

## Strategi Pelayanan Publik Pada Unit Layanan Terpadu Universitas Negeri Manado

Aprisilia Tumilantouw<sup>a,1\*</sup>, Jetty E. H. Mokat<sup>b,2</sup>, Jeane E. Langkai<sup>c,3</sup>

<sup>abc</sup> Universitas Negeri Manado, Tondano, Indonesia

<sup>1\*</sup> [prisiliatumilantouw@gmail.com](mailto:prisiliatumilantouw@gmail.com), <sup>2</sup> [jettymokat@unima.ac.id](mailto:jettymokat@unima.ac.id), <sup>3</sup> [jeanelangkai@unima.ac.id](mailto:jeanelangkai@unima.ac.id)

### INFO ARTIKEL

### ABSTRACT

**Key word:**  
Strategy, public Service,  
Integrated Service Unit

*This research aims to find out, describe and analyze the Public Service Strategy at the Integrated Service Unit (ULT) of Manado State University with research methods, namely Qualitative Description, and data collection techniques using observation, interviews and documentation. With the conclusion that the Manado State University Integrated Service Unit (ULT) public service strategy has not been optimal and needs to be improved. This can be seen from the results of the research indicators as follows (a) Excellent Service Culture, the services provided are not yet excellent and there are many complaints regarding the services provided, (b) Public Service Standards, the lack of policies that support public services, namely there are no SOPs and procedures in place. clear to be a benchmark in providing services, (c) Service procedures are not announced, giving rise to many service complaints. The equipment supporting facilities used are old, and there are no additions or replacements, and in terms of technology, ULT does not yet have an application system or special program (d) Human resources, there is no public service training for ULT officers, workload that's a lot for one officer, and so far there has been no reward and punishment system at ULT, which has resulted in ULT officers not developing.*

### INTISARI

**Kata kunci:**  
Strategi, Pelayanan  
Publik, Unit Layanan  
Terpadu

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis, terkait Strategi Pelayanan Publik Pada Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Negeri Manado dengan metode penelitian yaitu Kualitatif Deskripsi dan Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan kesimpulan bahwa strategi pelayanan publik Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Negeri Manado belum maksimal dan perlu ditingkatkan. Hal ini dapat dilihat dari hasil indikator penelitian sebagai berikut (a) Budaya Pelayanan Prima, pelayanan yang diberikan belum prima dan banyak keluhan terkait pelayanan yang diberikan, (b) Standart Pelayanan Publik, kurangnya kebijakan yang mendukung pelayanan publik yaitu tidak ada SOP dan prosedur yang jelas untuk menjadi tolak ukur dalam pemberian pelayanan, (c) Prosedur pelayanan tidak diumumkan sehingga menimbulkan banyak keluhan pelayanan. Fasilitas pendukung peralatan yang digunakan sudah lama, dan tidak ada penambahan dan pergantian, dan dari segi teknologi ULT belum memiliki sistem aplikasi atau program khusus (d) SDM tidak ada pelatihan pelayanan publik untuk petugas ULT, beban kerja yang banyak kepada satu petugas, dan selama ini tidak ada system reward dan punishment di ULT sehingga menyebabkan petugas ULT tidak berkembang.

Diterima : 31-05-2024  
Dipublish : 29-06-2024

Copyright © 2024 (Aprisilia Tumilantouw). All Right Reserved

\*Korespondensi Penulis. [prisiliatumilantouw@gmail.com](mailto:prisiliatumilantouw@gmail.com)

\*DOI : 10.53682/administro.v6i1.9435

## **1. Pendahuluan**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ditetapkan atas dasar pertimbangan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik [1], perlu dibangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik, seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik [2]

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuannya mewujudkan: batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik [3]

Adapun jenis pelayanan Publik terdiri atas: a. pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang untuk keperluan masyarakat yang dilakukan oleh unit kerja b. pelayanan jasa publik, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa untuk keperluan masyarakat yang dilakukan oleh unit kerja c. pelayanan administratif, yaitu tindakan administratif yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan [4],

Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2016 bahwa Pelayanan Publik ditujukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemberian layanan di Perguruan Tinggi, dan Pimpinan Perguruan Tinggi wajib membentuk Unit Layanan Terpadu. Unit Layanan Terpadu (ULT) adalah satuan unit layanan yang dikembangkan oleh universitas untuk memberikan layanan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan seluruh pemangku kepentingan [5].

Di Universitas Negeri Manado, Unit Layanan Terpadu telah didirikan pada tahun 2018, bertempat di Gedung Rektorat Lantai I samping Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan. ULT Unima memiliki empat loket pelayanan diantaranya adalah: a) Loket Akademik, b) Loket Kemahasiswaan, c) Loket Kepegawaian dan d) Loket Umum dan Keuangan. Setiap loket memiliki jenis pelayanan administrasi yang berbeda.

Berdasarkan data yang diperoleh pada Unit Layanan Terpadu Universitas Negeri Manado didapati bahwa: a). Pemberian layanan publik di Rektorat Universitas Negeri Manado masih manual dan parsial atau terpisah di setiap bagian masing-masing dan bukan melalui satu unit layanan terpadu sehingga terkesan cenderung lama dan berbelit-belit, b). Pelayanan publik lewat satu pintu berjalan hanya pada tahun pertama (2018) sedangkan pengawasan dari penanggung jawab ULT hanya sampai tahun kedua (2019), c). Belum terpenuhinya pengadaan Sarana dan Prasarana untuk pelayanan ULT, d). Tahun 2019 secara inisiatif Kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan menggunakan Loket-loket ULT menjadi Loket pelayanan Akademik dan berjalan sampai saat ini, e). Petugas ULT belum punya akses ke semua system Unima kecuali pdpt.sc.data yang fungsinya melihat persyaratan berkas ujian akhir sudah dicentang atau belum, d). akses untuk informasi pembayaran biaya Pendidikan, data mahasiswa, data pegawai dan dosen serta informasi akademik lainnya belum dapat diakses, e). Data dan dokumen elektronik mahasiswa tidak tersimpan dengan baik (system arsip manual dan online) sehingga pengurusan administrasi mahasiswa masih manual dimana mahasiswa harus memasukkan berkas baru seperti mahasiswa baru pada saat mengurus surat pindah, surat cuti, usulan ujian akhir (komprehensif) dan pengurusan ijazah dan lain-lain, f). masih banyak mahasiswa yang sampai saat ini belum mendapatkan kartu mahasiswa, padahal seharusnya sudah bisa didapatkan sejak semester awal kuliah, bahkan untuk kebutuhan Kartu Mahasiswa bagi mahasiswa yang akan mengikuti lomba harus diupayakan oleh Wakil Rektor (WR) 3 untuk dibuat secara manual dan ditandatangani WR3, g). Mahasiswa yang sudah lulus statusnya masih aktif di Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti), h). Slip pembayaran UKT/SPP masih menjadi persyaratan berkas usulan ujian akhir (komprehensif) dan dibeberepa kasus mahasiswa harus membayar ulang karena slip pembayaran UKT hilang padahal sudah berlaku pembayaran online lewat system padahal hanya yang mahasiswa sudah bayar UKT saja yang bisa kontrak KRS pada portal masing-masing, i). Data dan dokumentasi elektronik dosen dan pegawai tidak tersip atau tersimpan dengan baik sehingga dosen dan pegawai harus memasukkan berkas baru secara manual pada saat mengurus usulan kenaikan pangkat, j). Dosen dan pegawai yang sudah pensiun masih bisa melakukan rekam kehadiran (fingerprint) karena tidak secara otomatis dihapus dari system.

Kondisi tersebut di atas berdampak pada Universitas Negeri Manado belum masuk seleksi Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (P4) kategori Unit Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Kementerian penertiban Aparatur Negara reformasi dan Birokrasi.

Berdasarkan pada latar belakang pemikiran tersebut di atas maka dilakukan kajian mengenai strategi pelayanan publik pada Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Negeri Manado.

## 2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif yang fokus pada proses pencarian makna dibalik fenomena yang muncul dalam penelitian, dengan tujuan agar masalah yang akan dikaji lebih bersifat komprehensif, mendalam [6].

Hasil dalam penelitian ini yaitu dalam bentuk kalimat deskriptif dimana penelitian ini akan mendeskripsikan bagaimana Strategi Pelayanan Publik Pada Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Negeri Manado dan dapat mendeskripsikan variabel sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, guna mengetahui faktor- faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada Unit Layanan Terpadu Universitas Negeri Manado.

Lokasi penelitian dilakukan di Unit Layanan Terpadu Universitas Negeri Manado yang beralamat di Kampus Unima di Kelurahan Tounsaru Kecamatan Tondano Utara sebagai lokasi penelitian.

## 3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berikut merupakan hasil dan pembahasan penelitian tentang Strategi Pelayanan Publik Unit Layanan Terpadu di Universitas Negeri Manado, yang dibagi ke dalam beberapa indikator sebagai berikut :

### 3.1 Budaya Pelayanan

Budaya pelayanan adalah pola sikap dan perilaku pelayanan yang terbentuk karena dilakukan berulang kali dalam waktu yang lama. Ada pola sikap dan perilaku yang positif dan ada pola sikap dan perilaku yang negative [7].

Menurut Taylor budaya adalah suatu keseluruhan kompleks yang meliputi pengetahuan, kepercayaan, kesenian, moral, keilmuan, hukum, adatistiadat, dan kemampuan yang lain, serta kebiasaan yang didapat oleh manusia sebagai anggota masyarakat. Sedangkan menurut Koentjaraningrat, pengertian budaya menurut Koentjaraningrat adalah keseluruhan perilaku dari manusia dan hasil yang diperoleh melalui proses belajar dan segalanya tersusun dalam kehidupan masyarakat [8].

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik dua sub indikator yaitu sikap dan perilaku yang dapat menggambarkan pelayanan publik di Loket Pelayanan Akademik ULT Unima.

*Pertama*, sikap yang ditunjukkan oleh petugas ULT belum menunjukkan budaya pelayanan prima karena dari temuan penelitian yang ada ternyata petugas ULT dalam memberikan pelayanan menunjukkan sikap yang kurang

simpatik karena terkadang kurang responsif, kurang perhatian, kurang sopan, tidak menerapkan senyum, salam dan sapa ketika melayani mahasiswa sehingga cenderung kurang ramah karena petugas ULT tidak punya pengalaman sebagai frontliner.

Menurut S.J Brecker sebagaimana dijelaskan Robbins dan Judge bahwa sikap mempunyai tiga komponen yaitu kesadaran, perasaan dan perilaku. Ketiga komponen ini akan saling berhubungan, dan dalam kehidupan organisasi sikap akan kelihatan .dari perilaku yang ditampilkannya [9] Dalam kaitannya dengan pekerjaan, sikap kerja berisi eveluasi positif atau negatif yang dimiliki karyawan/pegawai mengenai lingkungan kerjanya. Untuk mengubah sikap pegawai agar bekerja lebih baik tentunya tidak hanya membutuhkan keterlibatan pemimpin dalam mempengaruhi sikap, tetapi juga faktor situasi dan lingkungan. Melalui sikap dapat diketahui bagaimana perilaku kerja seseorang.

*Kedua* adalah perilaku, pegawai ULT pada dasarnya memiliki sikap perilaku yang baik. Petugas ULT tidak mencampurkan masalah pribadi dengan pekerjaan. Petugas ULT memiliki motivasi yang baik dalam diri mereka, apabila ada yang sakit petugas lain berupaya mengambil alih pekerjaan yang ditinggalkan. Tidak adanya controlling dan evaluasi terhadap kinerja ULT. Petugas mau datang jam berapa saja tidak ada yang mengawasi. Dikarenakan sistem kehadiran tenaga Honorer dan PNS berbeda, tenaga honorer hanya melakukan satu kali fingerprint berbeda dengan PNS yang wajib fingerprint pagi dan sore. Tidak ada pengawasan mengakibatkan timbulnya kebiasaan buruk karena dirasa tidak punya dampak negatif. Kebiasaan buruk pemberi layanan yang berulang kali dilakukan akan menciptakan budaya pelayanan yang buruk juga atau kurang maksimal.

Budaya pelayanan tidak dapat dilepaskan dari sikap dan perilaku dari pemberi layanan kepada publik. Dan pelayanan publik tergantung seperti apa budaya organisasi yang dibangun di dalam organisasi itu sendiri. Menurut Freddy, Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan .

Pada dasarnya pelayanan prima merupakan rasa peduli yang ditunjukkan oleh perusahaan, kepada pelanggan produk atau pengguna jasa yang berorientasi pada peningkatan keuntungan (profit oriented). Sementara untuk organisasi non-profit, seperti lembaga pemerintahan, pelayanan prima merupakan sikap melayani yang ditunjukkan dengan adanya perhatian dan tindakan nyata, dengan tujuan untuk memberi kenyamanan dan rasa aman kepada masyarakat luas.

### 3.2 Standart Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik adalah tolok ukur yang dipakai sebagai acuan untuk menyelenggarakan pelayanan publik dan menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat [10] dalam hal ini mahasiswa dan alumni. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima maka perlu dilihat standar pelayanan publik yang ada di Unit Layanan Terpadu Unima.

Beberapa hal penting yang menjadi temuan terkait dengan indikator Standar Pelayanan Publik peneliti bagi menjadi dua poin pokok yaitu (1) terkait ketersediaan kebijakan-kebijakan yang mendukung terselenggaranya pelayanan publik, dan (2) Adanya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

*Pertama*, ketersediaan kebijakan-kebijakan yang mendukung jalannya pelayanan publik di Unit Layanan Terpadu Unima belum maksimal. Standar pelayanan yang ada hanya melingkupi tiga jenis layanan akademik yaitu (1) Layanan Penerimaan Mahasiswa Baru Pindahan / Lanjut Studi (2) Layanan Penerimaan Tenaga Kependidikan Non PNS (3) Layanan Pengesahan Ijazah dan Transkrip Nilai Alumni. Sementara Standar Pelayanan Publik terkait pelayanan di unit layanan terpadu belum tersedia. ULT saat ini hanya menjadi loket penerimaan berkas dan pemeriksaan persyaratan sebelum berkas tersebut diproses di akademik.

Tidak adanya SOP mengakibatkan banyaknya keluhan mahasiswa dan alumni terhadap pelayanan administrasi di ULT yang terlalu lama penyelesaiannya serta tidak ada kepastian waktu penyelesaian. Apalagi sampai saat ini ULT belum bisa diakses secara online karena minimnya fasilitas penunjang untuk hal itu.

Hal ini disebabkan dari lemahnya kekuatan hukum ULT di Universitas Negeri Manado yang saat ini hanya beralaskan Surat Keputusan Rektor Unima Nomor 2007/UN41/HK/2018 tentang Pengangkatan Tim Reformasi Birokrasi Unima Tahun 2018. Unit Layanan Terpadu masuk dalam program di Bidang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Kebijakan tersebut juga tidak dilanjutkan ditahun selanjutnya yaitu tidak ada SK tim Reformasi Birokrasi. Baru ditahun 2023 dibentuk kembali Tim RBI yang baru yang didalamnya juga menyebabkan adanya bidang peningkatan pelayanan publik namun sampai saat ini belum terlihat perkembangan dari ULT.

*Kedua*, transparansi dan akuntabilitas terhadap pelayanan publik di unit layanan terpadu Unima masih minim. Dilihat dari minimnya akses pelayanan unit layanan terpadu. Mahasiswa atau alumni yang membutuhkan layanan harus datang langsung ke ULT secara langsung karena belum tersedia akses online ataupun helpdesk yang bisa menghubungkan langsung publik dengan ULT apalagi jika pengguna layanan tinggal diluar

daerah ataupun luar negeri. Sampai saat ini ULT belum memiliki Website resmi, akun media sosial yang resmi seperti Facebook ataupun Instagram, demikian halnya dengan alamat email resmi, nomor telepon ataupun whatsapp resmi belum tersedia.

Pada dasarnya keberadaan ULT memiliki tujuan, dan standar tujuan merupakan aspek penting bagi Unima mengembangkan kinerja menuju ke arah yang lebih baik. Standar menunjukkan barometer terselesainya sebuah pekerjaan, tercapainya sebuah tujuan, atau menjadi indikator bahwa kinerja yang dilakukan sesuai dengan standar yang sudah ditentukan. Kementerian PANRB memberikan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan prima kepada publik, di antaranya standar pelayanan, peningkatan sumber daya, sarana dan prasarana dengan penerapan transformasi digital, pemanfaatan teknologi informasi, akuntabilitas pengelolaan konsultasi dan pengaduan, dan inovasi pelayanan publik

### 3.3 Fasilitas Pendukung Pelayanan Publik

Fasilitas pelayanan publik merupakan faktor penting yang harus disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk menunjang terselenggaranya pelayanan publik yang prima. Fasilitas penunjang pelayanan publik dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu lewat pemanfaatan teknologi informasi dan lewat ketersediaan sarana dan prasarana [11].

Pemanfaatan Teknologi Informasi sangat beragam, misalnya penggunaan sistem yang berbasis teknologi untuk lebih memudahkan pekerjaan manusia. Menyediakan aplikasi atau program tertentu dapat membuat pekerjaan semakin cepat dan teratur. ULT Universitas Negeri Manado tidak punya aplikasi khusus, secara inisiatif petugas menggunakan Excel dan Word untuk mengentry berkas yang masuk sehingga memudahkan petugas ketika ada mahasiswa yang hendak mengecek berkas. ULT seharusnya punya aplikasi khusus namun karena biaya yang besar sehingga belum terealisasi.

Petugas ULT menggunakan Whatsapp pribadi mereka dengan tujuan membantu mahasiswa atau alumni yang rumahnya jauh agar tidak perlu bolak balik ke ULT. Mahasiswa yang hendak melakukan pengaduan bisa menggunakan akses email unima maupun sosial media unima yang resmi. Karena ULT dan Akademik belum memiliki akses online dan sosial media resmi.

Fasilitas sarana dan prasarana merupakan faktor penting yang mendukung terselenggaranya pelayanan publik yang maksimal [12]. ULT belum memiliki gedung sendiri, karena berada diruangan akademik hanya dipisahkan oleh dinding sekat. ULT belum memiliki parkir khusus, pengguna layanan ULT yang menggunakan kendaraan harus berbagi parkir dengan semua pemilik kendaraan

yang datang di Kantor Pusat Unima dan ULT tidak ada petugas keamanan serta tidak memiliki kamera CCTV. Pelayanan publik di ULT Unima juga belum mendukung pelayanan terhadap mahasiswa/alumni penyandang disabilitas karena belum memiliki kursi roda.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 15 ditegaskan penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang memadai merupakan suatu keharusan dimiliki oleh setiap penyelenggara, termasuk ULT Unima. Dengan adanya pelayanan yang memadai, maka akan menunjang pelaksanaan pelayanan yang lebih baik.

Salah satu aspek yang patut diperhatikan oleh instansi pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan ketersediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan publik tersebut. Seiring dengan perkembangan teknologi saat ini yang semakin canggih, maka memang sudah sepatutnya instansi menerapkan kemajuan teknologi itu untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan publik. Peningkatan fasilitas ini tentu saja mencakup fasilitas fisik dan non fisik.

### **3.4 Sumber Daya Manusia**

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu unsur pendukung terlaksananya penyelenggaraan pelayanan publik. Sumber daya yang berkualitas akan meningkatkan kualitas pemberian layanan publik yang prima. Sumber daya manusia menjadi sangat penting dalam suatu organisasi publik maupun swasta, bahkan dapat dikatakan sebagai kunci yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi [13]. Oleh sebab itu SDM perlu dikembangkan kemampuannya agar sesuai dengan kompetensi.

Unit Layanan Terpadu memiliki Sumber daya yang kompeten dengan pendidikan Sarjana bahkan ada yang Magister. Namun hal penting lainnya yang harus dimiliki ada profesionalisme. Dimana profesionalisme itu didapatkan dari pelatihan maupun pengalaman kerja yang cukup. Dalam banyak pekerjaan, latar belakang pendidikan dan bidang pekerjaan yang sesuai sangatlah menentukan keberhasilan pekerjaan itu sendiri. Namun dalam bidang pelayanan publik khususnya frontliner, bidang apapun yang menjadi latar belakang pendidikan tidak terlalu berpengaruh karena yang penting adalah harus adanya pelatihan terkait pemberian layanan publik dan pengetahuan akan tugas pokok dan fungsi yang ada. Dengan kata lain bahwa pelayanan publik dapat dipelajari oleh semua orang, apapun bidang pendidikan asalnya.

Kepuasan terhadap pelayanan publik dapat dinilai dari output yang ada, apakah pelayanan

yang diberikan sudah efektif dalam hal waktu atau tidak [14]. Waktu penyelesaian berkas yang lama akan menciptakan ketidakpuasan dari penerima pelayanan dalam hal ini mahasiswa dan alumni. Proses yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan Surat Keterangan Perubahan data di PDDikti membutuhkan waktu seminggu. Satu minggu termasuk waktu yang sangat lama, karena secara logika sejak memasukan berkas, diketik dan ditandatangani hanya membutuhkan waktu 1 hari jika semua pihak terkait berada ditempat. Petugas menyadari bahwa memang benar penyelesaian berkas selama ini banyak dikeluhkan oleh mahasiswa maupun alumni karena cukup lama.

Hal itu karena beberapa faktor seperti, (1) saat penerimaan PPPK permohonan berkas yang masuk sangat banyak, (2) pegawai yang mengetik surat keterangan hanya satu orang dan dia punya tugas pokok lain, (3) berubahnya struktur jabatan unima, mengakibatkan bertambahnya beban kerja pegawai.

SDM yang berkualitas adalah SDM yang bisa melakukan pekerjaan diluar tupoksinya. Petugas ULT memiliki kemampuan untuk melakukan pekerjaan diluar bidang pekerjaan mereka. Selain itu usia yang muda, jadi faktor penunjang mereka yang tidak gagap teknologi sehingga multitasking dalam pekerjaannya. Terlihat dari data bahwa setiap ada pelaksanaan wisuda, petugas ULT membantu mempersiapkan wisuda bersama pegawai akademik lainnya meskipun itu bukan tugas mereka.

Tidak dapat dipungkiri bahwa pegawai harus memiliki motivasi untuk bekerja dengan baik termasuk untuk memberikan pelayanan prima. Selain motivasi dari dalam diri, harus ada motivasi dari luar seperti pemberian penghargaan (reward). Karena dengan adanya penghargaan pegawai merasa diapresiasi pekerjaannya. ULT tidak ada pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi dan tidak ada pemberian hukuman bagi pegawai yang malas. Menurut mereka itu menjadi salah satu faktor kinerja mereka tidak berkembang. Kalau ada reward mereka punya motivasi untuk melakukan pekerjaan dengan maksimal.

Manajemen Strategi adalah merupakan suatu proses pengambilan keputusan untuk memanfaatkan sumberdaya perusahaan secara efektif dan efisien dalam kondisi lingkungan perusahaan yang selalu berubah-ubah. Definisi Manajemen Strategik yaitu manajemen srtejik terdiri dari analisis, keputusan dan aksi yang diambil organisasi untuk menciptakan dan mempertahankan keunggulan kompetitif.[15] Dari uraian diatas Strategi Manajemen adalah suatu rencana yang telah ditetapkan oleh perusahaan untuk mengembangkan perusahaan yang memanfaatkan sumberdaya perusahaan secara efektif dan efisien untuk mencapai visi perusahaan yang tidak dapat diketahui oleh orang lain serta yang berbeda dari perusahaan lainnya.

## Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang Strategi Pelayanan Publik Unit Layanan Terpadu di Universitas Negeri Manado maka dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan publik Unit Layanan Terpadu di Universitas Negeri Manado belum efektif dan perlu ditingkatkan, yang dapat dilihat dari: Budaya Pelayanan, sikap yang ditunjukkan oleh petugas ULT belum menunjukkan budaya pelayanan prima. Sementara perilaku petugas ULT yang kurang disiplin dalam segi waktu datang, pulang dan istirahat yang mengakibatkan mahasiswa harus menunggu, dimana hal itu disebabkan karena sistem kehadiran Unima yang tidak efektif bagi pegawai non PNS; Standar Pelayanan Publik, yaitu ULT Unima belum memiliki Standar Pelayanan Publik dan SOP yang menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan di ULT Unima yang berdampak pada terhambatnya proses penyelesaian layanan administrasi karena tidak adanya publikasi prosedur layanan dan kepastian waktu penyelesaian layanan.; Fasilitas Penunjang Pelayanan Publik, yaitu belum optimalnya ketersediaan sistem terintegrasi, aplikasi maupun program khusus ULT yang dapat menunjang terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien serta belum lengkapnya fasilitas penunjang pelayanan seperti ruangan ULT yang kurang nyaman hingga belum adanya fasilitas khusus penyandang disabilitas; Sumber Daya Manusia, dimana belum lengkapnya kebijakan yang mendukung penyelenggaraan ULT, serta belum maksimalnya fasilitas penunjang pelayanan publik yang ada, sehingga berdampak pada belum maksimalnya penggunaan potensi dari sumber daya manusia yang ada.

## Referensi

- [1] Undang-Undang Negara Republik Indonesia, “*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*,” 2009.
- [2] L. P. Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- [3] S. K. dan F. M. Mintje, Glory, “*Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa*,” J. Adm., vol. 4, no. 1, 2022.
- [4] A. R. Dilapanga, “*Responsivitas Pelayanan Publik di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (Ppk) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow*,” J. Adm., vol. 3, no. 1, pp. 28–34, 2021.
- [5] *Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2016*. Indonesia, 2016.
- [6] R. M. Billy Rompas, Evi Masengi, Thelma

Wawointana, “*Analisis Pelayanan Publik Secara Online Di Polda Sulut*,” J. Adm., vol. 5, no. 2, 2023.

- [7] G. Tumbel, “*Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Akuntabilitas Kepala Sekolah*,” J. Adm., vol. 1, no. 1, 2019.
- [8] A. W. Ratminto, *Manajemen Pelayanan Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan, Citizen’s charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005.
- [9] G. Terry, *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- [10] M. R. Rahma Alhasni, Nancy Onibala, “*Evaluasi Pelayanan KTP Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado*,” J. Adm., vol. 5, no. 1, 2023.
- [11] Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- [12] K. Muh, *Manajemen Aparatur Sipil Negara*. Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2018.
- [13] M. S. P. Hasibuan, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*,” Ed. Revisi Jakarta Bumi Aksara, 2011.
- [14] M. A. S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara, 2008.
- [15] Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017.



© 2024 by the authors. Licensee Administro Journal

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).