



**UNIVERSITAS
NASIONAL**
PIONIR PERUBAHAN

Aplikasi SATU

Sistem Administratif Tata Usaha

BEST PRACTICE



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perubahan pola pikir masyarakat akan pentingnya pendidikan berimbas pada meningkatnya minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan yang lebih tinggi. Pendidikan yang tinggi dianggap telah menjadi wadah penghasil sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya yang berkualitas dapat dihasilkan dari perguruan tinggi yang berkualitas. Perguruan tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi dan berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengabdian dalam masyarakat. Perguruan tinggi yang berkualitas adalah perguruan tinggi yang mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada mahasiswanya.

Perguruan tinggi sebagai lembaga penyedia jasa pendidikan agar lebih peka terhadap kepentingan mahasiswa dan harus berbenah dalam memberikan pelayanan agar memperoleh pengakuan dari masyarakat serta mampu bersaing dengan perguruan tinggi yang ada saat ini. Kualitas suatu perguruan tinggi sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diberikan, dimana pelayanan yang bermutu dapat diidentifikasi melalui kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah mahasiswa. Bagi sebuah perguruan tinggi kepuasan layanan lebih diorientasikan kepada mahasiswa karena mahasiswa merupakan pelanggan primer dari perguruan tinggi. Perguruan tinggi sebagai industri jasa harus terus memikirkan pentingnya pelayanan mahasiswa secara lebih matang, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan mahasiswa merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Kepuasan mahasiswa adalah tingkat perasaan mahasiswa setelah membandingkan hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan yang diterima mahasiswa dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang didapatkan dari perguruan tinggi. Jenis pelayanan pada perguruan tinggi, menurut Kotler & Fox (dalam Darwiyansyah, 2014: 22), dibagi kedalam enam dimensi utama, yaitu: *quality of instruction* (kualitas pembelajaran), *academic advising* (bimbingan akademik), *library resources* (sumber daya pendukung), *extracurricular activity* (aktivitas ekstrakurikuler), *opportunities to talk with faculty*

members job (aspek komunikasi dengan pimpinan/staf universitas), *placement services* (aspek pelayanan administratif).

Tuntutan akan pelayanan administratif ketatausahaan organisasi dalam memberikan layanan tepat waktu dan tepat sasaran sudah menjadi kewajiban Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik untuk merealisasikannya. Salah satu faktor yang bisa menjawab tantangan ini adalah pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi ini untuk mengoptimalkan kegiatan operasional yang mampu membantu proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data, sehingga dapat mempercepat proses pengambilan keputusan. Karena teknologi informasi memegang peran dalam memangkas alur layanan yang berbelit, maka efektivitas dan efisiensi kerja organisasi akan semakin meningkat. Dengan teknologi pula standar kepastian pelayanan yang terukur bisa diwujudkan.

Mahasiswa mempunyai hak mendapat pelayanan informasi yang berkaitan dengan program studi yang diikutinya serta hasil belajarnya. Layanan informasi untuk mahasiswa diberikan dalam bentuk lisan, tertulis maupun elektronik. Informasi lisan dapat diperoleh oleh mahasiswa baik melalui kontak langsung secara tatap muka kepada dosen, staff sampai kepada unsur pimpinan tentang informasi yang dibutuhkan atau penyelesaian masalah-masalah yang terjadi. Informasi tertulis dapat diberikan melalui berbagai buku pedoman seperti: standar operasional prosedur perguruan tinggi yang memuat tentang pedoman dan alur kegiatan dan pelayanan berupa pedoman akademik (layanan registrasi, pengisian kartu rencana studi (KRS), surat menyurat yang berhubungan dengan perkuliahan dan tugas akhir, legalisir, layanan seminar, pengaturan ruangan, pengurusan uang kuliah), pedoman praktik, dan sebagainya.

Sebagian besar informasi dapat diperoleh mahasiswa dari bagian tata usaha khususnya informasi tertulis. Tata Usaha merupakan salah satu bagian dari pelayanan di perguruan tinggi dimana pelayanan pada bagian tata usaha lebih banyak difokuskan untuk kepentingan mahasiswa. Ini berarti orientasi layanan pada bagian tata usaha harus didasarkan pada kebutuhan mahasiswa. Pegawai yang bertugas dibagian tata usaha harus menguasai setiap bidang pelayanan dan berbagi informasi yang dibutuhkan mahasiswa. Jika kebutuhan mahasiswa akan berbagai informasi yang disediakan di Tata Usaha bisa terpenuhi, maka dapat dipastikan bahwa mahasiswa akan puas dengan pelayanan tata usaha tersebut.

