

TRANSFORMASI LAYANAN BAGIAN UMUM DALAM MENDUKUNG KETERSEDIAAN SUMBER DAYA MANUSIA PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN TINGGI VOKASI PARIWISATA

Radiana Idrus

Politeknik Pariwisata Makassar, Jl. Gn. Rinjani Jl. Metro Tj. Bunga No.1, Tj. Merdeka, Kec. Tamalate,
Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90224

Email: radianaidrus@poltekparmakassar.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [15 November 2025]

Revised [08 Desember 2025]

Accepted [31 Januari 2026]

KEYWORDS

Administrative services,
employee satisfaction,
vocational education, internal
evaluation, service
transformation.

This is an open access
article under the [CC-BY-SA](#)
license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kepuasan pegawai terhadap layanan Bagian Administrasi Umum di Politeknik Pariwisata Makassar tahun 2024 dan 2025. Layanan yang dievaluasi mencakup kepegawaian, keuangan, Barang Milik Negara (BMN), humas, dan teknologi informasi (IT). Data dikumpulkan melalui survei terhadap 139 pegawai pada 2024 dan 146 pegawai pada 2025 dengan tingkat partisipasi masing-masing 70,5% dan 97,3%. Hasil analisis kuantitatif menunjukkan peningkatan signifikan tingkat kepuasan pegawai pada semua dimensi layanan, dengan rata-rata 83,8% pada 2025 dibandingkan 2024 yang berkisar 53,94%–67,99%. Analisis kualitatif mengungkapkan kebutuhan penguatan koordinasi, peningkatan infrastruktur IT, serta pelatihan teknis untuk SDM administrasi. Temuan ini menegaskan pentingnya evaluasi umpan balik internal sebagai instrumen strategis dalam transformasi layanan administrasi pendidikan vokasi. Hasil penelitian dapat menjadi dasar rekomendasi peningkatan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan administrasi yang berkelanjutan.

ABSTRACT

This study aims to evaluate employee satisfaction with the General Administration Services at Politeknik Pariwisata Makassar in 2024 and 2025. The services evaluated include human resources, finance, state-owned goods (BMN), public relations, and information technology (IT). Data were collected through surveys of 139 employees in 2024 and 146 employees in 2025, with participation rates of 70.5% and 97.3%, respectively. Quantitative analysis showed a significant increase in employee satisfaction across all service dimensions, with an average of 83.8% in 2025 compared to 53.94%–67.99% in 2024. Qualitative analysis revealed the need to strengthen coordination, improve IT infrastructure, and provide technical training for administrative staff. These findings highlight the importance of internal feedback evaluation as a strategic instrument for transforming vocational education administrative services. The results provide a basis for recommendations to enhance the effectiveness, efficiency, and quality of sustainable administrative services.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pendidikan tinggi vokasi pariwisata merupakan organisasi yang keberhasilannya sangat ditentukan oleh efektivitas sistem administrasi dalam mendukung proses utama institusi (Amirullah et al., 2020; Sulistyanto et al., 2021; Suryati et al., 2023). Dalam perspektif administrasi bisnis modern, layanan administrasi tidak lagi dipahami sebagai fungsi pelengkap, tetapi sebagai bagian strategis yang berkontribusi langsung terhadap pencapaian kinerja organisasi dan penciptaan nilai publik (Shvets et al., 2024; Tim & Goriparthi, 2025). Transformasi tata kelola administrasi menjadi kebutuhan mendesak untuk memenuhi tuntutan efisiensi, akuntabilitas, transparansi, dan kualitas layanan publik (Alshawabkeh & Al Jasmi, 2025; Doan et al., 2025). Perubahan kebijakan pendidikan tinggi dan dinamika industri pariwisata menuntut organisasi pendidikan untuk beradaptasi secara manajerial (Mínguez et al., 2021). Oleh karena itu, penguatan fungsi layanan umum menjadi prasyarat penting bagi keberlanjutan dan daya saing institusi (Ab & Ridwan, 2019; Sanjeev & Birdie, 2019).

Politeknik Pariwisata Makassar merupakan institusi pendidikan tinggi vokasi di bawah Kementerian Pariwisata Republik Indonesia yang berperan strategis di kawasan timur Indonesia. Sebagai organisasi publik berbasis layanan, institusi ini melayani 2.658 mahasiswa aktif pada tahun ajaran 2025/2026 di berbagai program studi vokasi. Kompleksitas pelayanan akademik dan nonakademik terhadap mahasiswa menuntut dukungan administrasi yang andal, terstruktur, dan responsif (Amoako et al., 2023). Selain itu, tuntutan mutu pendidikan dan akuntabilitas publik meningkatkan tekanan terhadap sistem administrasi internal (Phan et al., 2021). Dalam konteks ini, layanan umum berperan sebagai elemen kunci yang menjaga kelancaran manajemen organisasi.

