



## Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Online Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Biro Administrasi Umum Akademik dan Kemahasiswaan IAIN Kudus

Triana Ratnasari

Institut Agama Islam Negeri Kudus

### ABSTRACT

The Kudus State Islamic Institute provides One-Stop Integrated Services at the AUAK IAIN Kudus Bureau online in support of a higher education quality management system aimed at students, lecturers and employees. This study aims to determine the extent to which the development of online services for PTSP applications at the AUAK IAIN Kudus Bureau, in particular the services of the Academic Administration Subdivision and the Student Affairs, and Cooperation Subdivision. Student services are important to research, what is the actual level of user satisfaction because student perceptions (users) are needed as input in the development of PTSP services in the future. This study identifies student services between before and after the implementation of the PTSP application online service. The research method used is quantitative research using descriptive methods. The objective of the study to describe the level of student satisfaction with online services which are information and communication technology-based services that support students independently. The results show that PTSP online service users are satisfied.

Submitted: 15/03/2023

Received: 22/05/2023



**\*Correspondence:**

Triana Ratnasari  
[triana.ratnasari@gmail.com](mailto: triana.ratnasari@gmail.com)

### KEYWORDS:

student perception

Service

digital signature

PTSP online

### INTISARI

Instansi pendidikan tinggi Agama Islam menyediakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Biro Administrasi Umum Akademik dan Kemahasiswaan IAIN Kudus secara Online dalam mendukung sistem manajemen mutu perguruan tinggi yang ditujukan bagi mahasiswa, dosen dan pegawai. Penelitian ini bertujuan menjelaskan sejauh mana perkembangan layanan online aplikasi PTSP pada Biro AUAK IAIN Kudus, khususnya layanan Subbag Administrasi Akademik dan Subbag Kemahasiswaan dan Kerjasama. Layanan mahasiswa menjadi penting untuk diteliti, bagaimana sesungguhnya tingkat kepuasan pengguna karena persepsi mahasiswa (pengguna) diperlukan sebagai masukan dalam pengembangan layanan PTSP ke depannya. Penelitian ini mengidentifikasi layanan mahasiswa antara sebelum dan sesudah diimplementasikannya layanan online aplikasi PTSP tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan dari penelitian ini mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan online yang merupakan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang mendukung mahasiswa secara mandiri. Hasil yang diperoleh menunjukkan pengguna layanan online PTSP menyatakan puas.

### KATA KUNCI:

layanan

persepsi mahasiswa

PTSP online

tanda tangan elektronik

### CITE THIS ARTICLE:

Ratnasari, T.  
(2022). Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Online Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Biro Administrasi Umum Akademik dan Kemahasiswaan IAIN Kudus. *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan*, 6(1), 17-26.  
<https://doi.org/10.22146/diplomatika.83121>

## PENDAHULUAN

Saat ini terdapat pertumbuhan minat dalam layanan online. Banyak peneliti telah mencurahkan perhatian pada integrasi data. Isu sentral dari layanan publik adalah penerapan terkait Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik. Penggunaan layanan elektronik akan lebih memberikan keuntungan dibandingkan dengan konvensional.

Proses administrasi bisa menjadi lebih mudah jika dilakukan secara elektronik menggunakan model penyimpanan teknologi informasi dengan tujuan mengakomodir kepentingan di periode mendatang (Murtikasari et al., 2020). Pendapat tersebut mendukung bahwa transformasi digital akan memberikan kemudahan yang pada akhirnya akan menaikkan tingkat kepuasan pengguna layanan.

Kajian tentang Sistem Kearsipan Elektronik merupakan salah satu aspek penting yang mendukung layanan masyarakat. Salah satu layanan online yang ada di Institut Agama Islam Negeri Kudus adalah Aplikasi PTSP. Pada laman web IAIN Kudus dijelaskan tujuan PTSP IAIN Kudus adalah mewujudkan proses pelayanan yang cepat, sederhana, transparan, dan terukur sesuai dengan standar yang ditetapkan, unggul, akuntabel, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Konsep integrasi, efektivitas, efisiensi, ekonomi, akuntabilitas, koordinasi, dan aksesibilitas menjadi ukuran pelaksanaan PTSP. Penting untuk diketahui hasilnya apakah dengan layanan online ini semakin sederhana atau semakin kompleks, sehingga penelitian ini menjadi topik yang dipilih penulis, karena bersentuhan langsung dengan pengelolaan salah satu naskah dinas yang dibutuhkan oleh mahasiswa.