Kemajuan teknologi informasi yang begitu pesat dan masif pemanfaatannya, membuat mahasiswa mempunyai *user experience* yang banyak terhadap kemudahan akses informasi maupun kemudahan menerima layanan. *User experience* ini dimiliki pula oleh kalangan akademisi dan tenaga kependidikan FISIP Unas yang senantiasa melakukan komparasi layanan internal dengan pengalaman mereka saat menggunakan layanan diluar organisasi internal, semisal email, chatting, marketplace, jual beli online, ataupun eBanking. Pengalaman keduanya menjadi tekanan tersendiri agar layanan organisasi ketatausahaan segera terwujud.

B. Tujuan Best Practice

- 1) Mengembangkan cara baru dan inovasi dalam pengembangan serta memecahkan masalah dalam pelayanan akademik dan mahasiswa.
- 2) Mampu menyelesaikan permasalahan pelayanan akademik dan mahasiswa dengan strategi yang tepat

C. Manfaat Best Practice

- 1) Meningkatnya kemampuan tendik dalam mengimplementasikan model layanan administratif tata usaha berbasis digital.
- 2) Meningkatnya kepuasan mahasiswa dan stakeholder dalam menerima pelayanan administratif tata usaha berbasis digital.

D. Langkah-Langkah Best Practice

- 1) Analisis Aktivitas; Dalam tahap ini baik pihak dekanat maupun prodi sama-sama berusaha merancang dan menganalisis apa yang sebaiknya dikerjakan FISIP dalam satu periode tertentu terkait pelayanan administratif kemahasiswaan mengingat dari waktu ke waktu jumlah mahasiswa semakin meningkat sedangkan jumlah tendik sangat terbatas.
- 2) Membuat Keputusan; Setelah sama-sama berusaha menganalisis apa yang akan dikerjakan dalam satu periode tertentu maka selanjutnya adalah membuat dan mengambil keputusan. Pengambilan keputusan berkaitan dengan biaya operasional yang kemudian berdampak pada aktivitas organisasi.
- 3) Pelaksanaan; Pengambilan keputusan telah disepakati maka langkah selanjutnya adalah pelaksanaan. Jika tanpa pelaksanaan, akan menjadi sesuatu yang sia-sia dan sekadar berakhir wacana. Agar pelaksanaan dapat sesuai harapan, pemanfaatan aplikasi berbasis digital bisa digunakan untuk membantu aktivitas bisnis. Pengembangan sistem administratif tata usaha berkoordinasi dengan BPSI sebagai pembuat aplikasi.
- 4) Evaluasi; Tiada aktivitas bisnis yang berjalan dengan sempurna, dan karena itu dibutuhkan evaluasi tidak hanya secara parsial melainkan holistik. Indikator dalam

penilaian evaluasi dapat terdiri dari berbagai cara. Rencananya dekanat akan menilai kinerja tenaga dengan tugasnya masing-masing. Kemudian, target yang dibebankan setiap divisi apakah dapat tercapai. Dengan evaluasi, bisnis akan terlihat mana kekurangan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

E. Kajian Pustaka

Kemajuan teknologi dan tren digitalisasi yang semakin cepat kerap diikuti dengan munculnya banyak istilah baru. Berbagai istilah baru ini kerap kita dengar dan temui keberadaannya di berbagai tempat dan kesempatan. Salah satu istilah baru yang muncul seiring derasnya arus digitalisasi adalah *digital services*. Kemajuan teknologi dan tren digitalisasi yang semakin cepat kerap diikuti dengan munculnya banyak istilah baru. Berbagai istilah baru ini kerap kita dengar dan temui keberadaannya di berbagai tempat dan kesempatan. Salah satu istilah baru yang muncul seiring derasnya arus digitalisasi adalah *digital services* (Linde et al., 2021).

