

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



**SKRIPSI**

**OLEH:  
DESI RAHMAWATI  
K7515009**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
MARET 2021**

*commit to user*

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desi Rahmawati

NIM : K7515009

Program Studi: Pendidikan Administrasi Perkantoran

Menyatakan bahwa skripsi saya berjudul **“PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI SUBBAGIAN AKADEMIK FAKULTAS KEGURAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS SEBELAS MARET”** ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Selain itu, sumber informasi yang dikutip penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila pada kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Surakarta, 26 Januari 2021

Yang membuat pernyataan



Desi Rahmawati

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



**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar  
Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
MARET 2021**

*commit to user*

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Desi Rahmawati

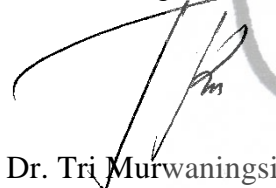
NIM : K7515009

Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Subbagian Akademik  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, 10 Maret 2021

Pembimbing I



Dr. Tri Murwaningsih, M.Si.  
NIP. 19661202 199203 2 002

Pembimbing II



Anton Subarno, S.Pd., M.Pd., Ph. D  
NIP. 19751223 200701 1 002

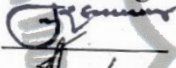


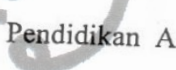
## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Desi Rahmawati  
 NIM : K7515009  
 Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Subbagian Akademik  
 Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta pada hari Selasa, 30 Maret 2021 dengan hasil LULUS dan revisi maksimal dua bulan. Skripsi telah direvisi dan mendapat persetujuan dari Tim Penguji.

### Nama Penguji

Ketua : Dr. Hery Sawiji, M.Pd  
 Sekretaris : Tutik Susilowati, S.Sos, M.Si  
 Anggota I : Dr. Tri Murwaningsih, M.Si  
 Anggota II : Anton Subarno, S.Pd, M.Pd, Ph.D

Tanda Tangan	Tanggal
	4 Mei 2021
	4 Mei 2021
	6 Mei 2021
	4 Mei 2021


Skripsi disahkan oleh Kepala Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran pada:

Hari : Kamis  
 Tanggal : 20 Mei 2021

Mengesahkan



Kepala Program Studi  
 Pendidikan Administrasi Perkantoran



Dr. Hery Sawiji, M.Pd  
 NIP.196105181989031001

## MOTTO

*“Dream, you will fully bloom after all the hardships.  
Dream, your beginnings will seem humble, so prosperous will your future be.”*  
–Agust D

*“If Allah answer your prayer, He is increasing your Faith. If Allah delays His  
answer, He is increasing your patience. If Allah doesn't answer, He has  
something better in store for you.”*  
–Anonymous

*“Even all the scars from your mistakes make up your constellation.”*  
–BTS

*“Sabar, satu per satu.”*  
–Marchella FP

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Keluarga saya, orang tua saya Bapak Kasimo dan Ibu Surati, terima kasih sudah menjadi motivasi terbesar saya, terima kasih atas segala kasih sayang, doa, semangat dan semua yang telah diberikan kepada saya sampai saat ini. Kakak pertama saya Mas Mad dan keluarga kecilnya, Mbak Yatni, Ghibran dan Radhika dan kakak kedua saya Mas Wid dan keluarga kecilnya juga, Mbak Tanti dan Rafka. Terima kasih atas semua dukungannya.

*My safest place, BTS, thank you for every music, every word, every laugh and tear. For always being there for me through my blue and gray, for inspiring me and encouraging me to keep going, for showing me the reason to love myself, thank you.*

Untuk diri saya sendiri, untuk Desi Rahmawati yang selalu bersedia untuk bangkit lagi dan melanjutkan hidup setiap hari. Terima kasih.

*Thank you for not giving up, thank you for keep going.*

## ABSTRAK

Desi Rahmawati. **Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Subbagian Akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret.** Skripsi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta, Maret 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pelaksanaan pelayanan administrasi di Subbagian Akademik FKIP UNS, 2) kendala yang dihadapi oleh Subbagian Akademik FKIP UNS dalam pelaksanaan pelayanan administrasi, dan 3) upaya dari kendala yang dihadapi oleh Subbagian Akademik FKIP UNS dalam melaksanakan pelayanan administrasi.

Jenis penelitian yang dilakukan ialah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan teknik *snowball sampling*. Uji validitas data menggunakan triangulasi sumber dan metode. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif yaitu dengan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Subbagian Akademik FKIP UNS menyediakan layanan administrasi akademik, layanan administrasi penelitian dan layanan administrasi pengabdian masyarakat, prosedur pelayanan di Subbagian Akademik UNS dilakukan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterbitkan tanggal 3 Juni 2013 sesuai dengan ISO 9001 : 2008, waktu penyelesaian pelayanan tidak dapat dipastikan karena bergantung pada waktu selesainya pimpinan menandatangani berkas, Subbagian Akademik FKIP UNS menyediakan sarana dan prasarana pelayanan serta menggunakan peralatan teknologi informasi penunjang pelayanan seperti komputer, koneksi internet, *printer*, dan *scanner*, petugas pelaksana pelayanan berjumlah empat pegawai dengan *jobdesk* yang berbeda namun memerlukan kompetensi yang sama; 2) kendala yang dihadapi ialah terdapat prosedur pelayanan yang tidak sederhana dan berbelit-belit, sarana pelayanan kurang lengkap, terdapat petugas pelayanan yang kurang menguasai teknologi informasi, jumlah petugas pelayanan kurang; dan 3) upaya dalam mengatasi kendala yang dihadapi ialah menyederhanakan prosedur dengan mekanisme pelayanan secara daring, melakukan pengadaan sarana pelayanan, memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas pelayanan, melakukan permintaan penambahan pegawai dan memanfaatkan mahasiswa magang.

**Kata kunci:** pelayanan publik, pelayanan prima, penelitian kualitatif, studi kasus



## ABSTRACT

*Desi Rahmawati. The Implementation of Administrative Services at the Academic Subdivision of the Faculty of Teacher Training and Education, Sebelas Maret University. Skripsi, Faculty of Teacher Training and Education Sebelas Maret University Surakarta, March 2021.*

*This research aims to find out: 1) implementation of administrative services at the Academic Subdivision of the Faculty of Teacher Training and Education Sebelas Maret University, 2) obstacles that occur in the implementation of administrative services, and (3) the efforts that have been done to overcome the obstacles the implementations of administrative.*

*The type of this research is descriptive qualitative research with a study case approach. The data collection technique was using interviews, observation, and document analysis. The sampling technique using purposive sampling and snowball sampling. The data validity test was using the triangulation of sources and methods. The data analysis technique was using an interactive analysis model which consist of data reduction, data display, conclusion drawing, and verification.*

*The result of the research shows that: 1) Academic Subdivision of the Faculty of Teacher Training and Education Sebelas Maret University provides academic administrations services, research administration services, and community dedication administration services, the service procedures in the Academic Subdivision are carried out by referring to Standard Operating Procedures (SOP) issued on 3 June 2013 in accordance with ISO 9001:2008, the time for service completion cannot be ascertained because it depends on the time when the leader completes signing the file, Academic Subdivision provides service facilities and infrastructure and uses information technology equipment to support services such as computers, internet connections, printers, and scanners, there are four service officers with different job desk but requiring the same competence; 2) the obstacles faced by Academic Subdivision of the Faculty of Teacher Training and Education, Sebelas Maret University are there are service procedures that are not simple and complicated, service facilities are incomplete, there are service officers who do not understand information technology, less number of service officers; and 3) Academic Subdivision of the Faculty of Teacher Training and Education Sebelas Maret University efforts to handling the obstacles in the implementation of administrative services are simplifying the service procedure with online 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 research, case study*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Administrasi di Subbagian Akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret”

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret Surakarta. Peneliti menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu, peneliti sampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Mardiyana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Dr. Hery Sawiji, M.Pd., selaku Kepala Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Dr. Tri Murwaningsih, M.Si., sebagai dosen pembimbing I, yang telah memberikan motivasi, bimbingan dan arahan dalam menyusun skripsi ini.
4. Anton Subarno, S.Pd., M.Pd., Ph.D., sebagai dosen pembimbing II yang telah memberi pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Tim Penguji Skripsi yang telah menyediakan waktu dan tenaga untuk menguji peneliti sehingga peneliti dapat melaksanakan ujian skripsi guna menyelesaikan studi di bangku kuliah.
6. Drs. Sutrisna, M.H., selaku Kepala Tata Usaha Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan izin, membantu dan memberikan informasi dalam pengambilan data penelitian.
7. Mila Purani Sistiyan S.E., selaku Kepala Subbagian Akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan bantuan dan bimbingan dalam pelaksanaan penelitian.

*commit to user*

8. Pak Hariyanto, Pak Agus & Pak Marsana, petugas Pelayanan Subbagian Akademik Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret yang telah bersedia menjadi narasumber dan memberikan bantuan dalam pelaksanaan penelitian.
9. Teman-teman saya, Vira, Arum, Nopi, Vika, Dhian, Aime, dan Ajeng. Dan teman Kos Puri Rahma 2, Dwi dan Indah. Terima kasih atas bertahun-tahun pertemanan dan pembelajarannya.
10. Semua pihak yang ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan hal ini dikarenakan keterbatasan peneliti. Meskipun demikian, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan sebagai pengembangan ilmu.

Surakarta, 24 Februari 2021

Peneliti,

Desi Rahmawati

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGAJUAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
HALAMAN ABSTRAK .....	viii
HALAMAN <i>ABSTRACT</i> .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kajian Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Kerangka Berpikir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Metode dan Pendekatan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Data dan Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Teknik Pengambilan Subjek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

E. Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Teknik Uji Validitas Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Prosedur Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
A. Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASIDAN SARAN</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
A. Simpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Implikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1. Skema Kerangka Berpikir.....	27
Gambar 3.1. Komponen Analisis Data .....	38
Gambar 3.2. Skema Prosedur Penelitian .....	40
Gambar 4.1. Alur Pelayanan Subbagian Akademik FKIP UNS .....	46



*commit to user*

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1. Waktu Penelitian .....	29
Tabel 4.1. Daftar Sarana di Subbagian Akademik FKIP UNS .....	50
Tabel 4.2. Daftar Prasarana di Subbagian Akademik FKIP UNS .....	50



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Wawancara.....	87
2. <i>Field Note</i> Wawancara.....	90
3. Pedoman Observasi .....	105
4. <i>Field</i> Hasil Observasi .....	106
5. Pedoman Studi Dokumen .....	112
6. <i>Field</i> Studi Dokumen.....	113
7. Dokumentasi.....	114
8. Maklumat Pelayanan di Universitas Sebelas Maret .....	115
9. Instruksi Kerja Pelayanan Administrasi Akademik di FKIP UNS .....	116
10. SOP Pelayanan Administrasi Akademik di FKIP UNS.....	118
11. Surat Perizinan Penelitian.....	122
12. Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian .....	126