Layanan online Aplikasi PTSP juga dilatarbelakangi regulasi Peraturan Rektor No.1 tahun (2022) mengenai hal yang terkait berkas tata naskah di Lingkungan IAIN Kudus yang didalamnya mengakomodir Tata Naskah Dinas Konvensional dan Tata Naskah Dinas Elektronik. Hal ini sejalan dengan munculnya inovasi untuk mengakomodir kebutuhan dan tantangan dalam bentuk aplikasi virtual (Paramita dkk, 2023) serta mendukung terselenggaranya Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik mencapai tujuannya. Dasar hukum yang digunakan adalah Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. .disebutkan bahwa tata kelola SPBE adalah kerangka kerja yang memastikan terlaksananya pengaturam, pengarahan dan pengendalian dalam penerapan SPBE secara terpadu. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012, Pasal 32 ayat (3) dijelaskan bahwa "Tata Naskah Dinas, Klasifikasi Arsip serta Sistem Klasifikasi Keamanan dan Akses Arsip ditetapkan oleh Pimpinan Pencipta Arsip berdasarkan pedoman yang ditetapkan oleh Kepala ANRI". Kedua dasar hukum ini menjadi pedoman dalam penguatan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Penelitian ini bermaksud mengetahui persepsi mahasiswa terhadap layanan online Aplikasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) IAIN Kudus melalui survei tingkat kepuasan layanan dari pengguna. Dari survey layanan kepuasan tersebut akan bisa menjadi salah satu ukuran kinerja organisasi. (Daraba, 2015, p. 2) menyampaikan, menjadi sesuatu yang sangat sulit dalam hal perkiraan waktu pelayanan bisa diperoleh, apalagi jika dihadapkan pada birokrasi masyarakat sebagai pengguna jasa sering dihadapkan dengan banyaknya ketidakpastian.

Setelah didapati deskripsi terkait hal tersebut, maka penulis perlu meneliti perbandingan pada saat manual dan setelah online. Salah satu ukuran keberhasilan implementasi Sistem Manajemen Mutu (SMM) di perguruan tinggi adalah digunakannya fakta dan data sebagai dasar pengambilan keputusan di tingkat pimpinan. Pada umumnya data dan fakta kurang lengkap, hanya sekedar melaksanakan

kegiatan. Untuk mengukur tingkat keberhasilan layanan akademik mahasiswa sebelum dan setelah online (PTSP), maka perlu membandingkan rekaman fakta dan data sebelum dan sesudah mengimplementasikan layanan online PTSP. Rekaman ini tidak hanya sangat penting ketika akan digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu kegiatan tetapi juga pada implementasi SMM.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan Pelayanan yang dilakukan oleh satuan lembaga/institusi Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai terbitnya sebuah dokumen dilakukan di dalam satu tempat. Di IAIN Kudus PTSP ini sudah di Launching oleh Rektor, tepatnya pada awal Januari 2021. Program ini dilakukan dengan harapan dapat melayani civitas akademik terutama mahasiswa dengan lebih baik dan lebih mudah dari sebelumnya, melayani mahasiswa dengan lebih cepat, lebih ramah, bebas pungli pastinya, serta lebih transparan.

Permohonan Surat Keterangan Telah Mengikuti Kuliah, Surat Keterangan Lulus, Surat Keterangan Pembetulan Ijazah dan Transkrip Nilai, Surat Keterangan Pengganti, Surat Izin Pengamatan, dan Surat Keterangan Cuti Keluar dilayani untuk Subbagian Administrasi Akademik, sedangkan Surat Rekomendasi dan Surat Keterangan Sedang Tidak Menerima Beasiswa dilayani untuk Subbagian Kemahasiswaan. Jika melihat pengertian dalam PERKA ANRI No. 5 Tahun 2021 tentang Pedoman Umum Tata Naskah Dinas, surat keterangan termasuk dalam jenis naskah dinas khusus. Naskah dinas khusus tersebut selain dilayankan secara cepat, tentunya dalam proses penerbitannya tetap mengacu pada tata naskah dinas yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian terdahulu diketahui banyak membandingkan suatu kondisi layanan mahasiswa di beberapa Perguruan tinggi secara deskriptif dalam bentuk kualitatif bukan dalam bentuk kuantitatif. Deskripsi penelitian ini meliputi kemudahan dalam pengambilan dokumen dari sistem, dengan meneliti sejauh mana kemudahan menelusuri baik dokumen maupun rekaman dari proses kegiatan yang dilakukan melalui aplikasi. Penelitian ini berbeda dengan sebelumnya, dimana dalam pembahasannya menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan membandingkan suatu kondisi sebelum dan sesudah adanya layanan online PTSP dengan menyajikan data dan fakta dalam bentuk angka kuantitatif.