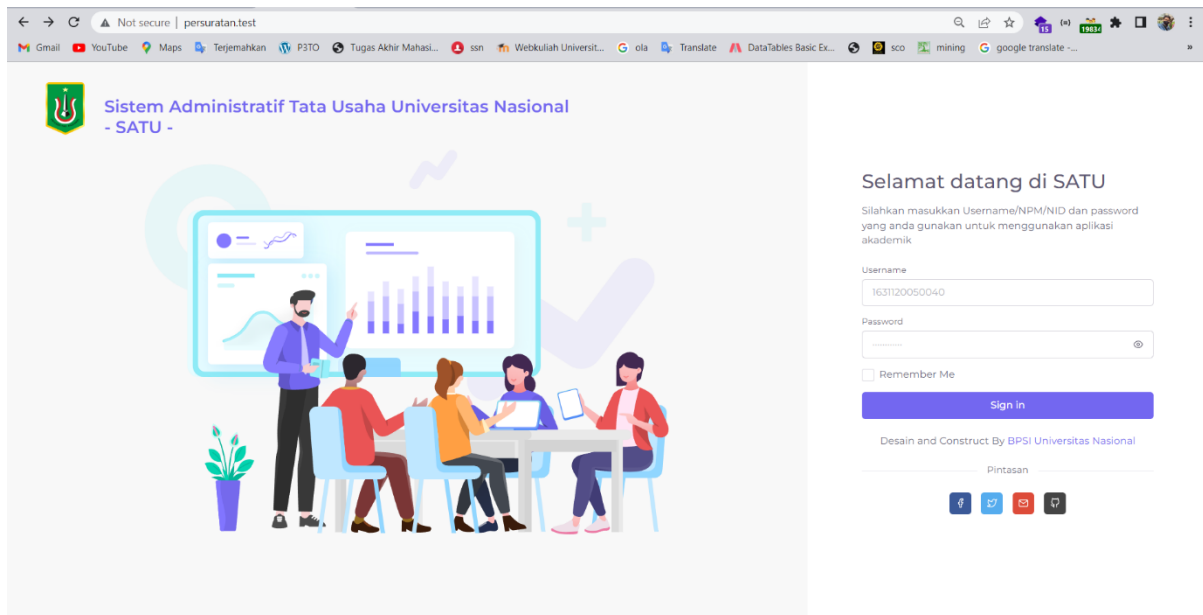
Istilah *digital services* bisa diartikan sebagai berbagai layanan yang bisa diakses masyarakat melalui dunia digital. Layanan digital ini beragam rupanya, mulai dari servis keuangan, jasa kesehatan, serta transaksi dan/atau pertukaran data lain yang dilakukan secara daring. Ada juga pengertian digital services yaitu layanan yang disediakan dalam format otomatis dan bisa disediakan melalui berbagai bentuk, antara lain aplikasi atau platform (Setzke et al., 2021; Mergel, 2019). Sistem kerja *digital services* pasti mengandalkan informasi dan data yang bersumber lebih dari satu komputer. Integrasi informasi dan data dari berbagai sumber itu bisa terjadi mengandalkan koneksi internet atau jaringan fisik dari pihak penyedia digital services (Breidbach et al., 2020; Pirola et al., 2020).

Melihat pengertian istilah digital services, maka tak heran bila terminologi ini kerap kita temui sejak beberapa tahun terakhir. Upaya digitalisasi kehidupan dan tren efisiensi yang dilakukan berbagai pihak dalam kurun 1-2 dasawarsa terakhir menjadi penyebabnya. Belum lagi jika kita berbicara mengenai terjadinya pergeseran pola masyarakat bersosialisasi mengandalkan berbagai platform-platform digital.

Digital services semakin penting bagi manusia karena kehadirannya membuat hidup di muka bumi berjalan lebih simpel dan cepat. Dampak positif *digital services* di berbagai bidang antara lain berkurangnya biaya manusia melakukan kegiatan, menciptakan efisiensi waktu, serta meningkatkan efektifitas kerja dan transparansi bagi pihak swasta atau pemerintah. Di Indonesia, saat ini ada banyak perusahaan penyedia *digital services* di berbagai bidang. Berkat kehadiran perusahaan-perusahaan tersebut, layanan kesehatan, pendidikan, hiburan, dan lain-lain kini bisa diakses masyarakat secara mudah (Bertoni & Bertoni, 2022; Serano, 2018).

