

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI
SUBBAGIAN AKADEMIK FAKULTAS KEGURUAN DAN
ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

Desi Rahmawati^{1,3}, Tri Murwaningsih², Anton Subarno³

Pendidikan Administrasi Perkantoran

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Sebelas Maret

*Email: rahma.desi010@gmail.com, murwaningsih_tri@yahoo.com,
antonsubarno@fkip.uns.ac.id*

Abstract

Implementation of Administrative Services in the Academic Subsection at the Faculty of Teacher Training and Education Sebelas Maret University. This research aims to find the implementation of administrative service, obstacles, and efforts to overcome the obstacles on implementations of administrative service. This research uses descriptive qualitative with a study case approach. The result shows: 1) The implementation of administrative service in Academic Subsection of the Faculty of Teacher Training and Education Sebelas Maret University are: services according to existing procedures, services products vary, service facilities and infrastructure are quite adequate, basic service competence of service officers is adequate; 2) The obstacles are: there are service procedures that are not simple and complicated, service facilities are less up-to-date, there are service officers who do not understand information technology, less number of service officers; 3) The efforts to handling the obstacles are simplifying the service procedure with online and offline mechanisms, doing a facilities procurement, holding a training to improve the service officer competence, making a request for additional service officers and utilizing the college students for internships.

Keywords: *public services, excellence services, qualitative, case study*

I. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan pada tingkat terakhir yang berperan dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Perguruan tinggi sebagai penyelenggara pelayanan publik yang tak lepas dari kegiatan pelayanan kepada seluruh sivitas akademik.

Undang Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) Tahun 2005-2025 merumuskan beberapa tema pembangunan yang salah satu di antaranya adalah pembangunan pendidikan. Penyelarasan tema dan fokus pembangunan pendidikan tiap tahap kemudian dirumuskan dalam Rencana Pembangunan Pendidikan Nasional Jangka Panjang (RPPNJP) Tahun 2005-2025. Penguatan pelayanan merupakan poin penting di tahap ketiga yaitu pada tahun 2010-2015. Maka dari itu pembangunan pendidikan nasional bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang akan berdampak pada peningkatan kepuasan akademik setiap pengguna jasa pendidikan terutama mahasiswa.

Amin (2017: 194) menyatakan bahwa agar mahasiswa memperoleh apa yang diharapkan, maka pihak sekolah tinggi harus dapat menyinergikan antara harapan mahasiswa dengan

visi, misi dan tujuan organisasi. Sinergisitas mahasiswa dan kepentingan kampus akan tercapai apabila layanan akademik yang dilakukan dengan mengedepankan aspek kualitas, fasilitas memadai, dan manajemen yang profesional. Hasil penelitian Munizu (2015: 23) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pendidikan tinggi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, kualitas pelayanan pendidikan tinggi berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa, dan kepuasan mahasiswa berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Oleh karena itu, perguruan tinggi harus meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan mahasiswa dapat tercapai.

Universitas Sebelas Maret adalah salah satu perguruan tinggi negeri berada di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi kemudian berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 72 Tahun 2019 tanggal 24 Oktober 2019, pendidikan tinggi berada di bawah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh seluruh bagian sivitas akademik Universitas Sebelas Maret harus sesuai dengan Maklumat Pelayanan Universitas Sebelas Maret. Universitas Sebelas Maret menerbitkan Keputusan Rektor Universitas Sebelas Maret Nomor 728/HK/2017 tentang Maklumat

Pelayanan di Universitas Sebelas Maret. Berdasarkan isi dari maklumat pelayanan tersebut maka Universitas Sebelas Maret selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa yang dalam hal ini adalah mahasiswa.