Selain indikator produktivitas, ada indikator yang berkaitan dengan perangkat Sistem Manajemen Mutu, salah satunya mengenai keluhan pelanggan/pengguna layanan surat bagi mahasiswa. Mutu didefinisikan sebagai sistematis yang terstruktur mengevaluasi luaran atau produk kebijakan di lingkungan sosial (Siahaan dkk, 2023). Tujuan utama dari manajemen mutu adalah untuk terus meningkatkan semua aspek operasi lembaga pendidikan sambil secara konsisten memenuhi kebutuhan aktivitas lembaga Pendidikan (Siahaan dkk, 2023). Perguruan Tinggi berkepentingan untuk memberikan kepuasan kepada mahasiswa yang merupakan salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan layanan suatu perguruan tinggi. Maka respons atau persepsi mahasiswa perlu dikaji dan dianalisis dengan menggunakan metode kuantitatif.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan sebuah bentuk penyederhanaan pelayanan publik yang digagas oleh Pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat (Fitriyansyah dkk, 2020). Pernyataan Fitriyansyah relevan dengan persoalan layanan yang terjadi di IAIN Kudus, dimana program PTSP ini lebih ditujukan pada penyederhanaan layanan bagi mahasiswa. Dari sini perlu digali alasan kesenjangan antara layanan manual dan layanan online yang menjadi latar belakang penelitian ini dimana hasilnya dapat memberi implikasi nyata bagi organisasi, dimana faktor proses merupakan faktor yang

paling merefleksikan kinerja organisasi dibandingkan faktor lain. Berapa lama waktu yang dibutuhkan, apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan dan SOP yang telah diterapkan. Pelayanan surat melalui sistem manual yang dibuat sebelumnya, dijumpai ketidakefektifan karena masih sangat terkendala waktu, dimana dalam prosesnya membutuhkan waktu lebih lama dan belum terintegrasi. Namun setelah diterapkan tanda tangan elektronik berimplikasi memberikan kepuasan yang lebih tinggi dari aspek pengguna. Dari sinilah perlu diteliti respon dari perubahan yang telah dijalankan. Tujuan penelitian ini adalah (1) mengidentifikasi persepsi mahasiswa terhadap layanan PTSP secara manual, (2) mengidentifikasi persepsi mahasiswa terhadap layanan online PTSP pada BIRO AUAK IAIN Kudus. Penelitian ini dilakukan di periode tahun 2021-2022.

## **METODE PENELITIAN**

Penulis menggunakan metode numerik atau kuantitatif dalam mengkaji penelitian ini. Mengacu pada pendapat Sugiyono (2009, p. 31) data statistik bisa digunakan dalam analisis data penelitian kuantitatif. Peneliti menggunakan analisis pendeskripsian untuk melakukan olah data melalui survey kepuasan mahasiswa untuk mengetahui persepsi kepuasan terhadap kemudahan penggunaan layanan. Metode ini paling sesuai untuk memperoleh informasi tentang tingkat kepuasan layanan dari mahasiswa.

Subyek penelitian adalah mahasiswa IAIN Kudus yang tersebar di 5 fakultas. Mereka mengambil bagian dalam penelitian ini atas dasar sukarela. Usia mereka berkisar antara 18-24 tahun. Distribusi gender merata laki-laki, dan perempuan.