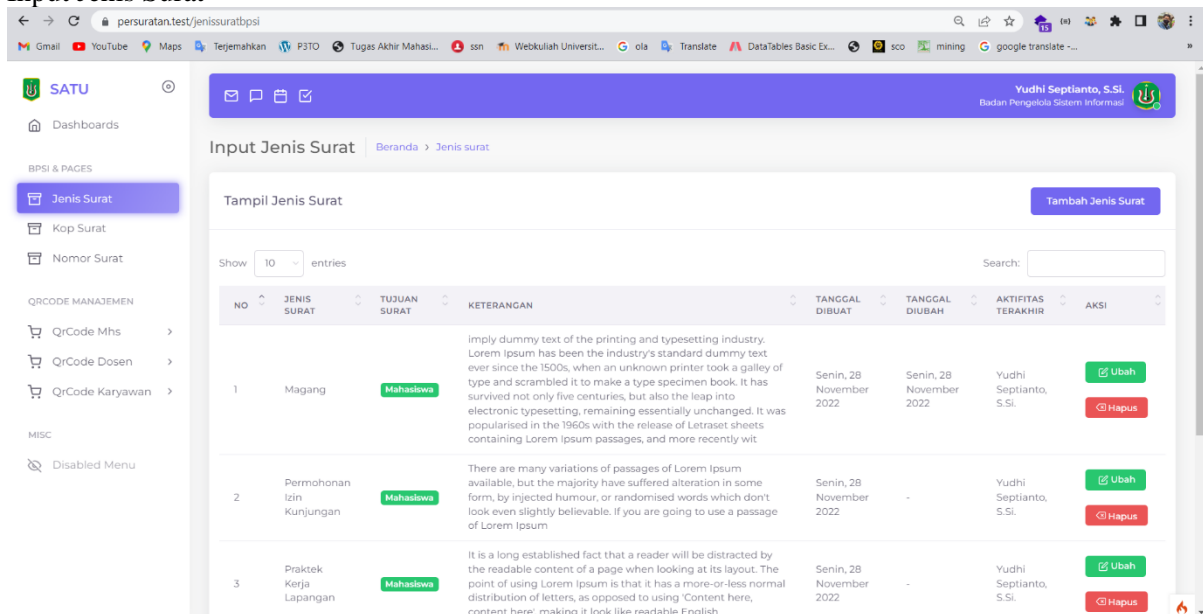
F. Metodologi Aplikasi Sistem Administratif Tata Usaha

Halaman Login



Halaman Administrator:

Input Jenis Surat



Gambar 1: Halaman Kerja Utama Aplikasi SATU

Admin dalam dashboard bisa menentukan kebutuhan kegiatan administratif terdiri dari: Jenis Surat, Kop Surat, Nomor Surat. Dengan tambahan berupa QrCode Mhsw; QrCode Dosen; dan QrCode Karyawan (optional).

Input Kop Surat

The screenshot displays the 'Input Kop Surat' page. The sidebar menu on the left includes 'Dashboards', 'BPSI & PAGES', 'Jenis Surat', 'Kop Surat', 'Nomor Surat', 'QR CODE MANAJEMEN', and 'MISC'. The main content area features a 'Tampil Kop Surat' section with a 'Tambah Kop Surat' button. Below this is a table with the following data:

NO	JUDUL KOP	JENIS SURAT	BAGIAN	TANGGAL DIBUAT	TANGGAL DIUBAH	AKTIFITAS TERAKHIR	AKSI
1	Judul Kop Surat	Magang	Fakultas Ekonomi	Senin, 28 November 2022	Senin, 28 November 2022	Yudhi Septianto, S.Si.	PDF, Lihat, Ubah, Hapus