Pegawai yang bekerja di pelayanan pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNS merupakan garda terdepan pelaksana pelayanan yang berhubungan langsung dengan mahasiswa. Dalam melakukan pekerjaannya para pegawai harus memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang tersedia. Kualitas pelayanan di sebuah perguruan tinggi akan tercipta apabila para pelaksana pelayanan melakukan pekerjaannya kepada para penerima pelayanan yaitu mahasiswa. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNS dalam melaksanakan pelayanan dibagi menjadi beberapa fungsi yaitu Kabag. Tata Usaha, Subbagian Akademik, Subbagian Kemahasiswaan dan Alumni, Subbagian Umum dan Keuangan. Masing-masing Kepala Bagian dan Kepala Subbagian tersebut bertanggung jawab kepada Dekan. Pelayanan administrasi akademik di FKIP UNS dilakukan oleh Subbagian Akademik di bawah Wakil Dekan Bidang Akademik. Subbagian Akademik melayani urusan administrasi akademik

mahasiswa. Hasil observasi yang dilakukan peneliti ditemukan banyak keluhan dari para mahasiswa mengenai pelayanan di Subbagian akademik FKIP. Informasi yang diperoleh mahasiswa kurang lengkap. Pemberitahuan peraturan layanan administrasi yang baru tidak tertera pada papan pengumuman membuat mahasiswa kebingungan. Mahasiswa yang kekurangan informasi akan mengalami kesulitan dalam melakukan pelayanan.

Keluhan mahasiswa selanjutnya adalah ketika mahasiswa meminta tanda tangan Dekan atau Wakil Dekan, waktu selesai ditandatangani surat yang diajukan tidak pasti. Akibatnya, mahasiswa harus berkali-kali ke bagian akademik untuk mengecek suratnya sudah ditandatangani atau belum. Hal ini sangat tidak efisien dan akan mengurangi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan.

Keluhan lain yang ditemui mahasiswa adalah mengenai kurangnya sumber daya manusia di subbagian akademik yang menyebabkan pelayanan tidak terselesaikan dengan efektif. Kemudian terdapat petugas pelayanan yang kurang paham dalam mengoperasikan komputer yang memperlambat proses pelayanan karena hampir semua layanan membutuhkan komputer dan akses internet. Kurangnya sumber daya manusia dalam

melayani mahasiswa dan kurangnya pengetahuan mengenai pelayanan tentunya akan mengurangi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan. Padahal menurut Barata dalam Frimayasa (2017: 66) salah satu unsur pokok pelayanan prima adalah kemampuan (*ability*). Kemampuan dan kompetensi keahlian terhadap bidang pelayanan yang dikerjakan pegawai akan menggambarkan citra perguruan tinggi di mata mahasiswa baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi di Subbagian Akademik FKIP UNS, 2) mengetahui kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Subbagian Akademik FKIP UNS 3) mengetahui upaya yang dilakukan Subbagian Akademik FKIP UNS dalam menangani kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Subbagian Akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta yang beralamat di Jalan Ir. Sutami Nomor 30A Jebres, Surakarta, Jawa Tengah.

Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan

pendekatan penelitian kualitatif studi kasus. Jenis ini sangat sesuai digunakan dalam penelitian ini karena langsung memusatkan pada satu peristiwa yaitu pelaksanaan pelayanan administrasi di Subbagian Akademik FKIP UNS secara terfokus dan mendalam.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang didapatkan langsung dari objek penelitian yang diperoleh melalui sumber informan, tempat atau peristiwa, serta dokumen dan arsip. Penelitian ini menggunakan teknik subjek sesuai tujuan (*purposive sampling*) dan teknik bola salju (*snowball sampling*) dengan Kepala Bagian Tata Usaha sebagai informan kunci.

Peneliti mengumpulkan data dengan melakukan wawancara semi terstruktur, observasi partisipan dan analisis dokumen untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi yang ada. Data yang diperoleh kemudian di uji validitas dengan menggunakan dua metode triangulasi yaitu triangulasi sumber data dan triangulasi metode.

Penelitian ini kemudian di analisis menggunakan teknik analisis data berdasarkan Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing*

/verification). Prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini adalah persiapan, pelaksanaan, tahap analisis data, dan tahap penyusunan laporan.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penerapan pelaksanaan pelayanan publik dilakukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dengan memenuhi komponen standar pelayanan. Berdasarkan analisis dokumen pelaksanaan pelayanan di Subbagian Akademik UNS dilakukan dengan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterbitkan tanggal 3 Juni 2003 sesuai dengan ISO 9001 : 2008 pasal 8.3. SOP tersebut berisi, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, petugas pelayanan, penanggung jawab pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan yang ada di Subbagian Akademik dilihat dari beberapa komponen standar pelayanan, seperti: (1) pelayanan sesuai prosedur yang ada, (2) pelayanan memiliki jangka waktu tertentu, (3) produk pelayanan bervariasi, (4) sarana dan prasarana pelayanan cukup memadai,

(5) kompetensi dasar petugas pelayanan memadai.