Kuesioner ini terdiri dari pertanyaan yang mencakup sejumlah aspek penilaian. Dari pertanyaan-pertanyaan untuk layanan online itu dapat dijawab pada kisaran 'puas', 'biasa', dan 'tidak puas'. Skala Likert yang merupakan metode kuantitatif pendapat seseorang menggunakan kuesioner untuk mengetahui skala sikap terhadap object tertentu (Sumartini dkk, 2020). Dalam menyatakan kuesioner tidak memperhatikan/menanyakan alasan mereka menjawab kategori tersebut tetapi hanya pilihan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Jenis sikap terhadap object tertentu tersebut dibagi menjadi 2 jenis, yaitu survey kepuasan saat manual dan survey kepuasan saat online.

Analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya dari berapa sample unsur layanan. Persepsi mahasiswa dalam hal kepuasan layanan online menjadi fokus penelitian. Penelitian ini diharapkan mampu menganalisa prosentase kepuasan mahasiswa mulai dari prosesnya, sampai pada output menjadi surat sesuai yang dibutuhkan.

Dalam memperoleh layanan PTSP pertanyaan puas, biasa, tidak puas menjadi ukuran mengenai persepsi mahasiswa terhadap manfaat, kemudahan proses ketatausahaan secara online. Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini dirangkum dalam table. Instrument penelitian yang digunakan, menjelaskan kriteria apa saja yang diukur.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Indikator merupakan alat ukur dalam sebuah proses dalam rangka mencapai tujuan. Indikator tidak selalu menjelaskan tentang keadaan keseluruhan, tetapi juga dapat berupa sebuah petunjuk (indikasi) atau perkiraan yang mewakili keadaan tersebut. (Basmatulhana, Hanindita 2022). Indikator yang digunakan akan menekankan pada

variabel yang diukur, serta perubahan yang terjadi yang merupakan hasil dari variabel yang akan diukur. Hasil inilah yang pada akhirnya akan memberikan petunjuk terkait kondisi tertentu.

Indikator-indikator Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang digunakan dengan melihat factor sebagai berikut:

1. Faktor Pelayanan Petugas; keramahan dan kesopanan petugas, kecekatan petugas dan tanggung jawab petugas.
2. Faktor Sarana Prasarana; kelengkapan fasilitas dan kenyamanan ruangan.

Tabel 1. Indikator Pelayanan Publik PTSP secara manual

	Pelayanan Petugas	Sarana Prasarana
1	keramahan dan kesopanan petugas	kelengkapan fasilitas
2	kecekatan petugas	kenyamanan ruangan
3	tanggung jawab petugas	

Tabel 2 Indikator Pelayanan Publik PTSP secara online dengan acuan skala Likert

	Pelayanan Petugas
1	Puas
2	Biasa
3	Tidak Puas

Untuk mengantisipasi keluhan dari sisi waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan mahasiswa IAIN Kudus, layanan penyelenggaraan pendidikan di IAIN Kudus telah didesain berbasis data yang terintegrasi. Hal ini merupakan jawaban dari layanan di era digital, sehingga arsiparis menginisiasi sebuah kebijakan yang disampaikan kepada Pimpinan untuk dilakukan sebuah kajian penyusunan Tata Naskah Dinas yang mengakomodir tentang Sistem Kearsipan Elektronik dengan menggunakan tanda tangan digital yang telah tersertifikasi. Hal tersebut bisa dilihat dalam Peraturan Rektor No. 1 Tahun 2022, tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus, Pasal 40, Hal. 13, disebutkan bahwa Pembuatan Naskah Dinas dapat menggunakan:

- a. media rekam kertas; atau
- b. media rekam elektronik.

Pada tahap awal Arsiparis bersinergi dengan Subbag Organisasi, Hukum dan Kepegawaian serta UPT TIPD untuk mengajukan permohonan sosialisasi dari BSSN terkait penggunaan Tanda Tangan Elektronik, kemudian IAIN Kudus bersama Biro Humas, Data dan Informasi Kementerian Agama mengajukan Uji Kelayakan Aplikasi sehingga bisa menggunakan Tanda Tangan Elektronik yang sudah tersertifikasi yang sudah didaftarkan di BSSN, BSRE. Melalui transformasi digital tersebut maka sangat mungkin akan mampu mendukung efisiensi dan efektivitas layanan program unggulan.