Showing 1 to 1 of 1 entries. Navigation: < Previous 1 Next >

Gambar 2: Halaman Kerja Pengisian Jenis Surat

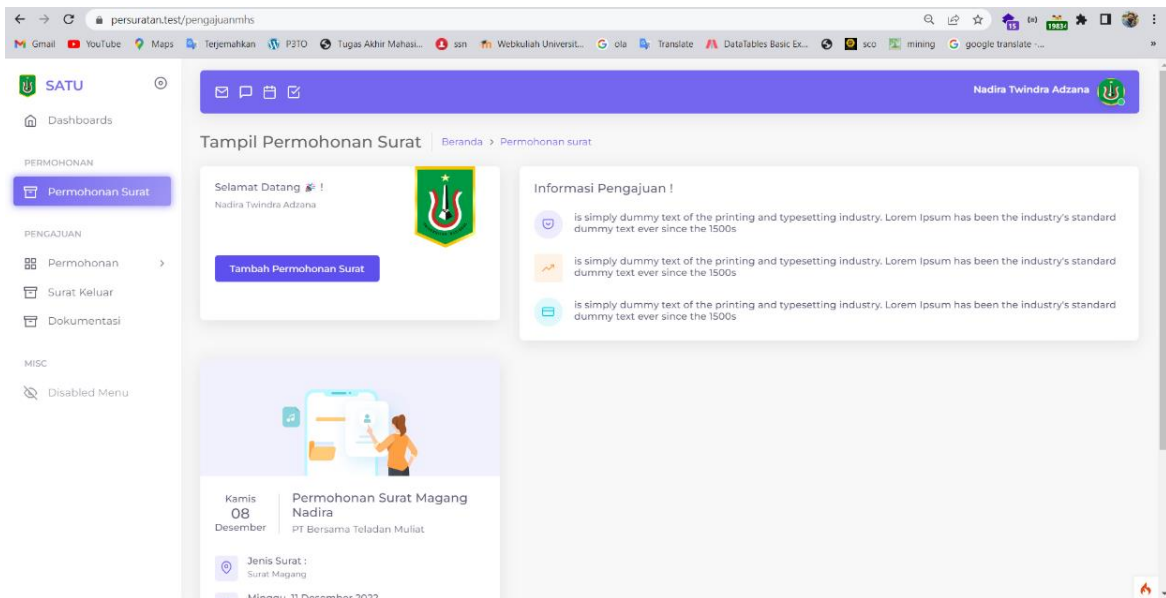
Input Nomor Surat:

The screenshot displays the 'Input Nomor Surat' page. The sidebar menu on the left includes 'Dashboards', 'BPSI & PAGES', 'Jenis Surat', 'Kop Surat', 'Nomor Surat', 'QR CODE MANAJEMEN', and 'MISC'. The main content area features a 'Tampil Nomor Surat' section with a 'Tambah Nomor Surat' button. Below this is a table with the following data:

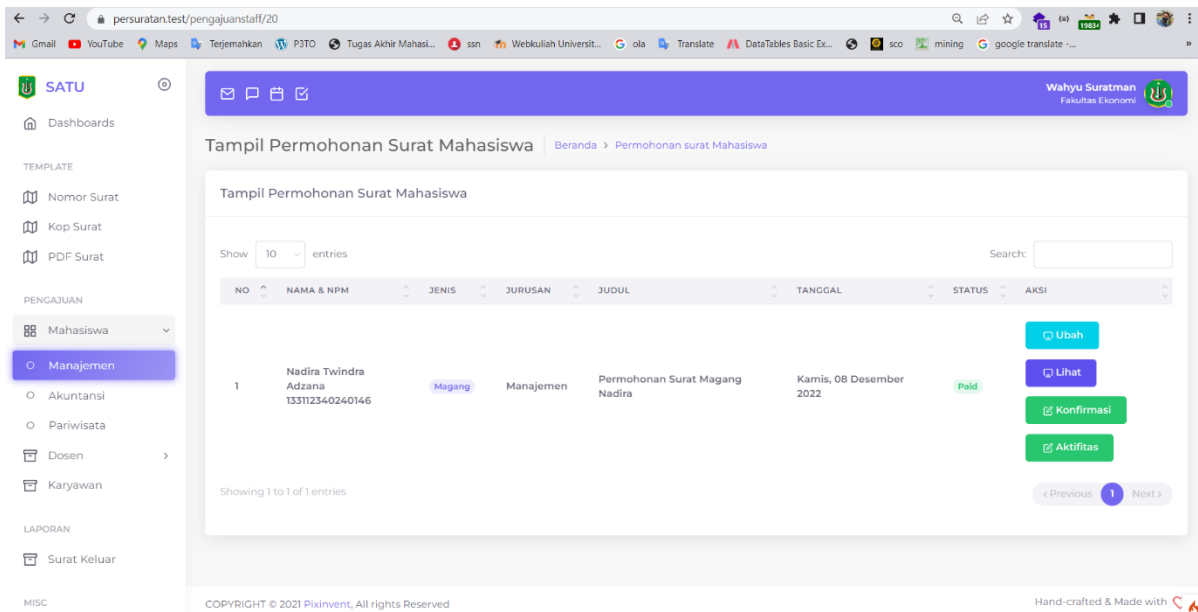
NO	JUDUL	KETERANGAN	JENIS SURAT	BAGIAN	TANGGAL DIBUAT	TANGGAL DIUBAH	AKTIFITAS TERAKHIR	AKSI
1	MG	MAGANG EKONOMI	Fakultas Ekonomi	Magang	Rabu, 07 Desember 2022	-	Yudhi Septianto, S.Si.	Ubah, Hapus
2	MEI	keterangan surat	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	Magang	Selasa, 29 November 2022	Rabu, 14 Desember 2022	Yudhi Septianto, S.Si.	Ubah, Hapus

