanjut oleh pimpinan tentunya kedepannya akan membahayakan tidak hanya mahasiswa namun juga para dosen dan lain sebagainya yang menggunakan ruangan tersebut.

Berdasarkan hal di atas dapat disimpulkan bahwa penyediaan sarana dan prasarana serta perawatan sarana dan prasarana yang ada di FTIK masih kurang. Terkait hal sarana dan prasarana sangatlah penting karena hal tersebut menunjang kegiatan belajar mengajar. Masih banyak yang perlu diperbaiki dan juga diperhatikan lagi.

e. Pemberian Informasi Mengenai Administrasi Tata Usaha kepada Mahasiswa.

Berdasarkan hasil yang diperoleh pemberian informasi mengenai administrasi tata usaha kepada mahasiswa sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan. Namun ada beberapa hal yang masih perlu diperhatikan. Diungkapkan oleh Muhammad Helmi dari Program Studi Pendidikan Agama Islam Semester 5 bahwa “saya semester 5 saya tidak pernah mendengar tujuan dari tata usaha ini, walaupun masing masing lingkungan pendidikan mempunyai tata usaha yang berbeda namun mereka memiliki tujuan dengan cara yang berbeda-beda saya kira hendaknya ruang tata usaha memperjelas keberadaannya dikampus karena mungkin ada beberapa mahasiswa yang bahkan mungkin pernah ke ruang tata usaha tapi tidak tau kalau ruangan itu adalah ruangan tata usaha”. Berdasarkan pernyataan tersebut, diketahui bahwa tidak ada penyampaian mengenai tujuan tata usaha kepada para mahasiswa. Sehingga mahasiswa tidak tahu-menahu dengan hal tersebut.

Kemudian dalam pemberian informasi kepada mahasiswa dengan melalui whatsapp sedikit tidak efisien. Karena selain penyebaran belum tentu merata informasi yang disampaikan dapat berubah-ubah atau bahkan tidak sampai kepada mahasiswa. Hal ini senada dengan yang dingkan oleh Nabila Syahrani Program Studi Pendidikan Agama Islam Semester 3 bahwa “terkadang ada beberapa informasi yang benar-benar tidak sampai di mahasiswa sehingga ketika dekat deadline kita menanyakan info itu kepada akademik”. Terkait akses informasi yang cepat, aktual dan valid ini pihak universitas perlu membangun sistem informasi yang terpadu terlebih lagi dengan semakin cepatnya perkembangan revolusi industri 4.0 dan sociey 5.0 yang mempengaruhi segala aspek kehidupan (Ridha and Setyoningrum 2022). Kinerja tata usaha dapat lebih efektif dan efisien dengan melalukan pengembangan kinerja berbasis elektronik seperti *e-office* (Avila and Kurniadi 2021).

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan administrasi tata usaha di FTIK UINSI Samarinda dapat dikatakan cukup baik. Persepsi tersebut meliputi profesionalisme pegawai, penyediaan sarana dan prasarana serta penyediaan informasi. Namun masih ada banyak hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi dalam pelaksanaannya. Profesionalisme pegawai dapat diupayakan peningkatannya melalui kebijakan universitas dalam pengembangan kompetensi pegawai dan pemberian *reward and punishment*. Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan guna mendukung efektivitas dan efisiensi kinerja tata usaha salah satunya dengan pengembangan *e-office*.