Dari sisi sumber daya manusia, Politeknik Pariwisata Makassar didukung oleh 146 pegawai, terdiri atas 83 dosen dan 63 tenaga kependidikan, dengan variasi status PNS, PPPK, dan CPNS. Variasi status ini menuntut pengelolaan administrasi yang berbeda dan terkoordinasi, sehingga kompleksitas layanan kepegawaian meningkat (Verville et al., 2024). Layanan kepegawaian mencakup pengelolaan data pegawai, pengajuan cuti, mutasi, kenaikan pangkat, dan kepastian hukum, yang menjadi indikator tata kelola SDM yang efektif (Hermawan et al., 2023). Kualitas layanan kepegawaian secara langsung memengaruhi stabilitas organisasi dan kepuasan pegawai (Agustin & Mursyidah, 2024; Berry et al., 1988). Oleh karena itu, efisiensi dan ketertiban layanan administratif menjadi prioritas strategis.

Secara kinerja organisasi, Politeknik Pariwisata Makassar menunjukkan capaian yang relatif baik, antara lain lulusan terserap di sektor pariwisata dengan waktu tunggu maksimal dua bulan, seluruh program studi terakreditasi unggul, serta jumlah mahasiswa memperoleh sertifikasi kompetensi sesuai skema kualifikasi. Capaian penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang dimanfaatkan juga melebihi target institusi. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses bisnis utama organisasi berjalan baik, namun tetap membutuhkan dukungan layanan administrasi yang berkelanjutan. Evaluasi dan peningkatan layanan administrasi menjadi mekanisme penting untuk menjaga konsistensi kinerja organisasi (Debi et al., 2025). Senada dengan pendapat (Hu et al., 2022) bahwa layanan umum bukan sekadar fungsi administratif, tetapi berperan sebagai penggerak keberhasilan proses pendidikan vokasi.

Namun, capaian kinerja tersebut dihadapkan pada tantangan pengelolaan sumber daya yang semakin kompleks, termasuk penurunan realisasi anggaran pada 2024, khususnya untuk pos pembangunan dan pendanaan non-rutin. Dalam perspektif administrasi bisnis, kondisi ini menuntut pengelolaan keuangan yang akuntabel, transparan, dan partisipatif (Lata, 2020; Ristianingsih et al., 2021). Layanan keuangan meliputi ketepatan pembayaran gaji, kejelasan prosedur, transparansi pemotongan, serta akses informasi anggaran yang memadai, yang menjadi faktor penting dalam menjaga stabilitas organisasi (Wulandari et al., 2025). Efisiensi keuangan tidak hanya berdampak pada operasional, tetapi juga pada kepercayaan internal civitas akademika (Hayati et al., 2025; Walizi, 2025). Evaluasi layanan keuangan internal menjadi instrumen penting untuk mendukung pengambilan keputusan manajerial.

Selain kepegawaian dan keuangan, layanan umum juga mencakup pengelolaan Barang Milik Negara (BMN), hubungan masyarakat (Humas), dan teknologi informasi (IT). Layanan BMN mendukung manajemen aset organisasi melalui pengelolaan inventaris, kendaraan dinas, serta penyediaan sarana dan prasarana pembelajaran yang nyaman dan layak. Layanan humas memfasilitasi komunikasi organisasi melalui penyampaian informasi, pengelolaan media, dan penguatan citra institusi. Sementara itu, layanan IT menjadi infrastruktur utama transformasi layanan administrasi melalui sistem informasi, arsip digital, dan keamanan data. Ketiga layanan ini berkontribusi langsung terhadap efisiensi dan kualitas proses bisnis pendidikan tinggi vokasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, layanan umum dalam penelitian ini dipahami sebagai sistem administrasi bisnis yang multidimensional dan terintegrasi, yang meliputi kepegawaian, keuangan, BMN, humas, dan IT. Transformasi layanan tidak hanya berorientasi pada perbaikan prosedur administratif, tetapi juga peningkatan peran strategis dalam mendukung ketersediaan sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi umpan balik pengguna layanan umum, khususnya pegawai, terhadap kualitas layanan Bagian Umum di Politeknik Pariwisata Makassar pada tahun 2024 dan 2025. Evaluasi difokuskan pada persepsi pegawai terhadap efektivitas, keandalan, dan responsivitas layanan, dengan harapan menghasilkan rekomendasi transformasi layanan yang adaptif, efisien, dan berorientasi pada peningkatan kinerja organisasi (Hu et al., 2022). Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi konseptual dan praktis bagi penguatan tata kelola administrasi pendidikan tinggi vokasi pariwisata.

LANDASAN TEORI

Administrasi dalam organisasi modern berperan sebagai fungsi strategis yang mempengaruhi kinerja dan pencapaian tujuan institusi, tidak sekadar kegiatan pendukung operasional. Dalam konteks pendidikan tinggi vokasi, administrasi yang terstruktur dan adaptif membantu institusi menyesuaikan diri dengan perubahan kebijakan dan tuntutan industri (Amoako et al., 2023; Phan et al., 2021). Transformasi tata kelola administrasi menekankan integrasi proses, inovasi, dan akuntabilitas, sehingga layanan administratif dapat meningkatkan efisiensi organisasi. Layanan administrasi yang berkualitas juga berfungsi sebagai penghubung antara manajemen dan pengguna internal, seperti pegawai dan mahasiswa. Oleh karena itu, administrasi strategis menjadi fondasi untuk membangun organisasi yang responsif dan berorientasi kinerja.

Layanan kepegawaian menjadi elemen penting dalam manajemen sumber daya manusia, terutama di institusi publik dan pendidikan tinggi vokasi. Proses pengelolaan pegawai, mulai dari administrasi cuti, mutasi, kenaikan pangkat, hingga kepastian hukum kepegawaian, menjadi indikator kualitas tata kelola SDM (Molina-Azorin et al., 2021). Layanan yang tertib dan transparan berkontribusi pada stabilitas organisasi, kepuasan kerja, dan motivasi pegawai (Dilapanga et al., 2023). Selain itu, pengelolaan SDM yang baik berdampak pada produktivitas dan keterlibatan pegawai dalam pencapaian tujuan institusi. Kualitas layanan kepegawaian menjadi tolok ukur efektivitas manajemen sumber daya manusia di lingkungan pendidikan vokasi (Ab & Ridwan, 2019).

Pengelolaan keuangan internal yang transparan, akuntabel, dan tepat waktu sangat penting bagi keberlanjutan organisasi publik. Layanan keuangan yang mencakup ketepatan pembayaran gaji, prosedur yang jelas, dan keterbukaan informasi anggaran berkontribusi pada kepercayaan pegawai dan stabilitas institusi (Alshawabkeh & Al Jasmi, 2025; Wulandari et al., 2025). Evaluasi layanan keuangan memungkinkan organisasi mengidentifikasi inefisiensi, risiko tata kelola, dan area perbaikan. Dalam perspektif administrasi bisnis, efisiensi keuangan mendukung kinerja organisasi secara keseluruhan dan memastikan sumber daya digunakan secara optimal. Oleh karena itu, penguatan layanan keuangan menjadi strategi penting untuk meningkatkan efektivitas operasional dan kepuasan pegawai ((Ristianingsih et al., 2021).

Layanan pendukung seperti manajemen Barang Milik Negara, hubungan masyarakat, dan teknologi informasi memainkan peran penting dalam sistem administrasi bisnis. Pengelolaan aset yang baik, termasuk inventaris dan fasilitas pembelajaran, mendukung efisiensi operasional dan kualitas pendidikan (Dilapanga et al., 2023). Layanan humas yang profesional memperkuat komunikasi internal dan eksternal, membangun citra institusi, dan meningkatkan partisipasi pemangku kepentingan. Sementara itu, layanan IT memungkinkan digitalisasi administrasi, pengelolaan arsip, dan keamanan data, sehingga meningkatkan kecepatan dan keandalan layanan. Integrasi ketiga layanan ini memungkinkan institusi merespons kebutuhan pegawai dan mahasiswa secara lebih efektif (Agustin & Mursyidah, 2024).

Umpan balik dari pengguna internal, khususnya pegawai, menjadi instrumen penting dalam menilai efektivitas dan kualitas layanan administrasi. Persepsi pegawai terhadap keandalan, responsivitas, dan ketepatan layanan mencerminkan sejauh mana standar layanan yang direncanakan sesuai dengan layanan yang dirasakan (Amoako, 2022; Amoako et al., 2023). Evaluasi berbasis pengguna membantu organisasi mengidentifikasi kelemahan prosedur dan mengembangkan strategi perbaikan. Hasil evaluasi ini juga mendukung pengambilan keputusan manajerial dan transformasi layanan yang lebih adaptif. Oleh karena itu, pengumpulan umpan balik internal menjadi dasar bagi peningkatan kinerja dan profesionalisme layanan Bagian Umum di pendidikan vokasi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengevaluasi kualitas layanan Bagian Umum di Politeknik Pariwisata Makassar (Sugiyono, 2020). Populasi penelitian adalah seluruh pegawai aktif, baik dosen maupun tenaga kependidikan, dengan status PNS, PPPK, dan CPNS.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang menilai persepsi pegawai terhadap lima dimensi layanan umum, yaitu Layanan Kepegawaian, Layanan Keuangan, Layanan Barang Milik Negara (BMN), Layanan Hubungan Masyarakat (Humas), dan Layanan Teknologi Informasi (IT). Kuesioner dirancang untuk mengukur efektivitas, keandalan, dan responsivitas masing-masing layanan, serta diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif untuk memetakan persepsi pegawai terhadap kualitas layanan dan mengidentifikasi area yang perlu perbaikan.

Responden

Responden penelitian tahun 2025 terdiri dari 146 pegawai, yang terbagi menjadi 83 dosen dan 63 tenaga kependidikan. Distribusi status kepegawaian meliputi PNS sebanyak 97 orang, PPPK sebanyak 37 orang, dan CPNS sebanyak 12 orang. Seluruh pegawai diminta mengisi kuesioner melalui teknik total population sampling, sehingga representasi persepsi dari semua jabatan struktural maupun pelaksana tercakup. Evaluasi difokuskan pada lima dimensi layanan, dengan indikator khusus pada setiap layanan, misalnya pengelolaan data dan cuti untuk Kepegawaian, ketepatan pembayaran gaji dan transparansi anggaran untuk Keuangan, inventaris dan fasilitas pembelajaran untuk BMN, penyampaian informasi dan media sosial untuk Humas, serta sistem informasi dan keamanan data untuk IT. Analisis data memungkinkan penilaian menyeluruh terhadap performa layanan umum dari perspektif pegawai.

Untuk tahun 2024, responden penelitian sebanyak 98 orang dari total 139 pegawai, terdiri atas PNS dan PPPK sebanyak 69 orang, serta PNPPN sebanyak 29 orang. Perbedaan jumlah responden tahun 2024 dan 2025 dianalisis untuk mengidentifikasi tren perubahan persepsi pegawai terhadap kualitas layanan. Perbandingan persepsi tiap dimensi layanan membantu menilai keberhasilan transformasi administrasi dari tahun sebelumnya. Hasil analisis menjadi dasar rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan Bagian Umum, memastikan layanan Kepegawaian, Keuangan, BMN, Humas, dan IT berjalan lebih efisien, responsif, dan berorientasi pada peningkatan kinerja organisasi pendidikan vokasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum memaparkan hasil survei kepuasan layanan administrasi pada tahun 2024, perlu dijelaskan bahwa pengumpulan data dilakukan untuk menilai persepsi pegawai terhadap kualitas layanan Bagian Umum, termasuk layanan kepegawaian, keuangan, BMN, humas, dan IT. Survei ini bertujuan menangkap umpan balik internal sebagai dasar evaluasi kinerja layanan administrasi, sekaligus mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Tingkat partisipasi pegawai menjadi indikator representativitas data dan validitas hasil evaluasi. Selain itu, pemahaman terhadap persepsi pegawai membantu manajemen dalam merumuskan strategi transformasi layanan yang lebih responsif, efisien, dan berorientasi pada kinerja organisasi. Dengan demikian, analisis hasil survei tahun 2024 menjadi landasan untuk membandingkan perkembangan kepuasan layanan pada tahun 2025.

Layanan Tahun 2024

Tabel 1. Jumlah Pegawai dan Persentase Partisipasi dalam Survei Kepuasan Layanan Administrasi Umum Tahun 2024

| Keseluruhan Pegawai | Jumlah | Jumlah yang Memberi Jawaban | Persentase |
|---------------------|--------|-----------------------------|------------|
| PNS dan P3K | 110 | 69 | 62.73% |

| | | | |
|-------|-----|----|--------|
| PNPPN | 29 | 29 | 100% |
| Total | 139 | 98 | 70.50% |

Sumber: Olahan data peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 1, dari total 139 pegawai Politeknik Pariwisata Makassar, sebanyak 98 pegawai berpartisipasi dalam survei kepuasan layanan administrasi umum, sehingga partisipasi keseluruhan mencapai 70,50%. Partisipasi ini cukup representatif, meskipun terlihat bahwa pegawai PNS dan PPPK hanya memberikan jawaban 62,73%, sedangkan PNPPN memberikan partisipasi penuh, 100%.

Hal ini menunjukkan bahwa pegawai non-PNS (PNPPN) lebih responsif terhadap survei kepuasan, sementara pegawai tetap dan PPPK memiliki tingkat partisipasi yang lebih rendah, yang bisa disebabkan oleh beban kerja atau persepsi terhadap pentingnya survei. Secara umum, tingkat partisipasi 70,50% mencerminkan bahwa mayoritas pegawai internal memberikan masukan yang dapat digunakan sebagai dasar evaluasi kualitas layanan. Partisipasi yang cukup tinggi ini memperkuat validitas hasil survei dalam menilai kinerja layanan administrasi.

Tabel 2. Rekapitulasi Kepuasan Internal Layanan Bagian Administrasi Umum Tahun 2024

| | | |
|------|---------------------|-----------------------------|
| Kode | Layanan Kepegawaian | 67.2% Pegawai Sangat Puas |
| 3.1 | Layanan Keuangan | 67.99%. Pegawai Sangat Puas |
| 3.2 | Layanan BMN | 53.94% Pegawai Sangat Puas |
| 3.3 | Layanan Humas | 67.8% Pegawai Sangat Puas |
| 3.4 | Layanan IT | 55.43% Pegawai Sangat Puas |

Sumber: Olahan data peneliti, 2025

Dari Tabel 2, dapat dilihat persepsi kepuasan pegawai terhadap lima dimensi layanan utama Bagian Administrasi Umum. Layanan Kepegawaian memperoleh tingkat kepuasan sangat tinggi, 67,2% pegawai menyatakan sangat puas, menunjukkan bahwa proses administrasi SDM seperti cuti, mutasi, dan pengelolaan data pegawai dianggap efektif dan tertib. Layanan Keuangan memiliki kepuasan tertinggi kedua, 67,99% sangat puas, mengindikasikan bahwa pembayaran gaji, transparansi pemotongan, dan akses informasi anggaran relatif berjalan lancar dan akuntabel. Layanan Humas hampir setara dengan layanan keuangan, 67,8% sangat puas, yang menandakan komunikasi internal dan eksternal serta pengelolaan informasi institusi cukup baik.

Namun, dimensi layanan BMN dan IT menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan tiga layanan sebelumnya. Layanan BMN memperoleh 53,94% pegawai sangat puas, sedangkan Layanan IT sebesar 55,43% pegawai sangat puas. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas pegawai puas, ada ruang untuk peningkatan, khususnya pada pengelolaan aset, sarana prasarana, sistem informasi, dan keamanan data. Kepuasan yang lebih rendah ini dapat menjadi fokus prioritas transformasi layanan, karena BMN dan IT mendukung kelancaran operasional dan efektivitas proses pembelajaran secara langsung.

Secara keseluruhan, analisis ini menunjukkan bahwa layanan administrasi internal di Politeknik Pariwisata Makassar telah mencapai tingkat kepuasan yang relatif tinggi, terutama pada dimensi Kepegawaian, Keuangan, dan Humas. Sementara itu, dimensi BMN dan IT perlu mendapat perhatian lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan dan mendukung transformasi administratif yang lebih modern dan responsif. Perbedaan tingkat kepuasan antar dimensi juga dapat digunakan sebagai dasar strategi manajerial untuk prioritas peningkatan sumber daya, pelatihan staf, dan penguatan prosedur kerja.

Layanan Tahun 2025**Tabel 3. Jumlah Pegawai dan Persentase Partisipasi dalam Survei Kepuasan Layanan Administrasi Umum Tahun 2025**

| Keseluruhan Pegawai | Jumlah | Jumlah yang Memberi Jawaban | Persentase |
|---------------------|--------|-----------------------------|------------|
| PNS dan PPPK | 134 | 130 | 97.01% |
| CPNS | 12 | 12 | 100% |
| Total | 146 | 142 | 97.26% |

Sumber: Olahan data peneliti, 2025

Berdasarkan hasil survei tahun 2025, partisipasi pegawai Politeknik Pariwisata Makassar dalam memberikan umpan balik terhadap layanan administrasi umum mencapai 97,26%, menunjukkan tingkat keterlibatan yang sangat tinggi dan representatif. Dari 146 pegawai, seluruh 12 CPNS memberikan jawaban penuh, sedangkan 130 dari 134 PNS dan PPPK berpartisipasi, menghasilkan persentase 97,01%. Tingginya partisipasi ini mencerminkan kesadaran dan kepedulian pegawai terhadap kualitas layanan administrasi, termasuk layanan kepegawaian, keuangan, BMN, humas, dan IT. Dengan tingkat respons yang hampir menyeluruh, hasil survei memberikan dasar yang kuat untuk evaluasi kinerja layanan internal dan perumusan rekomendasi perbaikan. Kondisi ini sekaligus menunjukkan efektivitas mekanisme survei internal dalam menangkap persepsi pengguna sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial.

Tabel 3. Rekapitulasi Kepuasan Internal Layanan Bagian Administrasi Umum Tahun 2025

| Kode | Layanan | Tahun 2025 |
|------|---------------------|-------------------------|
| 4.0 | Layanan Kepegawaian | 83% Pegawai Sangat Puas |
| 4.1 | Layanan Keuangan | 85% Pegawai Sangat Puas |
| 4.2 | Layanan BMN | 82% Pegawai Sangat Puas |
| 4.3 | Layanan Humas | 87% Pegawai Sangat Puas |
| 4.4 | Layanan IT | 82% Pegawai Sangat Puas |

Sumber: Olahan data peneliti, 2025

Hasil survei kepuasan layanan Bagian Umum tahun 2025 menunjukkan peningkatan signifikan dibandingkan tahun 2024. Layanan kepegawaian memperoleh tingkat kepuasan 83%, layanan keuangan 85%, BMN 82%, Humas 87%, dan IT 82%, dengan rata-rata keseluruhan 83,8% pegawai sangat puas. Peningkatan ini menandakan perbaikan kualitas layanan, efektivitas prosedur, serta responsivitas terhadap kebutuhan pegawai. Secara khusus, layanan Humas mencatat kepuasan tertinggi, yang menunjukkan keberhasilan komunikasi dan penyampaian informasi internal. Data ini memperkuat pentingnya evaluasi umpan balik pegawai sebagai instrumen strategis untuk transformasi layanan administrasi dalam pendidikan tinggi vokasi pariwisata.

Pembahasan

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa layanan administrasi internal di Politeknik Pariwisata Makassar mengalami peningkatan signifikan dalam kepuasan pegawai dari tahun 2024 ke 2025. Rata-rata kepuasan meningkat dari kisaran 62–68% pada 2024 menjadi 82–87% pada 2025 di seluruh dimensi layanan utama, yaitu kepegawaian, keuangan, BMN, humas, dan IT. Khususnya, layanan IT dan Humas menunjukkan peningkatan tertinggi, mencerminkan efektivitas perbaikan responsivitas, penanganan masalah, dan komunikasi internal.

Tren ini menegaskan bahwa intervensi yang terarah dan pemantauan kinerja layanan secara berkelanjutan berdampak positif terhadap persepsi pengguna internal, serta menegaskan peran strategis layanan administrasi dalam mendukung proses utama institusi.

Implementasi mekanisme umpan balik yang sistematis dan responsif dari unit administrasi terhadap masukan pegawai. Sejalan dengan (Ali et al., 2021; Minh et al., 2015) saluran umpan balik yang aktif memungkinkan organisasi mengidentifikasi kesenjangan layanan dan segera mengambil tindakan korektif. Misalnya, saran terkait infrastruktur IT, pemeliharaan server, dan stabilitas jaringan telah direspon, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Peningkatan layanan Humas juga terkait dengan penguatan komunikasi internal dan penyampaian informasi yang proaktif, sesuai temuan (Nesterenko et al., 2023; Šerić et al., 2020) bahwa komunikasi yang efektif berkontribusi langsung terhadap kinerja organisasi.

Analisis layanan IT menyoroti beberapa tema utama. Responsivitas, dukungan teknis, dan ketersediaan layanan menjadi kekuatan utama. Namun, pegawai juga menunjukkan perlunya perbaikan, seperti peningkatan reliabilitas server, jaringan, upgrade sistem laboratorium komputer, serta penerapan sistem pelaporan berbasis tiket dengan prioritas dan SLA. Temuan ini konsisten dengan (Septiadi & Agus, 2024; Zheng et al., 2024) yang menekankan bahwa infrastruktur digital dan standarisasi proses sangat penting untuk meningkatkan efisiensi layanan di organisasi publik.

Dengan demikian, meskipun layanan IT menunjukkan kinerja baik, perhatian berkelanjutan terhadap infrastruktur dan prosedur operasional tetap diperlukan.

Faktor lain yang berkontribusi terhadap kepuasan tinggi adalah penekanan pada kapasitas SDM dan pelatihan. Umpan balik menunjukkan bahwa pelatihan teknis, pemahaman SOP, dan kejelasan tanggung jawab meningkatkan kepercayaan diri dan efektivitas staf administrasi. A(Bowen, 2024) menegaskan bahwa SDM administrasi yang terampil dan berpengetahuan meningkatkan efektivitas organisasi dan kualitas layanan. Investasi dalam pengembangan pegawai menjadikan layanan administrasi tidak hanya responsif, tetapi juga berkelanjutan.

Meski terjadi peningkatan, terdapat beberapa keterbatasan. Tingkat kepuasan pada layanan BMN dan IT, meskipun lebih tinggi dibanding tahun sebelumnya, masih menunjukkan ruang perbaikan. Tantangan teknis seperti jaringan down, keterbatasan akses point, dan koordinasi antarunit menjadi perhatian yang perlu diatasi. Hal ini menunjukkan bahwa intervensi yang sudah dilakukan efektif, namun prioritas tetap harus diberikan pada peningkatan infrastruktur, pengembangan staf, dan koordinasi lintas unit untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan.

Penelitian ini menegaskan bahwa evaluasi sistematis atas umpan balik pegawai dapat meningkatkan kinerja layanan administrasi di pendidikan tinggi vokasi. Rekomendasi yang dapat diberikan antara lain: penerapan sistem pelaporan gangguan IT berbasis tiket, pengembangan profesional staf administrasi, peningkatan saluran komunikasi di Humas, serta pembaruan infrastruktur kritis di BMN dan IT. Penelitian ini terbatas pada persepsi pegawai internal dan belum mencakup perspektif mahasiswa atau mitra industri. Penelitian lanjutan disarankan untuk mencakup evaluasi multi-stakeholder dan analisis longitudinal untuk menilai dampak jangka panjang transformasi layanan administrasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi kepuasan pegawai terhadap layanan administrasi umum Politeknik Pariwisata Makassar, dapat disimpulkan bahwa terdapat peningkatan signifikan dari tahun 2024 ke 2025 di seluruh dimensi layanan, yaitu kepegawaian, keuangan, BMN, humas, dan IT. Rata-rata kepuasan meningkat dari kisaran 54–68% pada 2024 menjadi 82–87% pada 2025, menunjukkan efektivitas perbaikan prosedur, responsivitas layanan, dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna internal. Layanan kepegawaian, keuangan, dan humas memperoleh kepuasan tertinggi, sedangkan BMN dan IT meski meningkat, masih memiliki ruang perbaikan terkait infrastruktur dan koordinasi antarunit. Temuan ini menegaskan bahwa layanan administrasi berperan strategis dalam mendukung proses utama organisasi pendidikan vokasi dan kinerja institusi secara keseluruhan.

Saran

Penelitian ini juga menunjukkan pentingnya mekanisme umpan balik pegawai sebagai instrumen strategis untuk transformasi layanan. Peningkatan kualitas layanan didukung oleh penguatan kapasitas SDM, pelatihan teknis, perbaikan prosedur, dan pengembangan infrastruktur kritis,

khususnya di layanan IT dan BMN. Meskipun demikian, penelitian ini terbatas pada persepsi pegawai internal, sehingga evaluasi yang melibatkan mahasiswa, mitra industri, dan perspektif eksternal dapat memberikan gambaran lebih komprehensif. Rekomendasi yang dapat diambil adalah penguatan sistem pelaporan gangguan, peningkatan koordinasi lintas unit, pembaruan infrastruktur IT, dan pengembangan profesional pegawai administrasi untuk mendukung keberlanjutan dan daya saing institusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ab, A., & Ridwan, M. (2019). Mengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Program Studi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Makassar. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 3(2).
- Agustin, T., & Mursyidah, L. (2024). Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Indonesia. *Jurnal Pemberdayaan Ekonomi Dan Masyarakat*, 1(1). <https://doi.org/10.47134/jpem.v1i1.326>
- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3). <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.3.2>
- Alshawabkeh, F. A., & Al Jasmi, K. M. (2025). THE ROLE OF MODERN TECHNOLOGY IN ADMINISTRATIVE CONTROL GOVERNANCE: A LEGAL ANALYTICAL STUDY OF THE IMPACT OF DIGITAL TRANSFORMATION ON ADMINISTRATIVE EFFICIENCY. *Corporate Law and Governance Review*, 7(3). <https://doi.org/10.22495/clgrv7i3p12>
- Amirullah, A., Rante, M. W., & Rusdi, M. (2020). Relevansi Kurikulum Pendidikan Vokasi Dengan Usaha Jasa Perjalanan Wisata Di Makassar, Jakarta Dan Bali. *JEKPEND: Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, 3(1). <https://doi.org/10.26858/jekpend.v3i1.11431>
- Amoako, G. K. (2022). Customer Satisfaction: Role of Customer Service, Innovation, and Price in the Laundry Industry in Ghana. *Journal of African Business*, 23(1). <https://doi.org/10.1080/15228916.2020.1826855>
- Amoako, G. K., Ampong, G. O., Gabrah, A. Y. B., de Heer, F., & Antwi-Adjei, A. (2023). Service quality affecting student satisfaction in higher education institutions in Ghana. *Cogent Education*, 10(2). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2238468>
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Bowen, D. E. (2024). An organizational behavior/human resource management perspective on the roles of people in a service organization context: frameworks and themes. *Journal of Service Management*, 35(1). <https://doi.org/10.1108/JOSM-10-2023-0424>
- Debi, K. P., Marsofiyati, M., & Utari, E. D. (2025). The Effect of Student Satisfaction on Administrative Services of Faculty of Economics and Business, State University of Jakarta. *Indonesian Journal of Interdisciplinary Research in Science and Technology*, 3(6). <https://doi.org/10.55927/marcopolo.v3i6.77>
- Dilapanga, A. R., Wawointana, T., & Rantung, M. (2023). Implementation of the Personnel Service Application System (Study on Civil Servant Retirement Applications in the Personnel and Human Resources Development Agency of Minahasa Regency). *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i5.13002>
- Doan, U. T. T., Chu, H. M., & Vu, T. Van. (2025). Digital transformation Influencing Civil Administrative Services at Grassroots Governance and Social Development. *Law and Development Review*. <https://doi.org/10.1515/ldr-2025-0009>
- Hayati, U., Aulia, L. S., & Dewi, A. C. (2025). Dampak Efisiensi Anggaran Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Tahun 2025 pada SMA Negeri Kabupaten Jember. *SRODJA: Sroedji Journal Administration*, 2(2). <https://doi.org/10.70079/srodja.v2i2.98>
- Hermawan, K. T., Pusparani, I. G., & Solihudin, D. (2023). Transformasi Digital Layanan Kepegawaian Pemerintah Daerah Kota Cirebon: Studi Kasus Kebijakan Sistem Administrasi Manajemen Pemerintahan (SAMPEAN). *Jurnal Studi Kebijakan Publik*, 2(1). <https://doi.org/10.21787/jskp.2.2023.13-26>
- Hu, J., Zhang, Y., Wang, L., & Shi, V. (2022). An Evaluation Index System of Basic Elderly Care Services Based on the Perspective of Accessibility. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(7). <https://doi.org/10.3390/ijerph19074256>

- Lata, P. (2020). The Influences of Participatory Management and Corporate Governance on the Reduction of Financial Information Asymmetry: *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(11). <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no11.853>
- Mínguez, C., Martínez-Hernández, C., & Yubero, C. (2021). Higher education and the sustainable tourism pedagogy: Are tourism students ready to lead change in the post pandemic era? *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 29. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2021.100329>
- Minh, N. H., Thu Ha, N., Chi Anh, P., & Matsui, Y. (2015). Service quality and customer satisfaction: A case study of hotel industry in Vietnam. *Asian Social Science*, 11(10). <https://doi.org/10.5539/ass.v11n10p73>
- Molina-Azorin, J. F., López-Gamero, M. D., Tari, J. J., Pereira-Moliner, J., & Pertusa-Ortega, E. M. (2021). Environmental management, human resource management and green human resource management: A literature review. In *Administrative Sciences* (Vol. 11, Issue 2). <https://doi.org/10.3390/ADMSCI11020048>
- Nesterenko, V., Miskiewicz, R., & Abazov, R. (2023). MARKETING COMMUNICATIONS IN THE ERA OF DIGITAL TRANSFORMATION. *Virtual Economics*, 6(1). [https://doi.org/10.34021/VE.2023.06.01\(4\)](https://doi.org/10.34021/VE.2023.06.01(4))
- Phan, T. T. T., Tran, H. G. T., Nguyen, L. H. T., Pham, T. P., Nguyen, T. T., Pham, H. H., & Cao, T. Q. (2021). The role of non-academic service quality in an academic-oriented context: Structural equation modeling amongst parents of secondary education students. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 20(8). <https://doi.org/10.26803/IJLTER.20.8.13>
- Ristianingsih, I., Dr. Sayekti, Y., & Dr. Prasetyo, W. (2021). Participatory-based financial management in the meaning of fraud: A phenomenology study. *International Journal Of Multidisciplinary Research And Growth Evaluation*, 2(1 Januari-Februari).
- Sanjeev, G. M., & Birdie, A. K. (2019). The tourism and hospitality industry in India: emerging issues for the next decade. In *Worldwide Hospitality and Tourism Themes* (Vol. 11, Issue 4). <https://doi.org/10.1108/WHATT-05-2019-0030>
- Septiadi, B., & Agus, I. (2024). Transformasi Bisnis di Era Digital: Analisis Sistematis Terhadap E-Bisnis di Indonesia Pada Konteks UMKM. *Journal of Digital Literacy and Volunteering*, 2(1). <https://doi.org/10.57119/litdig.v2i1.80>
- Šerić, M., Ozretić-Došen, Đ., & Škare, V. (2020). How can perceived consistency in marketing communications influence customer–brand relationship outcomes? *European Management Journal*, 38(2). <https://doi.org/10.1016/j.emj.2019.08.011>
- Shvets, K., Onyshchenko, A., Kudin, V., Korchak, N., & Ivani, O. (2024). Application of artificial intelligence in modern public administration: new opportunities and challenges. *International Journal of Informatics and Communication Technology*, 13(3). <https://doi.org/10.11591/ijict.v13i3.pp509-518>
- Sugiyono. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Rake Sarasin* (Issue March).
- Sulistiyanto, S., Mutohhari, F., Kurniawan, A., & Ratnawati, D. (2021). Kebutuhan kompetensi di era revolusi industri 4.0: review perspektif pendidikan vokasional Competency needs in the era of the industrial revolution 4.0: a review of the vocational education perspective. *Jurnal Taman Vokasi*, 9(1).
- Suryati, L., Ganefri, Ambiyar, Yulastri, A., & Fadhillah. (2023). Penerapan Program Teaching Factory dalam Mempersiapkan Kompetensi Kewirausahaan Siswa pada Pendidikan Vokasi. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan*, 7(1), 58–66. <https://doi.org/10.23887/jppp.v7i1.58257>
- Tim, E., & Goriparthi, S. V. (2025). Optimizing Decision-Making Processes with Data-Driven Strategies in Modern Business Administration and Information Analysis. *International Journal of Research Publication and Reviews*, 6(1). <https://doi.org/10.55248/gengpi.6.0125.0421>
- Verville, L., McKay, C., Kouroukis, T., Apostolovski, S., Sabloff, M., Buckstein, R., Kennedy, K., Yee, K., Eakins, A., & Bredeson, C. (2024). Developing Organizational Requirements to Standardize Delivery and Improve Quality of Acute Leukemia Care in Ontario. *Current Oncology*, 31(8). <https://doi.org/10.3390/currenol31080347>
- Walizi, H. (2025). Dampak Kebijakan Efisiensi Anggaran Terhadap Pencapaian Sasaran Pembangunan Daerah Di Bappeda Muara Enim. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal (IPSSJ)*, 2(1).
- Wulandari, H. A., Astuti, R. P., Barokah, M., Kiai, U. I. N., Ahmad, H., Jember, S., Syariah, P., Kiai, U. I. N., Ahmad, H., Jember, S., Syariah, P., Kiai, U. I. N., Ahmad, H., & Jember, S. (2025). Peran Teknologi Finansial (Fintech) Dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan Keuangan di Indonesia

Hesti. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(5).
Zheng, Y., Zhang, J., Li, Y., Wu, X., Ding, R., Luo, X., Liu, P., & Huang, J. (2024). Effects of digital game-based learning on students' digital etiquette literacy, learning motivations, and engagement. *Heliyon*, 10(1). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e23490>