Showing 1 to 2 of 2 entries. Navigation: < Previous 1 Next >

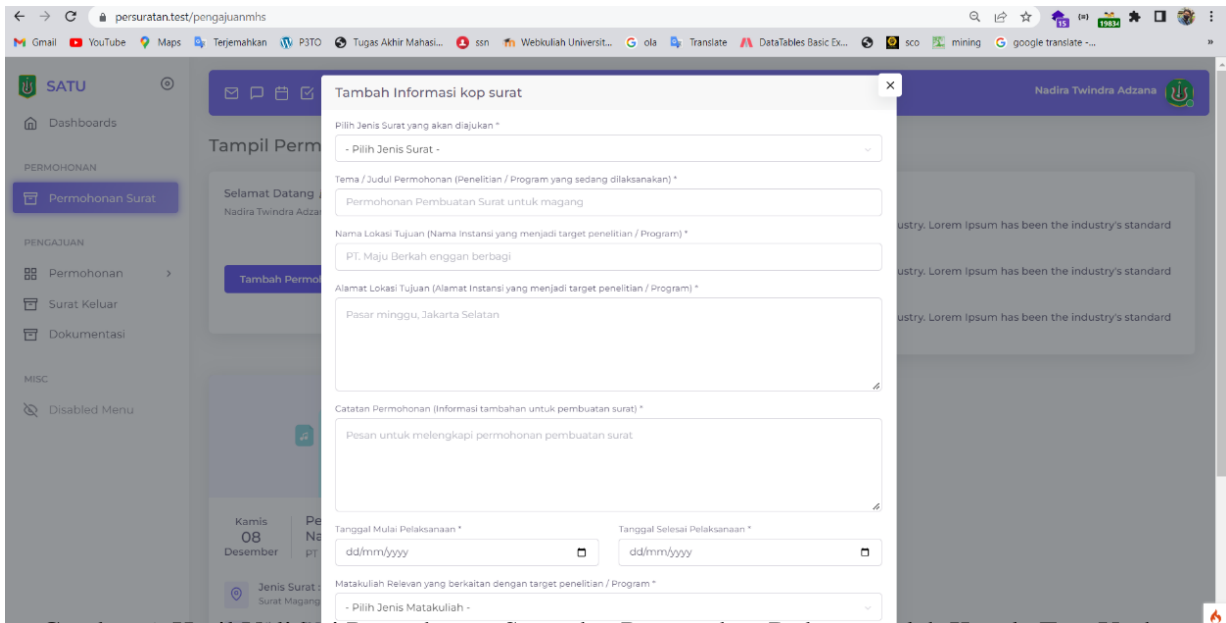
Gambar 3: Halaman Kerja Pengisian Nomor Surat