Meskipun dalam pelaksanaan pelayanan tersebut Subbagian Akademik masih menemui beberapa kendala seperti (1) Terdapat prosedur pelayanan yang tidak sederhana dan berbelit-belit, (2) Sarana pelayanan yang kurang mutakhir, (3) Terdapat petugas pelayanan yang kurang menguasai teknologi informasi, dan, (4) jumlah petugas pelayanan kurang.

Kemudian Subbagian Akademik FKIP UNS melakukan upaya untuk mengatasi kendala yang ditemui yaitu (1) Menyederhanakan prosedur dengan mekanisme pelayanan secara daring dan luring, (2) Melakukan pengadaan sarana pelayanan, (3) Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan, dan, (4) Melakukan permintaan penambahan pegawai dan memanfaatkan mahasiswa magang.

B. Pembahasan

1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Subbagian Akademik FKIP UNS
Penyelenggaraan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh petugas

pelayanan di Subbagian Akademik FKIP UNS dilakukan sesuai dengan pedoman yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2004 mengenai Pedoman Standar Pelayanan. Petugas pelayanan melakukan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan yang telah diterbitkan oleh Universitas Sebelas Maret dalam Keputusan Rektor Universitas Sebelas Maret Nomor 728/UN27/HK/2017 sebagai bagian dari pemenuhan komponen standar pelayanan. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterbitkan tanggal 3 Juni 2003 sesuai dengan ISO 9001 : 2008 pasal 8.3. pelaksanaan pelayanan tersebut diuraikan sebagai berikut:

- a. Pelayanan Sesuai Prosedur Yang Ada
Hasil deskripsi dari temuan penelitian diketahui bahwa Subbagian Akademik sudah memiliki prosedur pelayanan dan alur pelayanan sudah dipasang di dinding agar tidak membingungkan mahasiswa dalam mengikuti prosedur

pelayanan. Petugas pelayanan akan memberikan arahan kepada mahasiswa yang belum mengerti prosedur pelayanan. Meskipun begitu petugas pelayanan menyampaikan bahwa prosedur pelayanan yang ada masih belum sederhana karena ada beberapa prosedur pelayanan yang masih menyulitkan mahasiswa. Padahal dalam pelaksanaannya prosedur penelitian sangat berpengaruh dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Seperti dalam penelitian Mukhadiono dan Subagyo, W (2011: 60). Sulila (2015:99) menjelaskan bahwa dalam menyusun prosedur pelayanan perlu memperhatikan bagaimana kerumitan mengurus persyaratan yang diperlukan, sebisa mungkin dalam mengurus persyaratan tidak terlalu banyak mengaitkan/melibatkan dengan instansi/ unit kerja lain yang berakibat menambah rantai birokrasi. Dengan begitu prosedur pelayanan yang baik bagi penerima pelayanan adalah prosedur pelayanan yang sederhana,

- tidak menyulitkan dan tidak berbelit-belit.
- b. Pelayanan Memiliki Jangka Waktu Tertentu
- Petugas pelayanan di Subbagian Akademik FKIP UNS melakukan tugasnya yaitu melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan menginformasikan waktu penyelesaian pelayanan kepada mahasiswa. Namun pada kenyataannya waktu penyelesaian pelayanan tidak selalu sesuai dengan yang disampaikan petugas pelayanan. Hal ini mengakibatkan mahasiswa tidak mendapat kepastian waktu penyelesaian pelayanan dan berdampak pada menurunnya kepuasan mahasiswa. Parasuraman dalam Semil, N (2018:140) yang menyebut empat unsur yang ada dalam dimensi reliability, dua di antaranya berhubungan dengan masalah waktu, yaitu kinerja pelayanan yang tepat dan menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan. Jadi yang pertama berkaitan dengan ketepatan waktu dan kedua berkaitan dengan waktu atau jadwal pelayanan. Ketepatan waktu ini sebagai salah satu indikator dalam kualitas pelayanan. Maka dari itu untuk dapat memuaskan penerima pelayanan maka penyelenggara pelayanan diharuskan memiliki standar waktu dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan sebagai bagian dari tanggung jawab petugas pelayanan.
- c. Produk Pelayanan Bervariasi
- Produk Subbagian Akademik FKIP UNS adalah pelayanan administrasi. Maka dari itu, produk pelayanan yang berkualitas merupakan tanggung jawab petugas pelayanan. Petugas pelayanan Subbagian Akademik FKIP UNS sudah menghasilkan produk yang sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa. Produk pelayanan yang berkualitas diungkapkan oleh Tjiptono dalam Syahri (2018:109) yaitu memiliki kesesuaian dengan persyaratan, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan/cacat dan memenuhi kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat. Dengan

