Abdi Cendekia: Jurnal Pengabdian Masyarakat
Vol 5 No 3 2026, hal 3637-3646
Avaliable online at: https://zia-research.com/index.php/abdicendekia



ABDI CENDEKIA:
JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT
Volume 5 Nomor 3 Tahun 2026 Halaman 3637-3646
https://zia-research.com/index.php/abdicendekia

Implementasi Praktik Administrasi Perkantoran pada Unit Layanan Terpadu dan Bagian Kerja Sama Universitas Negeri Makassar

Sirajuddin Saleh[1], Alim Mubarak[2], Pemas[3], Nur Nabila Faizah[4], Nurhikma[5], Nurul[6]
[1,2,3,4,5,6] Universitas Negeri Makassar, Indonesia
Email: sirajuddinsaleh@unm.ac.id [1], alimmubarak1107@gmail.com [2], pemazsgr@gmail.com [3], nabilafzh020105@gmail.com [4], nhurhikma.t@gmail.com [5], nurul0808nurul@gmail.com [6]

Abstrak

Praktik administrasi perkantoran merupakan kegiatan penting dalam memberikan pengalaman nyata kepada mahasiswa untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan administrasi di lingkungan kerja. Artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi praktik administrasi perkantoran pada Unit Layanan Terpadu (ULT) dan Bagian Kerja Sama Universitas Negeri Makassar, meliputi bentuk kegiatan, proses pelaksanaan, keterampilan yang diterapkan, serta pengalaman yang diperoleh mahasiswa selama praktik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi, dengan instrumen berupa panduan wawancara, kuesioner atau survei kepuasan, serta jurnal harian. Subjek utama penelitian terdiri atas lima mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran, dengan staf ULT dan Bagian Kerja Sama serta mahasiswa pengguna layanan sebagai informan pendukung. Hasil praktik menunjukkan bahwa mahasiswa terlibat dalam pelayanan dan penerimaan tamu, pemberian informasi, komunikasi melalui telepon, pengelolaan data, pengarsipan, pemindaian dokumen, pengelolaan surat dan dokumen kerja sama, pendataan mitra, pengelolaan administrasi digital melalui SIKMA, serta kegiatan wawancara dan survei kepuasan pelayanan. Praktik juga meningkatkan keterampilan teknis dan nonteknis, terutama komunikasi, kerja sama, ketelitian, tanggung jawab, kedisiplinan, kemampuan beradaptasi, dan kepercayaan diri. Dengan demikian, praktik administrasi perkantoran menjadi sarana pembelajaran berbasis pengalaman yang menghubungkan teori perkuliahan dengan tuntutan kerja nyata

Kata Kunci: *Administrasi Digital, Bagian Kerja Sama, Kompetensi Mahasiswa, Praktik Administrasi Perkantoran, Unit Layanan Terpadu.*

Implementation of Office Administration Practices in the Integrated Service Unit and Cooperation Division of Universitas Negeri Makassar

Abstract

Office administration internships serve as a crucial activity for providing students with real-world experience in applying administrative knowledge and skills within a professional environment. This article aims to describe and analyze the implementation of office administration internships at the Integrated Service Unit (ULT) and the Cooperation Division of Universitas Negeri Makassar, covering the nature of activities, implementation processes, skills applied, and the experiences gained by students. The study employs a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through participant observation,

p-ISSN: 2963-8968 || e-ISSN: 2962-7923

interviews, and documentation, utilizing instruments such as interview guides, satisfaction surveys, and daily journals. The primary subjects were five Office Administration Education students, with staff from the ULT and Cooperation Division, as well as students utilizing the services, serving as supporting informants. The internship results indicate that students engaged in guest reception and service provision, information dissemination, telephone communication, data management, archiving, document scanning, management of correspondence and cooperation documents, partner database management, digital administration via SIKMA, and activities involving interviews and service satisfaction surveys. The internship also enhanced both technical and non-technical skills—specifically communication, teamwork, attention to detail, responsibility, discipline, adaptability, and self-confidence. Thus, the office administration internship serves as an experiential learning vehicle that bridges academic theory with the demands of actual work.
Keywords: *Digital Administration, Cooperation Division, Student Competence, Office Administration Practice, Integrated Service Unit.*