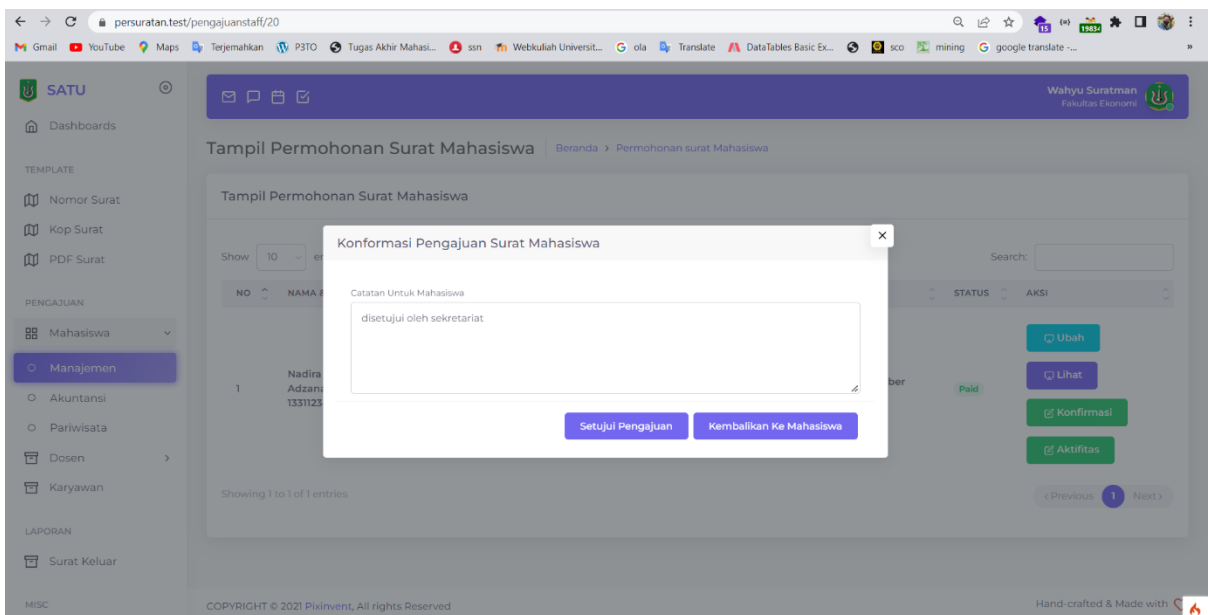
Gambar 4: Pengajuan Permohonan Mahasiswa (pengajuan surat)



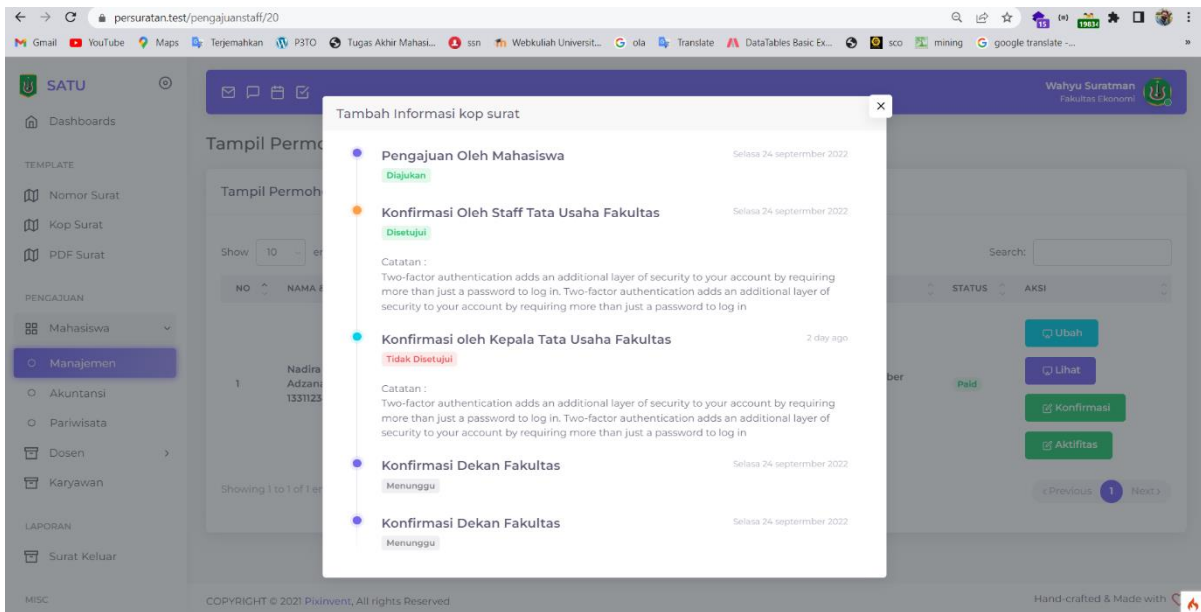
Gambar 5: Halaman Kerja Validasi oleh Kepala TU