- demikian petugas pelayanan harus melakukan pelayanan sebaik mungkin agar produk pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa merupakan produk pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan penerima pelayanan.
- d. Sarana dan Prasarana Pelayanan Cukup Memadai Subbagian Akademik FKIP UNS berdasarkan hasil deskripsi penelitian telah memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai namun beberapa peralatan penunjang pelayanan sudah tidak layak dipakai dan kurang mutakhir. Alat penunjang pelayanan kurang memadai maka akan membuat kinerja petugas pelayanan menjadi tidak efektif. Hal ini sesuai dengan penelitian Karihe, Namusonge, dan Iravo (2015:525) yang mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari fasilitas kerja yang disediakan terhadap kinerja karyawan. Sarana dan prasarana yang baik dan dapat digunakan dalam melaksanakan pekerjaan akan menunjang kinerja petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai penerima pelayanan.
- e. Kompetensi Dasar Petugas Pelayanan Memadai Petugas pelayanan di Subbagian Akademik FKIP UNS dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sudah memiliki sikap yang baik, ramah dan cepat tanggap. Mengenai keahlian, pengetahuan dan kemampuan dalam melakukan tugas sebagai pemberi pelayanan, petugas pelayanan di Subbagian Akademik FKIP UNS telah menguasai keahlian bidangnya masing-masing dan memahami dasar-dasar pengetahuan pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Petugas pelayanan yang berkompotensi dalam melaksanakan tugasnya untuk melayani mahasiswa akan memberikan kepuasan kepada mahasiswa dan meningkatkan kualitas pelayanan. Sesuai dengan Nurmasitha, Hakim, & Prasetyo (2013:1227).

2. Kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Subbagian Akademik FKIP UNS
 - a. Terdapat Prosedur Pelayanan yang Tidak Sederhana dan Berbelit-belit
Pelayanan surat di Subbagian Akademik FKIP UNS masih memiliki prosedur pelayanan yang belum sederhana. Prosedur pelayanan tersebut mengharuskan mahasiswa untuk berkali-kali memastikan terselesainya surat ditandatangani. Kemudian untuk pemberian nomor surat dan stempel instansi dilakukan di tempat yang berbeda. Ada pula syarat untuk menggandakan berkas sebelum mendapatkan stempel instansi, dengan jarak tempat penggandaan yang jauh dari tempat pelayanan. Hal ini menyebabkan pengurusan surat yang dilakukan di Subbagian Akademik FKIP UNS berlangsung lama dan tidak bisa selesai dalam satu waktu. Kendala tersebut sejalan dengan penelitian Wulan dan Mustam (2017:10) dan Rohayatin T. Dkk (2017:23).
 - b. Sarana Pelayanan yang Kurang Mutakhir
Sarana pelayanan yang kurang mutakhir menjadi kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan Subbagian Akademik FKIP UNS. Sarana pelayanan yang menunjang pelaksanaan pelayanan di Subbagian Akademik FKIP UNS seperti seperti *printer* dan *scanner* yang jumlahnya masih kurang juga beberapa komputer yang digunakan merupakan komputer yang sudah tua tidak dapat membantu pelaksanaan pelayanan secara optimal. Sarana pelayanan yang kurang mutakhir akan mempengaruhi kualitas pelayanan dan menghambat performa kinerja petugas pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada mahasiswa. Kendala mengenai sarana yang disediakan kantor kurang mutakhir sejalan dengan penelitian Sayd et al (2016:57).
 - c. Terdapat Petugas Pelayanan Yang Kurang Menguasai Teknologi Informasi