PENDAHULUAN

Administrasi perkantoran merupakan salah satu unsur penting dalam mendukung kelancaran kegiatan organisasi, termasuk pada lingkungan perguruan tinggi. Pelaksanaan administrasi tidak hanya berkaitan dengan kegiatan surat-menyurat, pengarsipan, pengelolaan dokumen, dan penyusunan laporan, tetapi juga mencakup pengelolaan informasi, pelayanan kepada pengguna, koordinasi, serta pemanfaatan teknologi dalam menunjang efektivitas pekerjaan. Perkembangan teknologi informasi menyebabkan praktik administrasi perkantoran mengalami perubahan dari sistem kerja konvensional menuju sistem kerja yang semakin terdigitalisasi. Ramadhan & Muhyadi, (2021) menjelaskan bahwa tenaga administrasi perkantoran dituntut menguasai kompetensi administrasi, teknologi informasi dan komunikasi, serta *soft skills* agar mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan tuntutan pengguna layanan.

Perubahan tersebut menjadi semakin penting dalam penyelenggaraan administrasi di perguruan tinggi karena perguruan tinggi tidak hanya berfungsi sebagai lembaga pendidikan, tetapi juga sebagai organisasi yang memberikan berbagai layanan administratif kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra, dan masyarakat. Kualitas pelayanan administrasi menjadi salah satu aspek yang dapat memengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna layanan. Penelitian Anisah, Haryono & Mindarti, (2020) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pada perguruan tinggi memiliki posisi strategis sehingga kualitas pelayanan perlu diperhatikan secara menyeluruh, tidak hanya dari aspek teknis operasional, tetapi juga dari perspektif pengelolaan layanan organisasi.

Salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan administrasi di perguruan tinggi adalah melalui unit pelayanan terpadu. Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Negeri Makassar merupakan unit yang memiliki fungsi penting dalam memberikan pelayanan kepada pemangku kepentingan bidang pendidikan tinggi. ULT UNM diarahkan untuk memberikan layanan secara cepat, efektif, efisien, transparan, serta memberikan kepastian dalam pelayanan. Pelaksanaan fungsi tersebut dilakukan melalui penyederhanaan birokrasi, percepatan waktu pelayanan, pengurangan tahapan yang tidak diperlukan, dan penerapan prosedur pelayanan yang transparan (Unit Layanan Terpadu Universitas Negeri Makassar, 2026).

Praktik administrasi perkantoran pada ULT memiliki keterkaitan erat dengan kegiatan pelayanan langsung kepada pengguna. Pelayanan administrasi membutuhkan kemampuan dalam menerima dan mengelola informasi, memberikan informasi secara tepat, mengelola dokumen, mengoperasikan sistem administrasi, serta berkomunikasi dengan pengguna layanan. Penelitian Saputra, Ismiyati & Sholiqah, (2021) mengenai layanan akademik satu pintu menunjukkan bahwa penerapan layanan *front office* dapat digunakan untuk mendukung pelayanan mahasiswa, antara lain dalam pengurusan surat-menyurat, legalisir, serta berbagai kebutuhan administrasi akademik. Hal tersebut menunjukkan bahwa praktik

p-ISSN: 2963-8968 || e-ISSN: 2962-7923

administrasi perkantoran tidak dapat dipisahkan dari kemampuan memberikan pelayanan yang terorganisasi, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Selain ULT, bagian kerja sama juga merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan administrasi perguruan tinggi. Kegiatan kerja sama melibatkan proses administrasi yang berkaitan dengan komunikasi dan koordinasi dengan pihak internal maupun eksternal, pengelolaan dokumen kerja sama, penyusunan dan pengelolaan naskah kerja sama, serta pendataan kerja sama yang telah dilakukan. Di Universitas Negeri Makassar, informasi resmi mengenai kerja sama menunjukkan adanya pengelolaan data kerja sama dalam negeri dan luar negeri serta mekanisme pengajuan naskah kerja sama. Dengan demikian, kegiatan pada bagian kerja sama membutuhkan penerapan prinsip administrasi perkantoran yang sistematis agar setiap proses administrasi dapat terlaksana secara tertib dan terdokumentasi.

Di sisi lain, perkembangan digitalisasi menuntut adanya perubahan dalam pelaksanaan administrasi perkantoran. (Putri & Rozi, 2025) menjelaskan bahwa transformasi digital dalam administrasi perkantoran mendorong penggunaan berbagai platform digital, seperti *e-office*, *cloud*, dan sistem informasi manajemen perkantoran untuk membuat proses kerja lebih terstruktur, mempercepat pekerjaan, serta mengurangi kesalahan dalam proses administrasi. Hal tersebut sejalan dengan kajian (Nahuway F.V et al., 2026) yang menunjukkan bahwa transformasi digital dalam administrasi perguruan tinggi tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan proses kerja, tata kelola, budaya organisasi, kompetensi sumber daya manusia, dan kemampuan organisasi dalam beradaptasi.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran perlu memperoleh pengalaman langsung dalam menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh selama proses pembelajaran. Pembelajaran secara teoritis perlu dilengkapi dengan pengalaman praktik di lingkungan kerja agar mahasiswa dapat memahami bagaimana konsep administrasi perkantoran diterapkan dalam situasi nyata. Melalui praktik pada ULT dan Bagian Kerja Sama UNM, mahasiswa dapat memperoleh pengalaman dalam melaksanakan kegiatan administrasi, pelayanan, pengelolaan dokumen, komunikasi organisasi, penggunaan teknologi, serta koordinasi dengan berbagai pihak. Pengalaman tersebut menjadi penting karena tuntutan pekerjaan administrasi perkantoran saat ini tidak hanya membutuhkan kemampuan teknis, tetapi juga kemampuan berkomunikasi, bekerja secara sistematis, beradaptasi dan menggunakan teknologi.

Permasalahan kemudian muncul dengan adanya kesenjangan antara pengetahuan administrasi yang diperoleh mahasiswa dalam pembelajaran dengan penerapannya dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya. Mahasiswa dapat memahami konsep administrasi secara teoritis, tetapi belum tentu memiliki pengalaman yang memadai dalam menghadapi prosedur pelayanan, pengelolaan dokumen, komunikasi dengan pengguna layanan, penyelesaian pekerjaaan admnistratif, maupun penggunaan system digital dalam lingkungan organisasi. Padahal, pelayanan administrasi perguruan tinggi membutuhkan pengelolaan yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Penelitian mengenai kualitas pelayanan akademik juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan perlu memperhatikan aspek keandalan, responsivitas, jaminan dan empati dalam penyelenggaraan layanan (Sari, 2021).

Berdasarkan kondisi tersebut, tedapat beberapa alternatif yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa, antara lain pembelajaran berbasis simulasi, studi kasus, pelatihan administrasi berbasis teknologi, dan praktik langsung di lingkungan kerja. Dari beberapa alternatif tersebut, praktik administrasi perkantoran secara langsung pada unit kerja yang relevan menjadi salah satu solusi yang strategis karena mahasiswa dapat menghubungkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan dengan aktivitas administrasi yang nyata. Melalui praktik tersebut, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengalaman teknik, tetapi juga dapat mengembangkan kemampuan komunikasi,

p-ISSN: 2963-8968 || e-ISSN: 2962-7923

kedisiplinan, tanggung jawab, ketelitian, kerja sama, serta kemampuan beradaptasi dengan lingkungan organisasi.

Oleh karena itu, implementasi praktik administrsi perkantoran pada Unit Layanan Terpadu dan Bagian Kerja Sama Universitas Negeri Makassar penting untuk dikaji karena kedua unit tersebut memiliki karakteristik pekerjaan administratif dan pelayanan yang dapat memberikan pengalaman nyata bagi mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran. ULT memberikan pengalaman dalam aspek pelayanan dan pengelolaan administrasi kepada pengguna layanan, sedangkan Bagian Kerja Sama memberikan pengalaman dalam pengelolaan administrasi yang berkaitan dengan hubungan dan kerja sama kelembagaan. Dengan demikian, artikel ini diarahkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi praktik administrasi perkantoran pada Unit Layanan Terpadu dan Bagian Kerja Sama Universitas Negeri Makassar, termasuk bentuk kegiatan yang dilakukan, proses pelaksanaan, keterampilan yang diterapkan, serta pengalaman yang diperoleh selama praktik.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendelatan deskriptif. Metode ini dipilih untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai proses administrasi perkantoran serta efektivitas pengembangan kompetensi mahasiswa di lingkungan kerja nyata.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Layanan Terpadu (ULT) dan Bagian Kerja Sama Universitas Negeri Makassar (UNM), yang berlokasi di Gedung Phinisi UNM, waktu pelaksanaan pengumpulan data dan praktik lapangan berlangsung selama dua bulan, terhitung mulai tanggal 9 Juni 2026 sampai dengan 11 Agustus 2026.

Target atau Sasaran Penelitian

Target atau sasaran penelitian ini adalah evaluasi terhadap pelaksanaan pelaksanaan standar pelayanan publik dan efektivitas pengelolaan administrasi kerja sama (MoU/MoA) di lingkungan Universitas. Selain itu, penelitian ini menyasar pada identifikasi hambatan adaptasi mahasiswa dalam menghadapi budaya kerja profesional.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian utama adalah lima mahasiswa program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang melaksanakan praktik. Subjek pendukung (informan) meliputi staf pegawai di ULT dan Bagian Kerja Sama sebagai pembimbing lapangan, serta mahasiswa pengguna layanan UNM yang menjadi responden dalam penilaian kualiatas pelayanan

Prosedur

Prosedur penelitian dibagi ke dalam tiga tahap utama:

1. Tahap persiapan: Meliputi observasi awal terhadap struktur organisasi dan pembagian tugas di unit kerja
2. Tahap pelaksanan (magang): Melakukan keterlibatan langsung dalam tugas administratif, pemberian layanan informasi, hingga pelaksanaan tugas mandiri serta penginputan data pada system SIKMA.
3. Tahap evaluasi dan pelaporan: Melakukan tinjauan terhadap kendala yang dihadapi selama praktik serta penyusunan hasil refleksi ke dalam laporan formal

p-ISSN: 2963-8968 || e-ISSN: 2962-7923

Data dan Instrumen

Data penelitian meliputi data primer berupa hasil observasi aktivitas harian dan wawancara, serta data sekunder berupa dokumen-dokumen administrasi instansi. Instrumen penelitian yang digunakan adalah:

1. Panduan wawancara, untuk menggali informasi mengenai penerapan Standar Pelayanan (SP) pada berbagai unit di UNM
2. Kuesioner/survei kepuasan, untuk mengukur respon pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan di ULT
3. Jurnal harian (logbook), untuk mencatat setiap detail kegiatan dan dinamika yang terjadi di Lokasi praktik secara kronologis

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi partisipatif, yaitu peneliti secara aktif terlibat dalam tugas administrative seperti pemindaian *(scan)* dokumen, pengarsipan, dan penerimaan tamu
2. Wawancara, dilakukan dengan staf pegawai untuk memahami alur birokrasi dan system kerja internal
3. Dokumentasi, dengan menghimpun arsip kerja sama, notulensi rapat, dan data publikasi media universitas

Teknik Analisis Data

Data dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui tiga tahap:

1. Reduksi data, yaitu merangkum hasil pengamatan dan wawancara, serta memfokuskan pada masalah-masalah utama seperti kendala adaptasi dan ketelitian penginputan data.
2. Penyajian data, menggambarkan uraian bidang kerja yang telah dilaksanakan, termasuk pelayanan informasi dan pengelolaan administrasi website kerja sama.
3. Penarikan Kesimpulan, menyimpulkan tingkat keberhasilan implementasi praktik berdasarkan ketercapaian tujuan magang dan manfaat yang diperoleh bagi mahasiswa maupun instansi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pelaksanaan praktik administrasi perkantoran di Universitas Negeri Makassar dilaksanakan pada Unit Layanan Terpadu (ULT) dan Bagian Kerja Sama selama 45 hari kerja. Kegiatan praktik melibatkan mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran dengan keterlibatan langsung dalam berbagai aktivitas pelayanan dan administrasi.

Hasil praktik menunjukkan bahwa kegiatan administrasi pada ULT dan Bagian Kerja Sama memiliki karakteristik pekerjaan yang beragam. Pada ULT, mahasiswa terlibat dalam pelayanan dan penerimaan tamu, pemberian informasi, komunikasi melalui telepon, pengelolaan data administrasi, wawancara standar pelayanan, serta survei kepuasan pelayanan kepada mahasiswa. Sementara itu, pada Bagian Kerja Sama mahasiswa terlibat dalam pengelolaan surat dan dokumen kerja sama, pemindaian dokumen, pengarsipan, pendataan mitra, pengelolaan informasi dan publikasi, pembuatan notulensi, serta pengelolaan administrasi melalui website kerja sama.

Pelaksanaan pelayanan administrasi pada Unit Layanan Terpadu

Hasil praktik menunjukkan bahwa pelayanan pada ULT menuntut kemampuan mahasiswa dalam memberikan informasi secara tepat dan mengarahkan pengguna layanan kepada unit yang sesuai. Mahasiswa melaksanakan penerimaan mahasiswa, pegawai, tamu, maupun pihak eksternal yang datang ke lingkungan UNM. Dalam proses tersebut, mahasiswa terlebih dahulu memahami keperluan pengguna layanan kemudian memberikan informasi atau mengarahkan pengguna kepada bagian yang berkaitan. Pelaksanaan pelayanan tersebut membutuhkan sikap ramah, sopan, responsif, dan profesional.

p-ISSN: 2963-8968 || e-ISSN: 2962-7923

Selain pelayanan secara langsung, mahasiswa juga memperoleh pengalaman dalam komunikasi melalui telepon. Telepon yang masuk ditanggapi dengan baik dan apabila informasi yang dibutuhkan berada di luar kewenangan mahasiswa, komunikasi diteruskan kepada pegawai atau bagian yang memiliki kewenangan. Kegiatan ini memberikan pengalaman mengenai pentingnya komunikasi yang efektif dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi.

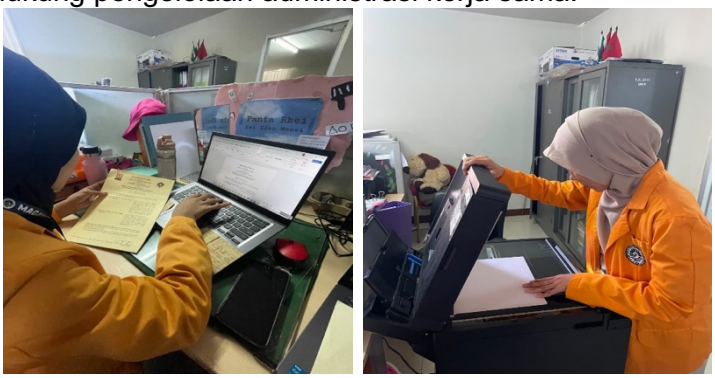
Mahasiswa juga terlibat dalam kegiatan wawancara mengenai standar pelayanan pada unit-unit di UNM. Kegiatan tersebut dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai jenis layanan, prosedur, mekanisme penyampaian informasi, dan pelaksanaan pelayanan. Selain itu, mahasiswa membantu pelaksanaan survei kepuasan pelayanan kepada mahasiswa sebagai pengguna layanan. Survei tersebut mencakup kemudahan memperoleh informasi, kecepatan pelayanan, sikap petugas, kejelasan prosedur, dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.



Gambar 1. Pelayanan pada ULT

Pelaksanaan administrasi pada Bagian Kerja Sama

Pada Bagian Kerja Sama, hasil praktik menunjukkan bahwa pekerjaan administrasi lebih banyak berkaitan dengan pengelolaan dokumen, data, dan informasi kerja sama kelembagaan. Mahasiswa membantu mengetik atau menyalin dokumen kerja sama dari bentuk fisik menjadi soft file. Kegiatan tersebut membutuhkan ketelitian karena informasi seperti nama instansi, nomor dokumen, tanggal, dan informasi penting lainnya harus sesuai dengan dokumen asli. Mahasiswa juga melaksanakan pemindaian dokumen kerja sama untuk mengubah dokumen fisik menjadi dokumen digital. Dokumen yang telah dipindai kemudian disimpan sebagai salinan digital untuk mendukung kebutuhan administrasi, dokumentasi, dan pencarian dokumen. Proses tersebut menunjukkan adanya pemanfaatan teknologi dalam mendukung pengelolaan administrasi kerja sama.

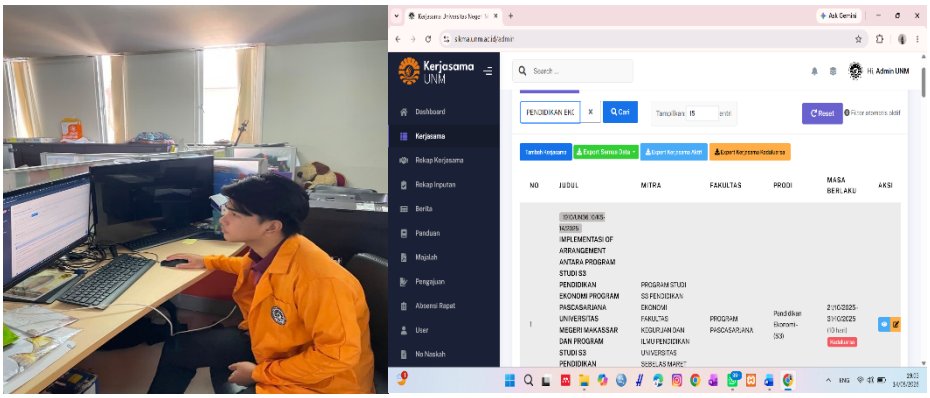


Gambar 2. Pengelolaan dan Pemindaian Dokumen Kerja Sama

p-ISSN: 2963-8968 || e-ISSN: 2962-7923

Kegiatan pengarsipan dilakukan dengan menyusun dan menyimpan surat serta dokumen kerja sama secara sistematis berdasarkan jenis dan klasifikasinya. Pengelolaan arsip yang tertib memudahkan proses pencarian kembali dokumen ketika dibutuhkan. Selain itu, mahasiswa melakukan pendataan dan pencarian informasi mengenai mitra kerja sama untuk membantu tersedianya data mitra yang lebih terorganisasi.

Pengelolaan administrasi digital juga dilakukan melalui website atau sistem kerja sama, yaitu SIKMA UNM dan Laporkerma Kemendiktisaintek. Mahasiswa membantu memasukkan atau memperbarui data kerja sama berdasarkan dokumen yang tersedia. Kegiatan ini menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi kerja sama tidak hanya dilakukan secara manual, tetapi telah memanfaatkan sistem digital untuk membuat data lebih terstruktur dan mudah diakses.



Gambar 3. Pengelolaan Administrasi Kerja Sama Berbasis Digital

Pengembangan kompetensi mahasiswa

Pelaksanaan praktik memberikan pengalaman dalam mengembangkan keterampilan teknis dan nonteknis mahasiswa. Keterampilan teknis yang diperoleh antara lain pengelolaan data, pengetikan dokumen, pemindaian dokumen, pengarsipan, pengelolaan surat, serta penggunaan sistem digital dalam administrasi kerja sama. Sementara itu, keterampilan nonteknis yang berkembang meliputi komunikasi, kerja sama, kedisiplinan, tanggung jawab, ketelitian, kemampuan beradaptasi, dan rasa percaya diri.

Pengembangan kompetensi tersebut terlihat dari proses adaptasi mahasiswa selama praktik. Pada awal pelaksanaan, mahasiswa mengalami kesulitan dalam memahami alur pelayanan, prosedur administrasi, dan komunikasi dengan pihak yang belum dikenal. Namun, kendala tersebut secara bertahap dapat diatasi melalui arahan pegawai, kegiatan bertanya, pengulangan pekerjaan, pengecekan dokumen, dan interaksi langsung dengan pengguna layanan.

Khusus dalam aspek komunikasi, mahasiswa pada awalnya mengalami rasa kurang percaya diri ketika berinteraksi dengan pihak yang belum dikenal. Setelah memperoleh pengalaman melalui pelayanan, penerimaan telepon, wawancara, dan survei, kemampuan komunikasi dan rasa percaya diri mahasiswa mengalami perkembangan.

Pembahasan

Hasil praktik menunjukkan bahwa implementasi administrasi perkantoran pada ULT dan Bagian Kerja Sama UNM tidak hanya berorientasi pada penyelesaian pekerjaan administratif, tetapi juga memberikan pengalaman nyata kepada mahasiswa dalam memahami tuntutan pekerjaan di lingkungan organisasi. Temuan ini sesuai dengan tujuan praktik administrasi perkantoran yang menekankan pentingnya keterlibatan langsung mahasiswa dalam dunia kerja untuk meningkatkan pengetahuan dan pengalaman praktik sebagai bekal menghadapi dunia kerja.

Pada ULT, kegiatan pelayanan menunjukkan bahwa administrasi perkantoran memiliki keterkaitan erat dengan kemampuan komunikasi dan pelayanan kepada pengguna.

p-ISSN: 2963-8968 || e-ISSN: 2962-7923

Mahasiswa tidak hanya dituntut mengetahui informasi, tetapi juga harus mampu menyampaikan informasi secara jelas, sopan, dan responsif. Hal ini sejalan dengan artikel yang menjadi dasar template, yang menjelaskan bahwa praktik administrasi pada ULT membutuhkan kemampuan menerima dan mengelola informasi, memberikan informasi secara tepat, mengelola dokumen, mengoperasikan sistem administrasi, dan berkomunikasi dengan pengguna layanan.

Kegiatan wawancara standar pelayanan dan survei kepuasan mahasiswa juga menunjukkan bahwa pelayanan administrasi perlu dilaksanakan secara berkelanjutan dan dievaluasi. Hasil survei dapat digunakan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan pelayanan serta menjadi bahan bagi ULT dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan tersebut memberikan pengalaman tidak hanya sebagai pelaksana pelayanan, tetapi juga dalam memahami proses evaluasi kualitas pelayanan.



Gambar 4. Pelaksanaan Wawancara Standar Layanan dan Survei Kepuasan Mahasiswa

Pada Bagian Kerja Sama, kegiatan pengelolaan dokumen, pengarsipan, pendataan mitra, dan penginputan data menunjukkan pentingnya ketelitian dan keteraturan dalam administrasi kelembagaan. Kesalahan kecil dalam penulisan nama instansi, nomor dokumen, atau tanggal dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara data administrasi dan dokumen asli. Oleh karena itu, proses pengecekan kembali menjadi bagian penting untuk menjaga ketepatan data.

Temuan tersebut juga memperlihatkan bahwa transformasi digital telah menjadi bagian dari pelaksanaan administrasi perkantoran. Penggunaan sistem digital dalam pengelolaan data kerja sama memungkinkan dokumen dan informasi dikelola secara lebih terstruktur. Perkembangan digitalisasi mendorong penggunaan platform digital untuk membuat proses kerja lebih terstruktur, mempercepat pekerjaan, dan mengurangi kesalahan administrasi. Praktik penggunaan SIKMA UNM dan sistem pelaporan kerja sama memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa mengenai penerapan digitalisasi dalam administrasi perguruan tinggi.

Dari sisi pengembangan kompetensi, praktik administrasi memberikan pengalaman yang tidak hanya berkaitan dengan keterampilan teknis, tetapi juga *soft skills*. Mahasiswa dituntut mampu berkomunikasi dengan mahasiswa, pegawai, tamu, dan pihak eksternal; bekerja sama dengan pegawai; bertanggung jawab terhadap pekerjaan, serta beradaptasi dengan prosedur dan budaya kerja yang baru. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi tenaga administrasi perkantoran terdiri atas perpaduan antara kemampuan teknis dan kemampuan interpersonal. Tuntutan pekerjaan administrasi perkantoran saat ini

p-ISSN: 2963-8968 || e-ISSN: 2962-7923

membutuhkan kemampuan berkomunikasi, bekerja secara sistematis, beradaptasi, dan menggunakan teknologi.

Kendala yang ditemukan selama praktik justru menjadi bagian dari proses pembelajaran. Kesulitan memahami alur pelayanan, prosedur administrasi, ketelitian dalam pengelolaan dokumen, dan komunikasi dengan pihak yang belum dikenal memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk belajar menyelesaikan permasalahan secara langsung. Strategi berupa bertanya kepada pegawai, mengikuti contoh pekerjaan, melakukan pengecekan ulang, serta meningkatkan intensitas komunikasi membantu mahasiswa beradaptasi dengan lingkungan kerja.

Dengan demikian, implementasi praktik administrasi perkantoran pada ULT dan Bagian Kerja Sama UNM dapat dipandang sebagai bentuk pembelajaran berbasis pengalaman yang menghubungkan teori perkuliahan dengan praktik administrasi dalam kondisi kerja yang sesungguhnya. Praktik tersebut memberikan pengalaman pada aspek pelayanan, pengelolaan dokumen, pengarsipan, pengolahan data, komunikasi organisasi, pemanfaatan teknologi, dan evaluasi pelayanan. Hasil akhirnya tidak hanya berupa peningkatan keterampilan administratif, tetapi juga terbentuknya sikap kerja yang lebih disiplin, bertanggung jawab, komunikatif, teliti, dan adaptif.

Tabel 1. Bentuk Kegiatan dan Kompetensi yang Diperoleh

No.	Kegiatan Praktik	Kompetensi yang dikembangkan
1.	Pelayananan dan penerimaan tamu	Komunikasi, pelayanan, sikap profesional
2.	Pemberian informasi dan komunikasi layanan	Komunikasi efektif dan responsivitas
3.	Pengelolaan data administrasi	Ketelitian dan keterampilan digital
4.	Pengelolaan surat-menyurat	Ketepatan dan keteraturan administrasi
5.	Pengelolaan dokumen kerja sama	Ketelitian dan pengelolaan dokumen
6.	Scanning dokumen	Keterampilan teknologi dan digitalisasi
7.	Pengarsipan dokumen	Keteraturan dan sistematis
8.	Pendataan mitra kerja sama	Pengolahan dan pencairan informasi
9.	Pengelolaan informasi dan publikasi	Pengelolaan informasi
10.	Notulensi rapat	Kemampuan menyimak dan mencatat
11.	Pengelolaan website kerja sama	Kompetensi administrasi digital
12.	Wawancara standar pelayanan	Komunikasi dan pengumpulan informasi
13.	Survei kepuasan mahasiswa	Komunikasi dan evaluasi pelayanan

Sumber: Diolah berdasarkan hasil praktik Administrasi Perkantoran di ULT dan Bagian Kerja Sama UNM

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan Praktik Administrasi Perkantoran pada Unit Layanan Terpadu (ULT) dan Bagian Kerja Sama Universitas Negeri Makassar, dapat disimpulkan bahwa kegiatan praktik memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam menerapkan pengetahuan administrasi perkantoran pada lingkungan kerja yang sesungguhnya. Kegiatan yang dilaksanakan meliputi pelayanan dan penerimaan tamu, pemberian informasi, pengelolaan data, surat-menyurat, pengelolaan dan pengarsipan dokumen kerja sama, pemindaian dokumen, pendataan mitra, pengelolaan informasi dan publikasi, notulensi rapat, serta pengelolaan administrasi berbasis digital.

Pelaksanaan praktik juga menunjukkan bahwa pekerjaan administrasi perkantoran membutuhkan keterampilan teknis yang didukung oleh kemampuan komunikasi, kerja sama, ketelitian, kedisiplinan, tanggung jawab, dan kemampuan beradaptasi. Berbagai kendala

p-ISSN: 2963-8968 || e-ISSN: 2962-7923

yang dihadapi mahasiswa, seperti kesulitan memahami alur pelayanan dan prosedur administrasi serta kurangnya kepercayaan diri dalam berkomunikasi, dapat diatasi secara bertahap melalui arahan pegawai, bertanya, melakukan pengecekan kembali, dan membiasakan diri berinteraksi secara langsung di lingkungan kerja.

Dengan demikian, Praktik Administrasi Perkantoran pada ULT dan Bagian Kerja Sama UNM efektif menjadi sarana pembelajaran berbasis pengalaman yang menghubungkan teori perkuliahan dengan praktik kerja nyata. Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan keterampilan administrasi dan pemanfaatan teknologi, tetapi juga membantu mahasiswa membentuk sikap kerja profesional sebagai bekal dalam menghadapi dunia kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Anisah, A., Haryono, B. S., & Mindarti, L. I, dkk, O. (2020). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)Vol. 6 No. 3 (2020)*, *6*(1), 389.

Mubarak. A, faizah. N.N, Nurhikam, Pemas, N. (n.d.). *Laporan Kegiatan Praktik Perkantoran (Unit Layanan Terpadu dan Kerja sama UNM)*.

Nahuway F.V, Nanulaitta T.D, Tjokro.I.C, & Melmambessy.S. (2026). Transformasi Digital, Kapabilitas Strategis, dan Kinerja Layanan Administrasi Perguruan Tinggi: Kajian Literatur. *Jurnal Administrasi Terapan*, *5*(1), 173–176.

Putri, N. A., & Rozi, F. (2025). Transformasi Digital Dalam Administrasi Perkantoran: Inovasi Layanan Di Era Modern. *Jurnal Visionary : Penelitian dan Pengembangan dibidang Administrasi Pendidikan*, *Vol. 1*, 58–76. https://doi.org/10.15294/bap.v1i1.277

Ramadhan, A. N., & Muhyadi, M. (2021). Professionalism Demands for Office Administration in the Digital Era Tuntutan Profesionalisme Bidang Administrasi Perkantoran Di Era Digital. *Jurnal Sekretaris & Administrasi Bisnis (JSAB)*, *5*(1), 29–38.

Saputra, U. R., Ismiyati, & Sholikah, M. (2021). Efisiensi Kajian Ilmu Administrasi. *Prodi P.ADP FF UNY*, *18*(1), 1–14.

Sari, V. F. (2021). Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akademik. *At-Tajdid : Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam*, *5*(01), 42. https://doi.org/10.24127/att.v5i01.1503

p-ISSN: 2963-8968 || e-ISSN: 2962-7923