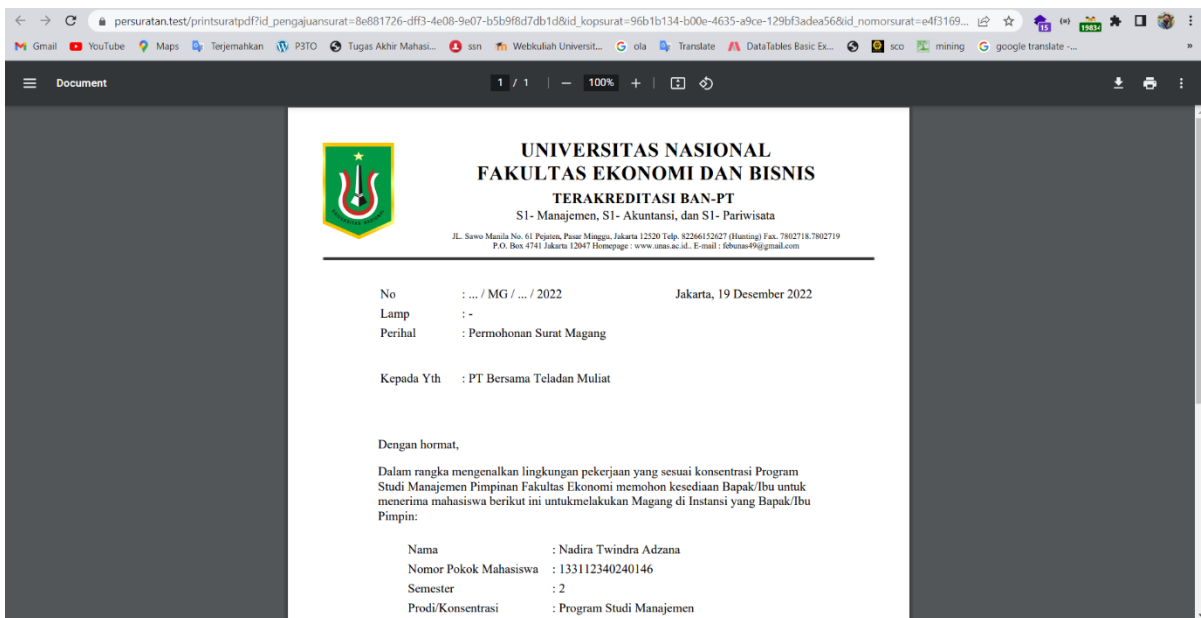
Gambar 6: Hasil Validasi Permohonan Surat dan Pengecekan Dokumen oleh Kepala Tata Usaha



Gambar 7: Konfirmasi Pengajuan Surat Mahasiswa



Gambar 8: Lembar kerja validasi akhir sebelum cetak *online* surat



Gambar 9: Bentuk dokumen surat setelah validasi final dan berbentuk surat online (PDF).

G. Simpulan dan Saran

Di tengah tantangan dunia bisnis masa kini, kehadiran teknologi digital dalam berbagai sektor industri seperti: telekomunikasi, cloud, data analytic, IoT yang masif, mendorong terbentuknya lingkungan kerja digital. Perubahan dari lingkungan kerja konvensional menjadi digital tentunya memerlukan berbagai persiapan yang matang, salah satu yang cukup krusial adalah problem pengelolaan dokumen. Salah satunya adalah pengelolaan dokumen fisik yang membutuhkan tempat banyak. Perusahaan terkadang mengalami kendala saat beralih ke implementasi pengelolaan dokumen secara digital. Salah satu keuntungan besar dari transformasi digital dalam lingkungan akademik adalah menyederhanakan proses operasional yang ada sehingga menjadi lebih efektif. Juga penting untuk membangun proses operasional yang baru tersebut dengan tujuan yang jelas. Dampak positif *digital services* di berbagai bidang lain pun menyebabkan berkurangnya biaya manusia melakukan kegiatan, menciptakan efisiensi waktu, serta meningkatkan efektifitas kerja dan transparansi bagi pihak swasta atau pemerintah. Di kalangan akademik, saat ini ada banyak perguruan tinggi sebagai pengguna *digital services* khususnya di bidang pelayanan administratif ketatausahaan dengan identifikasi manfaatnya yaitu: backup data aman, kolaborasi lebih mudah dan fleksibel, efisiensi biaya maupun waktu serta kemudahan dalam pencarian dokumen.



**UNIVERSITAS
NASIONAL**
PIONIR PERUBAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK