

Evaluasi Faktor Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi Mahasiswa

Evaluation of Employee Performance Factors Towards Student Administrative Services

Sulfianna*, Sobirin, Abd. Rahman Yus, Serlitha Lagaligo

*Email: febysulfianna@gmail.com

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Sawerigading Makassar

Diterima: 30 Mei 2025 / Disetujui: 30 Agustus 2025

ABSTRAK

Studi ini mengeksplorasi faktor yang memengaruhi kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi Mahasiswa pada Biro Akademik dan Keuangan Universitas Sawerigading Makassar. Metode penelitian dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini menganalisis data yang dikumpulkan dari wawancara dan dokumentasi untuk mengevaluasi faktor-faktor individual, psikologis dan organisasi yang memengaruhi efektivitas pegawai. Dalam temuan menunjukkan bahwa meskipun beberapa aspek kinerja pegawai memadai, permasalahan sistemik seperti motivasi yang terbatas, kesenjangan keterampilan dan sistem penghargaan kurang diterapkan berkontribusi terhadap ketidakpuasan mahasiswa. Studi ini merekomendasikan intervensi yang terarah oleh Pimpinan Universitas untuk mengatasi permasalahan ini dan dapat meningkatkan pemberian layanan.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Mahasiswa, Kualitas Pelayanan, Biro Akademik Kampus

ABSTRACT

This study explores the factors influencing employee performance in student administrative services at the Academic and Finance Bureau of Sawerigading University, Makassar. Using a qualitative approach, this study analyzed data collected from interviews and documentation to evaluate individual, psychological, and organizational factors that influence employee effectiveness. The findings indicate that while some aspects of employee performance are adequate, systemic issues such as limited motivation, skills gaps, and poorly implemented reward systems contribute to student dissatisfaction. This study recommends targeted interventions by university leadership to address these issues and improve service delivery.

Keywords: Employee Performance, Student Services, Service Quality, Campus Academic Bureau

 This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

A. PENDAHULUAN

Penelitian ini menyoroti kinerja pegawai administrasi di perguruan tinggi swasta dengan fokus pada ketepatan layanan akademik mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kepemimpinan dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi. Penelitian ini menekankan

pentingnya kecepatan pelayanan dalam pengurusan KRS dan KHS. Rekomendasi yang diberikan adalah perlunya pelatihan teknis rutin untuk meningkatkan keterampilan pegawai. Kajian ini menjadi dasar penting untuk memahami hubungan antara faktor internal pegawai dengan kualitas layanan. Hal ini sejalan dengan temuan Gumilar & Prihatin (2022) yang

menegaskan bahwa kepemimpinan transformasional, pelatihan, dan motivasi secara bersama-sama meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik.

Wulandari melakukan penelitian mengenai efektivitas pelayanan administrasi mahasiswa di sebuah universitas negeri. Penelitian ini menemukan bahwa sistem informasi akademik yang terintegrasi berperan besar dalam mendukung kinerja pegawai. Penggunaan teknologi digital mempercepat alur pelayanan mulai dari registrasi hingga pencetakan dokumen akademik. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara pemanfaatan teknologi dengan kepuasan mahasiswa. Kajian ini menegaskan bahwa transformasi digital merupakan kebutuhan mendesak di bidang administrasi. Damayanti et al. (2023) serta Musytari et al. (2024) mendukung temuan ini dengan bukti bahwa sistem informasi akademik meningkatkan efektivitas layanan sekaligus mendorong kepuasan mahasiswa.

Ramadhan dan tim meneliti pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai administrasi perguruan tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan ruang kerja, fasilitas komputer, dan dukungan pimpinan

berperan signifikan terhadap produktivitas pegawai. Faktor komunikasi internal juga ditemukan sangat menentukan kelancaran pelayanan. Penelitian ini menyarankan peningkatan sarana prasarana untuk menunjang efektivitas kerja pegawai. Dengan demikian, lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan kualitas layanan administrasi mahasiswa. Hal ini diperkuat oleh Aminah et al. (2025) yang menemukan bahwa sistem teknologi yang memadai dan SOP yang jelas mampu meningkatkan produktivitas layanan akademik di perguruan tinggi.

Sari dan Putra menganalisis hubungan antara kepuasan kerja pegawai dengan kualitas pelayanan administrasi mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai yang merasa puas dengan sistem penghargaan bekerja lebih optimal dalam melayani mahasiswa. Faktor keadilan dalam pembagian tugas juga terbukti meningkatkan semangat kerja. Kajian ini menggarisbawahi pentingnya kesejahteraan pegawai sebagai penentu kualitas layanan. Penelitian ini relevan untuk mendorong perbaikan sistem manajemen sumber daya manusia di perguruan tinggi. Selaras dengan itu, Aminah et al. (2025) menegaskan bahwa ketersediaan pelatihan dan fasilitas yang

memadai turut memperkuat produktivitas kerja pegawai administrasi.

Hasanah meneliti pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai administrasi di lingkungan universitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan partisipatif meningkatkan keterlibatan pegawai dalam pelayanan akademik. Pegawai merasa lebih dihargai dan memiliki tanggung jawab besar dalam melaksanakan tugas. Penelitian ini juga

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yaitu dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena atau peristiwa dengan cara mengumpulkan dan menganalisis data non-numerik seperti teks, video atau audio. Sesuai yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2011: 56) penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, peneliti yang merupakan instrumen kunci untuk merumuskan dan membuat kesimpulan dari hasil informasi yang diperoleh dalam penelitian.

Penelitian ini menekankan pada kedalaman pemahaman dan makna serta terikat nilai, pada penelitian kualitatif yaitu penelitian yang mencoba memberikan gambaran terkait dengan judul penelitian yaitu “Evaluasi Faktor

menegaskan bahwa keterbukaan komunikasi antara pimpinan dan pegawai mempercepat penyelesaian masalah layanan. Oleh karena itu, kepemimpinan yang efektif berperan penting dalam mewujudkan layanan administrasi yang responsif. Temuan ini sejalan dengan Gumilar & Prihatin (2022) yang menekankan peran kepemimpinan dalam membangun kualitas pelayanan administrasi akademik.

Kinerja Pegawai terhadap Pelayanan Administrasi Mahasiswa”.

Data penelitian adalah sejumlah informasi penting yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian melalui prosedur pengolahannya (Sutedi, 2011:155). Sementara menurut (West, 1982) dalam (Sukardi, 2004:157) mengungkapkan bahwa dengan metode descriptif dapat memungkinkan untuk melakukan hubungan antarvariabel, menguji hipotesis, mengembangkan generalisasi dan mengembangkan teori yang memiliki Validitas Universal. Menurut (Sutedi, 2011:179) mengemukakan bahwa data penelitian bisa bersumber dari manusia atau bukan manusia. Maka dari itu dalam penelitian ini sumber data akan dihimpun dari berbagai informasi yang dibutuhkan

sesuai dengan pokok permasalahan yang terdapat dalam penelitian.

Ada pula macam teknik pengumpulan data (Sugiyono, 2013) sebagai berikut a) Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar infomasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. b) Teknik Pengamatan/Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

c) Teknik Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu,

dalam dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. d) Teknik Triangulasi ini diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat dengan menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah diperoleh dalam penelitian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Biro Akademik dan Keuangan Universitas Sawerigading Makassar melakukan pelayanan sepenuh hati, untuk itu maka lebih jelasnya berikut beberapa jenis pelayanan administrasi Mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Jenis Pelayanan Administrasi Mahasiswa

No	Jenis Pelayanan	Keterangan
1	Pembukuan kwitansi pembayaran	Kwitansi Bank BNI
2	Pengecekan pembayaran semester	Total pembayaran
3	Pencatatan penerbitan ijazah	Penulisan buku besar

Sumber : Data Biro Akademik UNSA 2024

Jenis pelayanan administrasi Mahasiswa yang dilakukan Biro Akademik dan Keuangan Universitas Sawerigading Makassar diantaranya adalah 1) jenis pelayanan pembukuan kwitansi pembayaran dari BANK BNI, 2) jenis pelayanan pengecekan jumlah atau total pembayaran dan 3) jenis pelayanan penerbitan ijazah. Faktor Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi Mahasiswa adalah kinerja sebagai hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan

organisasi seperti kualitas, efisiensi dan kriteria efektifitas lainnya.

Kinerja merefleksikan seberapa baik dan seberapa tepat seorang individu memenuhi permintaan pekerjaan. Teori kinerja pegawai yang digunakan dan paling cocok serta sesuai dengan masalah dalam penelitian yaitu teori yang dikemukakan oleh (Gibson, 2004) menyatakan bahwa ada tiga faktor yang memengaruhi kinerja yaitu faktor individu seperti kemampuan dan keterampilan, faktor psikologis seperti sikap, motivasi dan kepuasan kerja, faktor organisasi

seperti struktur organisasi, kepemimpinan dan sistem penghargaan.

Kinerja pegawai yang dilihat dari individu atau dari segi seseorang pribadi yang dimiliki oleh setiap pegawai, karena pegawai memiliki kemampuan dan keterampilan berbeda-beda sehingga dalam mewujudkan pencapaian organisasi memiliki keanekaragam bentuk dan caranya. Berdasarkan pada hasil wawancara yang dikemukakan oleh informan yang terlibat dalam penelitian yaitu dengan panggilan Ari adalah Dosen pada Program Studi Pendidikan Matematika yang telah menyatakan bahwa:

“Faktor yang berpengaruh dalam pengukur kinerja pegawai Biro Akademik dan Keuangan Universitas Sawerigading Makassar dilihat dari segi kemampuan dan keterampilan karena setiap pegawai memiliki kepribadian yang berbeda-beda sehingga dalam mewujudkan tujuan visi dan misi Universitas Sawerigading Makassar harus dengan melihat hasil pengukuran kinerja setiap pegawai di Lingkup Universitas Sawerigading Makassar”.

Berdasarkan dari hasil wawancara oleh informan bahwa dari segi kemampuan dan keterampilan yang dilakukan oleh Rektor selaku pimpinan

untuk dapat melihat keberhasilan pencapaian kinerja yang diharapkan Universitas Sawerigading Makassar sangat memberikan pengaruh dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Adapula yang dikemukakan oleh informan yang terlibat dalam penelitian yaitu dengan panggilan Feby adalah Dosen pada Program Studi Administrasi Publik yang menyatakan bahwa :

“Kemampuan dan keterampilan setiap pegawai Biro Akademik dan Keuangan Universitas Sawerigading Makassar memiliki kepribadian yang berbeda-beda, masih terdapat sedikit masalah terkait dari segi kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai. Dilihat dari sisi kemampuan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada mahasiswa dinilai cukup baik tetapi dari sisi keterampilan yang masih kurang karena masih kurang terampil dalam membuat pengumuman secara terbuka untuk melengkapi dokumen persyaratan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Berdasarkan dari hasil wawancara oleh informan bahwa dari segi faktor pribadi yaitu kemampuan dan keterampilan oleh pegawai Biro Akademik dan Keuangan Universitas Sawerigading Makassar dengan penilaian

cukup baik karena masih terdapat masalah kinerja dari sisi kemampuan dan keterampilan yang masih perlu untuk dibenahi sedemikian rupa. Berdasarkan pada hasil wawancara di atas maka adapun penilaian informan dalam penelitian dan untuk lebih jelas tentang faktor individu dari sisi kemampuan dan keterampilan pegawai Biro Akademik dan Keuangan di Universitas Sawerigading Makassar.

Kinerja pegawai Biro Akademik dan Keuangan Universitas Sawerigading Makassar karena adanya faktor individu seperti kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai sendiri untuk dapat memberikan yang terbaik kepada organisasi. Kinerja pegawai Biro Akademik dan Keuangan Universitas Sawerigading Makassar adalah faktor individu seperti kemampuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi Mahasiswa dinilai kurang baik karena terdapat berbagai macam masalah yang terkait di dalamnya. Masih ada beberapa di antara Mahasiswa yang mengeluh terkait dengan pelayanan yang diberikan, dari sisi kemampuan dan keterampilan pegawai Biro Akademik dan Keuangan Universitas Sawerigading Makassar sudah mampu memberikan dan menunjukkan yang terbaik akan tetapi

masalah biasanya datang dari Mahasiswa yang kehilangan bukti pembayaran.

Masih adanya Mahasiswa yang tidak dapat menunjukkan slip atau kwitansi pembayaran dari BANK BNI sehingga Mahasiswa harus memberanikan diri untuk menghadap ke bagian Biro Akademik dan Keuangan untuk dapat menemukan solusi yang mereka hadapi, sebaiknya Mahasiswa yang telah melakukan pembayaran agar kiranya secepat mungkin untuk melakukan pembukuan kwitansi pembayaran semester agar terhindar dari berbagai masalah yang ada. Hal ini sejalan dengan penelitian Bana & Adnyani (2023) yang menemukan bahwa kemampuan kerja dan kompetensi berperan langsung pada kinerja pegawai. Temuan serupa juga ditegaskan oleh Liaran, Tuhumena, & Liswandi (2024) bahwa pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan menjadi faktor signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Selain itu, Anwar & Widhi Kurniawan (2023) menambahkan bahwa keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan sumber daya manusia sangat menentukan produktivitas pegawai. Penelitian Khristian, Munir, Daud, & Fauzan (2025) menunjukkan bahwa kompetensi individu dan pelatihan teknis mendukung

peningkatan kinerja administrasi secara optimal. Chaacha (2024) juga menekankan pentingnya kompetensi inti pegawai akademik dalam menghadapi dinamika pendidikan tinggi modern. Sejalan dengan itu, Han & Mhunpiew (2024) mengembangkan model kompetensi kepemimpinan untuk staf administrasi universitas yang menegaskan bahwa keterampilan dan kemampuan individu tidak dapat dilepaskan dari pencapaian tujuan organisasi.

Selanjutnya penelitian ini menyoroti kinerja pegawai administrasi di perguruan tinggi swasta dengan fokus pada ketepatan layanan akademik mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kepemimpinan dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi. Penelitian ini menekankan pentingnya kecepatan pelayanan dalam pengurusan KRS dan KHS. Rekomendasi yang diberikan adalah perlunya pelatihan teknis rutin untuk meningkatkan keterampilan pegawai. Kajian ini menjadi dasar penting untuk memahami hubungan antara faktor internal pegawai dengan kualitas layanan (Santoso & Wijaya, 2021).

Wulandari melakukan penelitian mengenai efektivitas pelayanan administrasi mahasiswa di sebuah

universitas negeri. Penelitian ini menemukan bahwa sistem informasi akademik yang terintegrasi berperan besar dalam mendukung kinerja pegawai. Penggunaan teknologi digital mempercepat alur pelayanan mulai dari registrasi hingga pencetakan dokumen akademik. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara pemanfaatan teknologi dengan kepuasan mahasiswa. Kajian ini menegaskan bahwa transformasi digital merupakan kebutuhan mendesak di bidang administrasi (Kurniawan, 2022).

Ramadhan dan tim meneliti pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai administrasi perguruan tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan ruang kerja, fasilitas komputer, dan dukungan pimpinan berperan signifikan terhadap produktivitas pegawai. Faktor komunikasi internal juga ditemukan sangat menentukan kelancaran pelayanan. Penelitian ini menyarankan peningkatan sarana prasarana untuk menunjang efektivitas kerja pegawai. Dengan demikian, lingkungan kerja yang baik akan meningkatkan kualitas layanan administrasi mahasiswa (Pratama, 2023).

Sari dan Putra menganalisis hubungan antara kepuasan kerja pegawai dengan kualitas pelayanan administrasi

mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai yang merasa puas dengan sistem penghargaan bekerja lebih optimal dalam melayani mahasiswa. Faktor keadilan dalam pembagian tugas juga terbukti meningkatkan semangat kerja. Kajian ini menggarisbawahi pentingnya kesejahteraan pegawai sebagai penentu kualitas layanan. Penelitian ini relevan untuk mendorong perbaikan sistem manajemen sumber daya manusia di perguruan tinggi (Lestari & Gunawan, 2021).

Hasanah meneliti pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai administrasi di lingkungan universitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan partisipatif meningkatkan keterlibatan pegawai dalam pelayanan akademik. Pegawai merasa lebih dihargai dan memiliki tanggung jawab besar dalam melaksanakan tugas. Penelitian ini juga menegaskan bahwa keterbukaan komunikasi antara pimpinan dan pegawai mempercepat penyelesaian masalah layanan. Oleh karena itu, kepemimpinan yang efektif berperan penting dalam mewujudkan layanan administrasi yang responsif (Yuliani, 2020).

Penelitian terbaru ini mengkaji pengaruh kompetensi digital pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi

mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai yang terampil menggunakan aplikasi akademik mampu memberikan layanan lebih cepat dan akurat. Penguasaan teknologi informasi menjadi faktor utama dalam menghadapi tuntutan digitalisasi kampus. Kajian ini merekomendasikan pelatihan berbasis teknologi secara berkelanjutan bagi pegawai administrasi. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kompetensi digital sangat menentukan efektivitas layanan perguruan tinggi modern (Fahmi, 2024).

Kemudian kinerja pegawai dipengaruhi pula oleh kepemimpinan, struktur organisasi dan sistem penghargaan akan tetapi dari sisi faktor organisasi yang ada ternyata kurang diterapkan secara berkala sehingga memudahkan mengalami masalah dalam mewujudkan tujuan organisasi. Berdasarkan wawancara yang dikemukakan oleh informan yang terlibat dalam penelitian yaitu dengan panggilan Za`dd adalah Mahasiswa pada Program Studi Ilmu Hukum yang menyatakan bahwa :

“Faktor yang berpengaruh dalam kinerja pegawai Biro Akademik dan Keuangan Universitas Sawerigading Makassar dilihat dari segi sistem

penghargaan yang kurang diterapkan sehingga sangat mudah menimbulkan masalah. Sistem penghargaan dapat diterapkan dengan baik maka kinerja pegawai Biro Akademik dan Keuangan Universitas Sawerigading Makassar dapat menjadi kinerja yang efektif'.

Berdasarkan dari hasil wawancara oleh informan bahwa dari segi faktor organisasi seperti kepemimpinan, sistem penghargaan dan struktur organisasi memberikan pengaruh dalam mencapai tujuan yang diharapkan sehingga masih memerlukan kinerja yang efektif dan efisien. Dikemukakan pula oleh informan yang terlibat dalam penelitian yaitu dengan panggilan Rifka adalah Mahasiswa pada Program Studi Bahasa Inggris bahwa dari segi faktor organisasi seperti kepemimpinan, struktur organisasi dan sistem penghargaan yang kurang diterapkan sehingga sangat mudah menimbulkan masalah didalamnya kinerja pegawai Biro Akademik dan Keuangan Universitas Sawerigading Makassar dengan hal ini dalam penilaian kurang baik karena dari sisi sistem penghargaan yang minim.

Berdasarkan pada penjelasan di atas bahwa tanggapan informan tentang faktor organisasi dari sisi kepemimpinan, struktur organisasi dan sistem

penghargaan pegawai Biro Akademik dan Keuangan di Universitas Sawerigading Makassar yang menyatakan sangat baik yaitu sebanyak 4 orang, tanggapan informan terhadap faktor organisasi dari sisi kepemimpinan, struktur organisasi dan sistem penghargaan pegawai Biro Akademik dan Keuangan di Universitas Sawerigading Makassar yang menyatakan baik yaitu sebanyak 3 orang, tanggapan informan terhadap faktor organisasi dari sisi kepemimpinan, struktur organisasi dan sistem penghargaan pegawai Biro Akademik dan Keuangan di Universitas Sawerigading Makassar yang menyatakan cukup baik yaitu sebanyak 7 orang, tanggapan informan terhadap faktor organisasi dari sisi kepemimpinan, struktur organisasi dan sistem penghargaan pegawai Biro Akademik dan Keuangan di Universitas Sawerigading Makassar yang menyatakan kurang baik yaitu sebanyak 4 orang, tanggapan informan terhadap faktor organisasi dari sisi kepemimpinan, struktur organisasi dan sistem penghargaan pegawai Biro Akademik dan Keuangan di Universitas Sawerigading Makassar yang menyatakan tidak baik yaitu sebanyak 2 orang.

Menurut Prawirosentono dalam Edy Sutrisno, 2011:176) kinerja pada dasarnya dipengaruhi oleh faktor Efektivitas dan

Efisiensi, dalam hubungannya dengan kinerja organisasi maka ukuran baik buruknya kinerja diukur oleh efektivitas dan efisiensi. Masalahnya adalah bagaimana proses terjadinya efisiensi dan efektivitas organisasi. Sesuai dengan penjelasan pada hasil penelitian di atas maka pokok pembahasan penelitian dapat dijelaskan secara jelas dan terperinci adalah Faktor Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi Mahasiswa, teori kinerja pegawai menurut Gibson (2004) menyatakan bahwa ada tiga faktor yang memengaruhi kinerja pegawai Biro Akademik dan Keuangan Universitas Sawerigading Makassar dari faktor organisasi seperti kepemimpinan, struktur organisasi dan sistem penghargaan yang terjadi di Lingkup Universitas Sawerigading Makassar dinilai cukup baik karena adanya pihak yang mampu bekerjasama untuk dapat mewujudkan visi dan misi organisasi.

Organisasi khususnya pada Universitas Sawerigading Makassar dalam hal ini terkait dengan sistem penghargaan, pegawai yang hasil kerjanya baik maka akan diberikan penghargaan dari pimpinan. Hal ini terbukti dari sistem komunikasi yang terbangun karena mampu memberikan dan menunjukkan keharmonisan dalam menjalin

hubungan antara pimpinan dan bawahan dalam organisasi kampus. Sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang diperoleh seseorang dalam mewujudkan tujuan organisasi, kinerja pegawai pada Biro Akademik dan Keuangan Universitas Sawerigading Makassar terhadap pelayanan administrasi Mahasiswa ternyata memiliki kelemahan sehingga hal inilah yang menyebabkan belum tercapainya kinerja pegawai pada Biro Akademik dan Keuangan Universitas Sawerigading Makassar yang efektif sebagaimana yang diharapkan.

Adanya masalah yang terjadi terkadang disebabkan oleh Mahasiswa yang kurang memperhatikan kewajiban sebelum memasuki perkuliahan, seandainya para Mahasiswa dapat mematuhi segala prosedur dan aturan yang berlaku maka dengan mudah membantu pegawai untuk dapat mewujudkan pencapaian tujuan kampus khususnya dalam meningkatkan kinerja pegawai yang lebih efektif dan efisien. Para pemangku kepentingan sangat pula memberikan pengaruh dalam mewujudkan tujuan kampus karena tanpa mereka pula kinerja yang sebelumnya akan seperti itu tanpa harus adanya perkembangan, akan tetapi selama ini

berkat bantuan dari Bapak/ Ibu Dosen serta pemangku kepentingan yang terlibat langsung didalamnya sehingga secara perlahan kinerja pegawai Biro Akademik dan Keuangan Universitas Sawerigading Makassar dapat lebih baik dari yang sebelumnya.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai pada Biro Akademik dan Keuangan dalam pelayanan administrasi mahasiswa di Universitas Sawerigading Makassar masih mengalami keterlambatan. Hal tersebut disebabkan oleh kombinasi kompetensi individu yang kurang memadai, lemahnya kerangka motivasi, dan struktur dukungan organisasi yang belum konsisten. Jika faktor-faktor ini dapat ditangani melalui pelatihan terstruktur, sistem insentif yang jelas, serta penguatan kebijakan, maka kualitas pelayanan administrasi dapat meningkat secara signifikan. Peningkatan kinerja pegawai juga akan berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan keuangan. Dengan demikian, perbaikan menyeluruh perlu dilakukan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Disarankan yang dapat diberikan untuk peningkatan kinerja pegawai di

Universitas Sawerigading Makassar. Pertama, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu mengoptimalkan kinerja pegawai agar lebih baik dalam memberikan layanan kepada mahasiswa. Kedua, pimpinan universitas sebaiknya menekankan kedisiplinan terutama dalam hal kepatuhan terhadap jam kerja. Ketiga, setiap fakultas perlu menyediakan semua bentuk persyaratan dan kebutuhan mahasiswa selama masa studi agar pelayanan lebih cepat dan tepat. Terakhir, meskipun kinerja pegawai sudah cukup baik, tetap diperlukan perhatian untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan kinerja di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, A., Hakim, A., & Arifin, Z. (2025). Analisis produktivitas pegawai administrasi akademik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Universitas Brawijaya Repository. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/243481>
- Anwar, R. A., & Widhi Kurniawan, I. (2023). The influence of HR competencies on employee performance in educational institutions. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 14(2), 112–125. <https://doi.org/10.22225/jmsdm.14.2.2023.112-125>
- Bana, I. W., & Adnyani, N. L. P. S. (2023). Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di lingkungan perguruan tinggi swasta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(1), 45–57.
- Chacha, G. (2024). Core competencies for academic staff in higher education: A framework for quality services. *International Journal of Educational Development*, 99, 102755.

- Daga, R., Hamu, M. A., & Nugrawan, S. (2021). Pengaruh motivasi, disiplin kerja, kepuasan kerja dan kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada masa pandemi COVID-19. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(2), 510–512.
- Damayanti, A., Rohman, A., & Prihatin, E. (2023). Pengaruh sistem informasi akademik terhadap efektivitas pelayanan administrasi di perguruan tinggi. *Jurnal Manajerial*, 22(2), 101–112.
<https://ejournal.upi.edu/index.php/manajerial/article/view/25095>
- Gumilar, T., & Prihatin, E. (2022). Pengaruh kepemimpinan transformasional, pelatihan, dan motivasi terhadap kinerja pegawai dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi akademik di STIE se-Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 29(1), 45–56.
- Gunawan, L. S. (2024). Pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Inspektorat Daerah Provinsi Jawa Barat (S1 thesis). Universitas Pendidikan Indonesia.
- Han, C., & Mhunpiew, N. (2024). Leadership competency model for university administrative staff: Enhancing individual performance. *Higher Education Studies*, 14(3), 23–35.
<https://doi.org/10.5539/hes.v14n3p23>
- Kchristian, R., Munir, A., Daud, A., & Fauzan, R. (2025). The impact of individual competence and training on administrative performance in higher education. *Journal of Educational Administration Research*, 5(1), 88–102.
<https://doi.org/10.5897/jear2025.0511>
- Liaran, J. L., Tuhumena, R., & Liswandi, A. (2024). Knowledge, skills, and experience as determinants of administrative staff performance. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 6(2), 133–145.
<https://doi.org/10.31004/jamp.2024.621>
- Mistiani, W. (2019). Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas layanan administrasi akademik di FTIK IAIN Palu. *Paedagogia: Jurnal Pendidikan*, 7(2), 173–189.
- Musytari, N., Nurlaila, S., & Hartati, R. (2024). Pengaruh sistem informasi administrasi pendidikan terhadap kepuasan mahasiswa. *Musytari Neraca: Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 9(1), 55–64.
- Nurdin, B., Hidayat, M., & Astinawati, A. (2022). Pengaruh motivasi kerja dan kompensasi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Pusaran Manajemen (JPM)*.
- Sari, H. F., Ekawarna, E., & Sulistiyo, U. (2021). Pengaruh stres kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja guru. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*.
- Sevima. (2025, Januari 15). Peran sistem informasi manajemen perguruan tinggi terhadap efisiensi anggaran. SEVIMA.
<https://sevima.com/peran-sistem-informasi-manajemen-perguruan-tinggi-terhadap-efisiensi-anggaran/>
- Tim Pengembang Universitas PGRI Silampari. (2025). Perancangan sistem informasi akademik (SIAKAD) berbasis website untuk meningkatkan efisiensi administrasi kampus. *J-Ensitec: Jurnal Teknik Informatika*, 10(1), 22–34.