Kendala mengenai kompetensi beberapa petugas pelayanan yang kurang memiliki kemampuan dalam mengoperasikan sistem baru menggunakan komputer dialami oleh petugas pelayanan Subbagian Akademik FKIP UNS. Tidak semua petugas pelayanan memiliki kemampuan mengoperasikan komputer, dan mengakibatkan pelaksanaan pelayanan menggunakan sistem baru menjadi dilimpahkan kepada pegawai tertentu. Kendala serupa ditemui pada penelitian Putra D. D. et al (2017:88).

- d. Jumlah Petugas Pelayanan Kurang Subbagian Akademik FKIP UNS mempunyai kendala yaitu kurangnya jumlah petugas pelayanan. Dengan jumlah petugas pelayanan dua orang dan satu orang admin dibandingkan dengan jumlah mahasiswa aktif lebih dari sepuluh ribu, maka beban kerja lebih besar dari jumlah petugas pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Fetrina (2017:76).
3. Upaya Untuk Mengatasi Kendala Dalam Pelaksanaan

Pelayanan Administrasi di Subbagian Akademik FKIP UNS

- a. Menyederhanakan Prosedur dengan Mekanisme Pelayanan Secara Daring dan Luring Upaya yang digunakan oleh Subbagian Akademik FKIP UNS untuk mengatasi prosedur pelayanan yang belum sederhana adalah dengan menyederhanakan prosedurnya melalui mekanisme baru lewat daring yang bisa diakses mahasiswa melalui laman *akademik.fkip.uns.ac.id*. Penyederhanaan prosedur pelayanan dengan menciptakan mekanisme baru melalui daring diharapkan untuk mampu mengatasi kendala prosedur pelayanan yang ada di Subbagian Akademik FKIP UNS yang dinilai belum sederhana dan cukup berbelit-belit. Hasil penelitian Lutfiana dan Larasati (2019:15-16) mengenai inovasi Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) dengan sistem daring telah menjadikan DPM-PTSP Kota Semarang menjadi instansi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan mudah.

- Upaya ini telah dilakukan oleh Subbagian Akademik FKIP UNS dalam mengatasi kendala prosedur pelayanan yang berbelit-belit.
- b. Melakukan Pengadaan Sarana Pelayanan
Subbagian Akademik FKIP UNS memiliki kendala yaitu kurangnya sarana pelayanan yang memadai. Untuk mengatasi hal tersebut Subbagian Akademik memaksimalkan sarana yang ada untuk menunjang pelaksanaan pelayanan dan berupaya untuk menambah sarana pelayanan agar kegiatan pelayanan dapat berjalan lebih optimal. Subbagian Akademik FKIP UNS akan berdiskusi untuk membuat daftar sarana pelayanan yang akan diganti atau ditambahkan, kemudian melakukan pengajuan pengadaan inventaris untuk menambah atau mengganti sarana pelayanan yang ada. Dengan memaksimalkan sarana pelayanan yang ada petugas pelayanan di Subbagian Akademik FKIP UNS berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa.
- c. Memberikan Pelatihan untuk Meningkatkan Kompetensi Petugas Pelayanan
Mengatasi masalah mengenai adanya petugas pelayanan yang kurang kompeten, Subbagian Akademik FKIP UNS memiliki upaya untuk meningkatkan kemampuan petugas pelayanan dengan memberikan pelatihan berupa pelatihan dasar mengenai cara untuk mengoperasikan sistem baru. Pelatihan tersebut adalah in-service training atau pembelajaran sambil bekerja, petugas pelayanan akan diberikan pelatihan untuk memahami sistem baru yang mengikuti perkembangan teknologi. Pelatihan yang diadakan untuk meningkatkan kompetensi dilakukan oleh sebuah instansi seperti dalam penelitian Octhanantha, Musadieg, dan Mukzam (2017:133). Maka dengan melakukan pelatihan kompetensi untuk mengembangkan sumber daya manusia diharapkan kinerja pegawai dan kinerja instansi bersama-sama meningkatkan kualitas

- pelayanan publik oleh instansi pemerintah.
- d. Melakukan Permintaan Penambahan Pegawai dan Memanfaatkan Mahasiswa Magang
- Upaya yang dilakukan Subbagian Akademik FKIP UNS dalam mengatasi kurangnya jumlah pegawai adalah dengan melakukan pengajuan penambahan pegawai ke universitas. Subbagian Akademik FKIP UNS telah mengajukan kepada Wakil Dekan bidang Umum dan Keuangan agar mendapatkan tambahan pegawai, dengan pengangkatan pns ataupun non pns. Upaya lain yang dilakukan untuk mengatasi beban kerja petugas pelayanan yang terlalu banyak adalah dengan mengajukan permintaan kepada program studi di bawah FKIP untuk memberikan mahasiswanya melakukan magang di Subbagian Akademik FKIP UNS. Upaya tersebut dilakukan agar dapat mengurangi beban kerja petugas pelayanan di Subbagian Akademik FKIP UNS yang *overload* dan memaksimalkan

pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa.

IV. KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan administrasi dilakukan oleh petugas pelayanan di Subbagian Akademik FKIP adalah: (1) pelayanan sesuai prosedur yang ada, (2) pelayanan memiliki jangka waktu tertentu, (3) produk pelayanan bervariasi, (4) sarana dan prasarana pelayanan cukup memadai, (5) kompetensi dasar petugas pelayanan memadai.

Kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Subbagian Akademik FKIP UNS antara lain: (1) Terdapat prosedur pelayanan yang tidak sederhana dan berbelit-belit, (2) sarana pelayanan yang kurang mutakhir, (3) Terdapat petugas pelayanan yang kurang menguasai teknologi informasi, dan, (4) jumlah petugas pelayanan kurang.

Upaya untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Subbagian Akademik FKIP UNS yaitu: (1) Menyederhanakan prosedur dengan mekanisme pelayanan secara daring dan uring, (2) Melakukan pengadaan sarana pelayanan, (3) Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan, dan, (4) Melakukan permintaan penambahan pegawai dan memanfaatkan mahasiswa magang.

Peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut: (1) pimpinan FKIP UNS diharapkan mengadakan pelatihan resmi atau *workshop* yang dilakukan setiap setahun sekali untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan agar sesuai dengan perkembangan zaman, melakukan perekrutan pegawai baru untuk menambah petugas pelayanan agar jumlah petugas sesuai dengan beban kerja pelayanan. (2) subbagian Akademik FKIP UNS perlu memperbarui informasi mengenai pelayanan yang baru dan disediakan di ruang dan di *website* resmi, melakukan pengadaan sarana untuk menunjang pelayanan, (3) hasil penelitian ini dapat digunakan peneliti lain untuk referensi penelitian, bahan perbandingan, dan sebagai bahan pertimbangan untuk memperdalam penelitian selanjutnya dalam bidang pelayanan dengan objek penelitian pada sektor pemerintahan atau swasta seperti bidang hukum, pariwisata atau kesehatan.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Al-Azzam, A. F. M. (2015). The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan. *European Journal of Business and Management*, 7(15), 45-53.
- Amin, S. (2017). Strategi peningkatan kualitas pelayanan akademik pada perguruan tinggi. *Jurnal Madaniyah STAI Brebes*, 7(2), 193-202.
- Biro Administrasi Umum dan Keuangan Bagian Kepegawaian. (2012). *Prosedur Mutu Penyusunan Formasi Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil di UNS*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret
- Bungin. (2011). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Cresswell. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mix methods approaches (Fourth Ed)*. Lincoln: Sage Publications
- Daryanto & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fetrina, E. (2017) Analisis Kebutuhan Pegawai Berdasarkan Perhitungan Beban Kerja Pegawai (Studi Kasus: Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta). *Jurnal Sistem Informasi*, 10(2), 71-76.
- Frimayasa, A. (2017). Konsep dasar dan strategi pelayanan prima (*service excellent*) pada perusahaan