Referensi

- Adawiyah, Rabi'atul, Ety Nurbayani, and Sunanik. 2019. "Problematika Pelayanan Akademik Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Samarinda" I (1): 93–105.
- Adawiyah Robi/atul, Nurbayani Ety, Sunanik. 2020. "Jurnal Tarbiyah & Ilmu Keguruan (JTik) Borneo" I (2): 63–71.
- "Administrasi Ketatausahaan Sekolah (1)." n.d.
- Amiruddin. 2017. "Kinerja Pegawai Tata Usaha Dengan Mutu Layanan Administrasi." *Al-Idarah : Jurnal Kependidikan Islam* 7 (1): 126–45.
- Ardiana, Sri, and Bambang Suratman. 2020. "Pengelolaan Arsip Dalam Mendukung Pelayanan Informasi Pada Bagian Tata Usaha Di Dinas Sosial Kabupaten Ponorogo." *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 9 (2): 335–48. <https://doi.org/10.26740/jpap.v9n2.p335-348>.
- Avila, Marzella Aurelia, and Denny Kurniadi. 2021. "Rancang Bangun Sistem Informasi E-Office Pada Tata Usaha Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang." *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)* 9 (1): 137. <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v9i1.111285>.
- Dr (C). Ijrus Indrawan, S,Pd,I, dkk. 2021. *Administrasi Pendidikan*. Edited by M.Pd dan Tim Qiara Media Dr. H. Kasful Anwar Us. Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Elviera, Chyntia Dewi, Dedi Irawan, and Dwitya Nafa Syafrina. 2019. "Pengembangan Tata Usaha Sekolah Berbasis Teknologi Informasi." *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial* 3 (1): 1–6. <https://doi.org/10.30743/mkd.v3i1.676>.
- Febriani, Reszyi. 2014. "Persepsi Guru Terhadap Pelayanan Administratif." *Jurnal Administrai Pendidikan* 2 (1): 606–13.
- Gede Pasek Suta Wijaya, I, and Ario Yudo Husodo. 2018. "Sistem Informasi Kepuasan Layanan Administrasi Akademik Berbasis IPA (Importance Performance Analysis) Studi Kasus Fakultas Teknik Universitas Mataram:" *Journal of Computer Science and Informatics Engineering (J-Cosine)* 2 (1): 37–43. <http://jcosine.if.unram.ac.id/index.php/jcosine/article/view/50>.
- Indahsari, Nur, M. Amin Jamaluddin, and Syamsul Huda. 2021. "Peningkatan Profesionalisme Tenaga Kependidikan di MTs Pondok Karya Pembangunan Al-Hidayah Kota Jambi." *JMiE (Journal of Management in Education)* 5 (1): 11–16. <https://doi.org/10.30631/jmie.2020.51.11-16>.
- Kurniawan, Muhammad Nur dan Syahrani. 2021. "Pengadministrasi Pendidikan Dalam Meningkatkan Kualitas Pengelolaan Lembaga Pendidikan." *Adiba: Jurnal Of Education* 1 (1): 70.
- Nisa, A. A., Susanti, L., Rusdinal, R., & Ningrum, T. A. 2021. "Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Tata Usaha Jurusan Di Fakultas Ilmu Pendidikan Dan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 5 (2): 4588–92.
- Nurussalami. 2020. "Kompetensi Kepala Tata Usaha Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan." *Jurnal Intelektualita: Kajian Pendidikan, Manajemen, Supervisi Kepemimpinan, Psikologi Dan Konseling* 9 (2): 110–24.
- Ridha, Muhammad, and Muthia Umi Setyoningrum. 2022. "Manajemen Pembelajaran Daring Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Samarinda." *Borneo Journal of Islamic Education* vol 2 no.1 (2): 2022.
- Said, Wildana Rahma, and Syamsurijal Basri. 2022. "Manajemen Layanan Ketatausahaan Di Sekolah Menengah Atas Negeri." *Jurnal Administrasi*,

- Kebijakan, Dan Kepemimpinan Pendidikan (JAK2P)* 3 (1): 23. <https://doi.org/10.26858/jak2p.v3i1.9771>.
- Setiawardani, Maya. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung." *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi* 4 (1): 40. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v4i1.991>.
- Setyoningrum, Muthia Umi. 2018. "Keefektifan Implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001: 2008 Di SMA Negeri Kabupaten Sleman." *Akuntabilitas Manajemen Pendidikan* 6 (1): 22–37. https://www.fairportlibrary.org/images/files/RenovationProject/Concept_cost_estimate_accepted_031914.pdf.
- Sulistyawati, Ni Made. 2015. "Kepuasan Pelanggan Restoran Indus." *E- Jurnal Manajemen Unud* 4 (8): 2318–32.
- Sumarni, Yenti. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam lain Bengkulu." *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 3 (1): 71–91. <https://doi.org/10.29300/ba.v3i1.1474>.
- Yusa, Mochammad, Asep Sofwan F Alqap, Helmizar, and Nurul Hidayati. 2021. "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Di Fakultas Teknik Universitas Bengkulu." *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika* 18 (II): 103–18. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v18i2.14104>.
- Zakhiroh, Rufqotuz. 2013. "Pengaruh Kinerja Tenaga Administrasi Sekolah Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Non Akademik." *Didaktika* 19 (2): 59–70.
- Zurni Zahara Samosir. 2005. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU." *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi* Vol 1 (No 1): 28–36.