Dalam penelitian ini yang akan digali lebih dalam adalah terkait layanan online PTSP IAIN Kudus sebelum dan sesudah dilakukan secara online. Sebelum tahun 2021 PTSP IAIN Kudus masih dilaksanakan secara offline, namun karena dirasakan kurang memberikan layanan prima dari segi waktu layanan akhirnya arsiparis bersinergi dengan bagian OKH dan TIPD merancang bagaimana agar layanan tersebut bisa mendukung mahasiswa memperoleh layanan surat keterangan lebih cepat, selain itu dari segi autentikasi naskah dinas, dengan penggunaan Tanda Tangan Elektronik akan

lebih terjamin dan bisa menghindarkan dari pemalsuan. Hal tersebut merupakan salah satu manfaat yang telah dirasakan dari penggunaan Tanda Tangan Elektronik dalam layanan online Aplikasi PTSP. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa terdapat peningkatan dari hasil survey kepuasan dari para pengguna.

Dalam rangka peningkatan layanan di IAIN Kudus, maka diperlukan pengukuran tingkat kepuasan dari pengguna layanan. Dari hasil survey tersebut kita bisa mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa dalam layanan tersebut. Skala pengukuran digunakan untuk mengetahui batasan-batasan terhadap penilaian yang diwujudkan melalui angka-angka. Hal tersebut memiliki tujuan untuk mengetahui kepastian dari panjang-pendeknya suatu alat ukur dengan demikian alat ukur tersebut menghasilkan data kuantitatif berupa angka (Sugiyono, 2008: 93). Skala pengukuran yang dipakai menggunakan skala likert. Skala Likert merupakan jenis skala yang dipakai oleh peneliti yang bertujuan mengukur pendapat, persepsi, dan sikap perorangan atau pengikut suatu komunitas terhadap sebuah gejala sosial (Sugiyono, 2012: 93).

Jenis pertanyaan yang digunakan tertutup dengan pilihan. Terdapat dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari responden penelitian yaitu pengguna Aplikasi PTSP. Jumlah populasi berisi pernyataan-pernyataan yang harus dipilih oleh responden tersebut. Pernyataan ini meliputi unsur-unsur dalam indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan online Aplikasi PTSP, sedangkan Data Sekunder didapat dari penelusuran terhadap literatur yang relevan dengan penelitian seperti laporan yang dipublikasikan melalui website dan dokumentasi yang dimiliki oleh Biro Administrasi Umum Akademik dan Kemahasiswaan.

Dalam data online:

Hanya ada "64" Responden untuk layanan akademik.

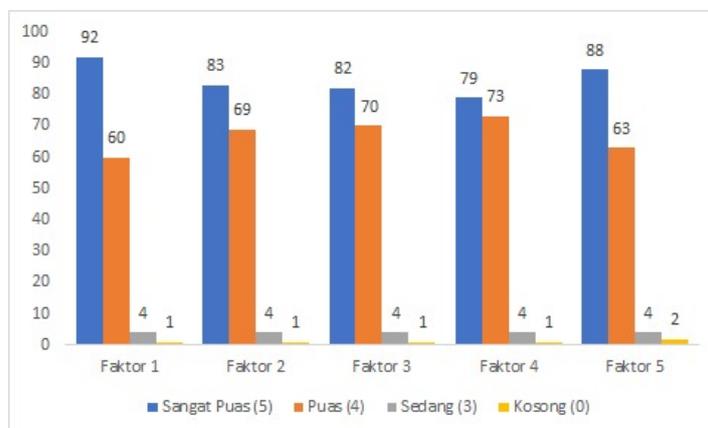
55 Orang merasa "Puas" pada kategori Surat Keterangan Lulus.

9 Orang merasa "Puas" pada kategori Surat Keterangan Cuti Kuliah.

Terdapat 10 responden pada layanan kemahasiswaan.

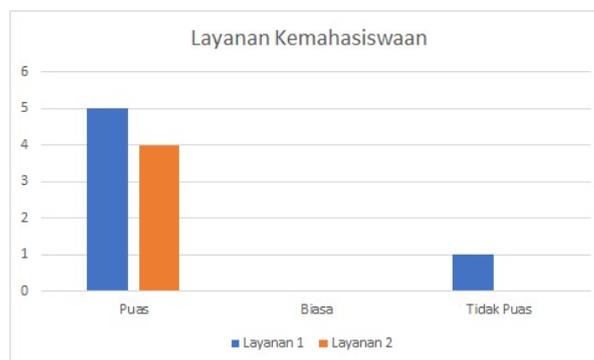
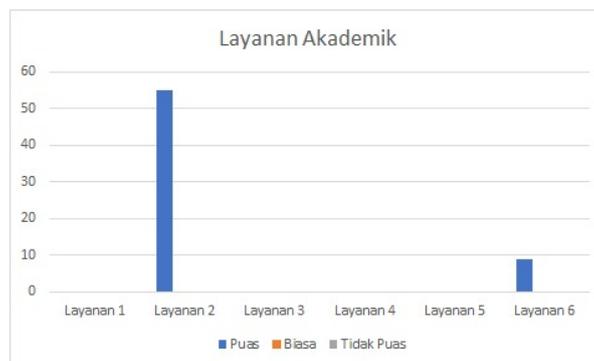
5 orang merasa puas dan 1 tidak puas pada kategori surat rekomendasi.

4 orang merasa puas pada kategori surat pernyataan tidak sedang menerima beasiswa.



Gambar 1. Data Survey Kepuasan Layanan layanan manual dengan 5 faktor pelayanan.

	<b>Faktor 1</b>	
Sangat Puas (5)		59%
Puas (4)		38%
Sedang (3)		3%
Kosong (0)		1%
	<b>Faktor 2</b>	
Sangat Puas (5)		53%
Puas (4)		44%
Sedang (3)		3%
Kosong (0)		1%
	<b>Faktor 3</b>	
Sangat Puas (5)		52%
Puas (4)		45%
Sedang (3)		3%
Kosong (0)		1%
	<b>Faktor 4</b>	
Sangat Puas (5)		50%
Puas (4)		46%
Sedang (3)		3%
Kosong (0)		1%
	<b>Faktor 5</b>	
Sangat Puas (5)		56%
Puas (4)		40%
Sedang (3)		3%
Kosong (0)		1%



Gambar 2. Hasil Data Survey tentang layanan online Subbag Administrasi Akademik dan Subbag Kemahasiswaan dan Kerjasama dengan 3 pilihan puas, biasa, tidak puas. Dari hasil sebaran data, peneliti mendapatkan beberapa jawaban.

Akademik						
	Layanan 1	Layanan 2	Layanan 3	Layanan 4	Layanan 5	Layanan 6
Puas	0	55	0	0	0	9
Biasa	0	0	0	0	0	0
Tidak Puas	0	0	0	0	0	0
	64					
Kemahasiswaan						
	Layanan 1	Layanan 2				
Puas	5	4				
Biasa	0	0				
Tidak Puas	1	0				
	Layanan 1	Layanan 2	Layanan 3	Layanan 4	Layanan 5	Layanan 6
Puas	0	55	0	0	0	9
Biasa	0	0	0	0	0	0
Tidak Puas	0	0	0	0	0	0
	69	69	69	69	69	69
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Persentase	Layanan 1	Layanan 2	Layanan 3	Layanan 4	Layanan 5	Layanan 6
Puas	0%	80%	0%	0%	0%	13%
Biasa	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tidak Puas	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kemahasiswaan						
	Layanan 1	Layanan 2				
Puas	5	4				
Biasa	0	0				
Tidak Puas	1	0				
	10	10				
	100%	100%				
Persentase	Layanan 1	Layanan 2				
Puas	50%	40%				
Biasa	0%	0%				
Tidak Puas	10%	0%				

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan online dengan desain sistem transformasi digital akan mendukung Sistem Manajemen Mutu Perguruan Tinggi. Hal ini memberi implikasi akan perlunya tanda tangan elektronik dalam setiap layanan. Penggunaan tanda tangan elektronik memiliki pengaruh terhadap kinerja organisasi. Pengaruh desain layanan online ditentukan oleh faktor struktur, proses dan manusia dalam organisasi. Adapun faktor proses merupakan faktor yang paling merefleksikan kinerja organisasi dibandingkan faktor lain.

Pelayanan surat melalui sistem manual yang dibuat sebelumnya terdapat ketidakefektifan karena masih sangat terkendala waktu, sehingga dalam proses dalam pelayanan membutuhkan waktu lebih lama dan belum terintegrasi. Namun setelah diterapkan tanda tangan elektronik berimplikasi memberikan kepuasan yang lebih tinggi dari aspek pengguna.

Kinerja organisasi dari segi pelayanan terhadap mahasiswa merupakan salah satu hal sentral yang menunjukkan kinerja organisasi. Perguruan Tinggi sebagai salah satu sektor layanan publik dalam hal ini melayani mahasiswa, maka mekanisme dan prosedur pelayanan yang panjang memang tidak hanya perlu disederhanakan, tapi

wajib disederhanakan, apalagi jika kepastian waktu penyelesaian tidak sesuai dengan SOP, disebabkan kurang pastinya pelayanan yang diberikan dari segi waktu, hanya karena pihak yang berwenang menandatangani sedang dinas luar, hal tersebut bisa diantisipasi dengan penggunaan tanda tangan elektronik.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh Pimpinan dan sivitas akademika di Institut Agama Islam Negeri Kudus, yang telah memberikan dukungan untuk kelancaran kegiatan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada rekan seprofesi yang telah bersama-sama mewujudkan perubahan agar kearsipan Institut Agama Islam Negeri Kudus maju menjadi lebih baik. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada rekan kerja yang selalu bersedia melakukan dialog kinerja dan bisa menjadi penyemangat dalam bekerja sehingga penulisan ini mendapat hikmah yang besar. Kepada pihak-pihak terkait yang membantu dalam proses penelitian ini, kami ucapkan terima kasih. Semoga bermanfaat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Daraba, D. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan yang Baik Di Kabupaten Takalar. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.26858/jiap.v5i1.1066>
- Rizky Fitriyansyah, Aries Djaenuri, & Mansyur. (2020). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh. *Visioner : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 12(4), 685-694. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i4.329>
- Sumartini, S., Harahap, K. S., & Sthevany, S. (2020). Kajian Pengendalian Mutu Produk Tuna Loin Precooked Frozen Menggunakan Metode Skala Likert Di Perusahaan Pembekuan Tuna. *Aurelia Journal*, 2(5), 29-38.
- Murtikasari, R. A., Asrivana Yusuf M, & Lukman Arif. (2020). Efektivitas Pengelolaan Arsip Elektronik Di Indonesia. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(3), 47-55. <https://doi.org/10.46799/jst.v1i3.30>
- Paramita, A. S., Maryati, I., & Tjahjono, L. M. (2023). Perancangan Infrastruktur Teknologi Informasi Untuk Aplikasi Penilaian Kolaboratif Pada Perguruan Tinggi. *Technomedia Journal*, 8(5), 5-10.
- Siahaan, A., Anggara, A. B., Ramadani, I., Mtd, N. P., & Rozzaqiyah, Z. (2023). Meningkatkan Mutu Pendidikan melalui Manajemen Peserta Didik. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 5(5), 3645-3651.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Wahyuningtias, D., Putranto, T. S., & Kusdiana, R. N. (2014). Uji kesukaan hasil jadi kue brownies menggunakan tepung terigu dan tepung gandum utuh. *Binus Business Review*, 5(1), 57-65.
- Indonesia. (2009). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 43 TAHUN 2009 TENTANG KEARSIPAN*.
- Indonesia. (2012). *PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 84 TAHUN 2012 TENTANG PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 43 TAHUN*

*2009 TENTANG KEARSIPAN.*

Indonesia. (2018). *PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 51 TAHUN 2018 TENTANG SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK.*

Indonesia. (2021). *PERATURAN ARSIP NASIONAL REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1 TAHUN 2021 TENTANG PEDOMAN UMUM TATA NASKAH DINAS.* Arsip Nasional Republik Indonesia.

Indonesia. (2022). *PERATURAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS NOMOR 01 TAHUN 2022 TENTANG TATA NASKAH DINAS DI LINGKUNGAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS.* IAIN Kudus.

Pustaka website

<http://www.iainkudus.ac.id/>

Baca artikel detikedu, "Pengertian Indikator, Fungsi, dan Contoh Sehari-hari" selengkapnya <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6165964/pengertian-indikator-fungsi-dan-contoh-sehari-hari>.