- telekomunikasi indosat ooredoo. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, [S.I], 17 (1), 65-71.
- Gunawan. (2016). *Metode penelitian kualitatif teori dan praktik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Haryadi. (2009). *Administrasi perkantoran untuk manajemen & staff*. Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka
- Herdiansyah. (2010). *Metode penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Ilmar, A. (2020). *Kepemerintahan yang bertanggungjawab*. Makasar: Phinatama Media
- Iskandar. (2009). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada Press
- Karihe J., Namusonge, & Iravo, M. (2015). Work Facilities as a Determinant of Occupational Stress and Employee Performance. *International Journal of Science and Research*, 4(5), 1925 – 1930.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Rektor Universitas Sebelas Maret Nomor 728/HK/2017 tentang Maklumat Pelayanan di Universitas Sebelas Maret
- Lutfiana, N., & Larasati, E. (2019). Inovasi Sistem Informasi Tenaga Kesehatan (SINAKES) Online Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, [S.L.], 32-51.
- Moleong. (2017) *Metode penelitian kualitatif cetakan ke-36*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Mukarom, Z. & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Mukhadiono & Subagyo, W. (2011). Pengaruh Prosedur dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Peserta Program Jamkesmas di Puskesmas I Cilongok. *The Soedirman Journal of Nursing*, 6(1), 56-61.
- Munizu, M. & Nurdjanah, H. (2015). Satisfaction and Loyalty Improvement Model on the Quality of Higher Education Services. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 6(1), 13-24.
- Naz, R. (2009). E-governance for Improved Public Service Delivery in Fiji. *Journal of Service Science and Management – J Serv Manag.* 02., 190-203.
- Nurhadian, A. F. (2019).

- Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Bisnis dan Iptek*, 12(1), 1-9.
- Nurkamto, J. *et al.* (2018). *Pedoman Akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Tahun Akademik 2018/2019*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret
- Nurmasitha, F., Hakim, A., & Prasetyo W. Y. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(6), 1220-1228.
- Octhanantha, A., Musadieg, M., A. (2017) Pengaruh Hasil Pelatihan Berbasis Kompetensi Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan Bagian Frontliner PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Area Tangerang Bintaro). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 126-134.
- Purwanto.(2009). *Administrasi dan supervisi pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Putra D., Rifan, & Umar F. (2017). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Baru. *Jurnal Tomalebbi*, 4(4), 79-91.
- Rohayatin, T., Warsito T., Pribadi, U., Nurmandi., A., Kumorotmo, W., & Suranto (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(1), 22-36.
- Sanjayadiputra, I., B., N., & Tjukup, I., K., (2013). Proses Pengadaan Barang dan Jasa Oleh Pemerintah Daerah (Suatu Studi di Provinsi Bali). *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(4), 1-5.
- Sayd, G. A., Gana, F., & Kase, P.(2016). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja Pegawai Kantor Pertanahan di Kabupaten Rote Ndao. *Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan Politik*, 29(2), 57-63.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media Group
- Setiadiputra, R., Y., P. (2017). Urgensi Program Pengembangan Kompetensi SDM Secara Berkesinambungan di Lingkungan Instansi Pemerintah. SAWALA: *Jurnal Administrasi Negara*, 5(1), 16-22.

- Sinambela, L., P., dkk. (2011). *Reformasi pelayanan publik (Teori, kebijakan, dan implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfa Beta
- Sulila, I. (2015). *Implementasi Dimensi Layanan Publik dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sutopo & Suryanto. (2009). *Pelayanan prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Tjiptono. (2012). *Service management mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Trashlieva & Radeva. (2018). Administrative process modeling: an introduction in administrative services and procedures. *Journal of Industry 4.0.*, 3(1), 54-57.
- Ulfatin. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan: Teori dan Aplikasinya*. Malang: Media Nusa Creative
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJN) Tahun 2005-2025
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Wahyuningsih, L. & Hisyam D. (2016). Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 5(3), 260-271.
- Wulan R.R. & Mustam M. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Reformasi Birokrasi di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Journal Of Public Policy and Management*, 6(3), 1-20.
- Zulpikar & Faozan. (2009). Analisis Beban Kerja dan Arah Penataan Organisasi Perangkat Daerah: Studi pada Tiga Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Ilmu Admnistrasi*, 6(2), 205-223.