

EVALUASI BEBAN KERJA STAF ADMINISTRASI DALAM MENDUKUNG PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK

Cikita Berlian Hakim^a, Jeki Pornomo, Nurul Iman

Universitas Muhammadiyah Kudus

Jalan Ganesha Raya No. 1, Kudus, Indonesia

*Corresponding author: cikitaberlian@umkudus.ac.id

Info Artikel	Abstrak
<p>DOI : https://doi.org/10.26751/jatmi.v5i2.2483</p> <p>Article history: Received 2024-07-09 Revised 2024-08-17 Accepted 2024-08-19</p>	<p>Evaluasi beban kerja staf administrasi menjadi langkah strategis dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan akademik. Distribusi beban kerja yang seimbang tidak hanya berdampak positif pada produktivitas staf, tetapi juga pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi beban kerja staf administrasi dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan akademik di institusi pendidikan tinggi. Studi ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, melibatkan 15 partisipan dari berbagai departemen di Universitas X. Metode pengumpulan data meliputi wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi partisipan, dan analisis dokumen. Hasil penelitian mengidentifikasi lima tema utama: kompleksitas dan variasi beban kerja, tantangan adaptasi teknologi, kesenjangan antara ekspektasi layanan dan keterbatasan sumber daya, dampak pada kesejahteraan staf, serta strategi coping dan inovasi pelayanan. Observasi mengungkapkan variasi signifikan dalam waktu tunggu layanan antara periode normal dan puncak, serta inkonsistensi penggunaan sistem informasi antar departemen. Analisis dokumen menunjukkan peningkatan kompleksitas job description tanpa penambahan sumber daya yang sepadan. Implikasi beban kerja terhadap kualitas pelayanan akademik terlihat dalam aspek kecepatan respons, akurasi informasi, konsistensi layanan, dan kemampuan memberikan perhatian personal. Berdasarkan temuan ini, penelitian merekomendasikan pengembangan sistem manajemen beban kerja yang lebih fleksibel, program pelatihan berkelanjutan, implementasi sistem rotasi tugas, peningkatan dukungan kesehatan mental, serta evaluasi dan restrukturisasi proses administrasi. Studi ini memberikan kontribusi signifikan dalam pemahaman dinamika beban kerja staf administrasi dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan akademik, serta menyediakan dasar empiris untuk pengembangan kebijakan dan praktik manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif di institusi pendidikan tinggi.</p> <p style="text-align: center;"><i>Abstract</i></p> <p style="text-align: center;"><i>The evaluation of administrative staff workload emerges as a strategic measure in the endeavor to enhance the quality of academic services. A balanced distribution of workload not only positively impacts staff productivity but also influences</i></p>
<p>Kata Kunci : Beban Kerja Administratif, Kualitas Pelayanan Akademik</p> <p>Keywords: <i>Administrative Workload, Academic Service Quality</i></p>	

student satisfaction levels regarding the provided academic services. This study aims to evaluate the workload of administrative staff and its impact on the quality of academic services in higher education institutions. The research adopts a qualitative approach with a case study design, involving 15 participants from various departments at University X. Data collection methods include semi-structured in-depth interviews, participant observation, and document analysis. The findings identify five main themes: complexity and variation of workload, challenges in technology adaptation, gaps between service expectations and resource limitations, impact on staff well-being, and coping strategies and service innovations. Observations reveal significant variations in service wait times between normal and peak periods, as well as inconsistencies in the use of information systems across departments. Document analysis indicates an increase in job description complexity without commensurate resource additions. The implications of workload on academic service quality are evident in aspects of response speed, information accuracy, service consistency, and the ability to provide personalized attention. Based on these findings, the study recommends developing more flexible workload management systems, implementing continuous training programs, introducing task rotation systems, enhancing mental health support, and evaluating and restructuring administrative processes. This study contributes significantly to understanding the dynamics of administrative staff workload and its influence on academic service quality, providing an empirical basis for developing more effective human resource management policies and practices in higher education institutions.

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

I. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia pendidikan tinggi yang semakin kompetitif menuntut institusi akademik untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu aspek penting dalam menjamin kualitas pelayanan akademik adalah kinerja staf administrasi. Menurut penelitian Sudaryana et al. (2020), staf administrasi memiliki peran krusial dalam mendukung kelancaran proses akademik dan memberikan pelayanan prima kepada mahasiswa, dosen, dan pemangku kepentingan lainnya. Namun, seringkali beban kerja yang tidak proporsional menjadi kendala utama dalam optimalisasi kinerja staf administrasi.

Evaluasi beban kerja staf administrasi menjadi langkah strategis dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan akademik. Hal ini sejalan dengan temuan Widodo dan Sari (2021) yang menunjukkan bahwa analisis

beban kerja yang tepat dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja staf administrasi hingga 30%. Lebih lanjut, Pratama et al. (2022) menegaskan bahwa distribusi beban kerja yang seimbang tidak hanya berdampak positif pada produktivitas staf, tetapi juga pada tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik yang diberikan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga membawa tantangan tersendiri dalam pengelolaan beban kerja staf administrasi. Implementasi sistem informasi akademik yang terintegrasi, sebagaimana diungkapkan oleh Rahman dan Putri (2019), dapat membantu efisiensi kerja namun juga menuntut adaptasi dan peningkatan kompetensi staf. Oleh karena itu, evaluasi beban kerja perlu mempertimbangkan aspek teknologi dan kebutuhan pengembangan

sumber daya manusia untuk menghadapi perubahan dalam lingkungan kerja digital.

Aspek kesehatan dan kesejahteraan staf administrasi juga menjadi perhatian dalam konteks evaluasi beban kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho et al. (2023) menunjukkan korelasi signifikan antara beban kerja yang berlebihan dengan tingkat stres dan penurunan kualitas hidup staf administrasi. Temuan ini menekankan pentingnya pendekatan holistik dalam evaluasi beban kerja, yang tidak hanya berfokus pada produktivitas tetapi juga memperhatikan aspek kesehatan mental dan fisik staf.

Dengan mempertimbangkan kompleksitas dan urgensi masalah ini, evaluasi beban kerja staf administrasi menjadi langkah kritis dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan akademik. Melalui pendekatan yang komprehensif dan berbasis bukti, institusi pendidikan tinggi dapat mengoptimalkan kinerja staf administrasi, meningkatkan efisiensi operasional, dan pada akhirnya memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan akademik secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan visi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (2021) untuk menciptakan ekosistem pendidikan tinggi yang unggul dan berdaya saing global.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi beban kerja staf administrasi dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan akademik di Universitas X. Secara spesifik, penelitian bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi pola dan variasi beban kerja staf administrasi sepanjang siklus akademik, (2) menganalisis tantangan utama yang dihadapi staf dalam mengelola beban kerja, termasuk adaptasi terhadap perubahan teknologi, (3) menilai dampak beban kerja terhadap kesejahteraan staf dan keseimbangan kerja-kehidupan, (4) mengeksplorasi strategi *coping* dan inovasi yang dikembangkan oleh staf untuk mengatasi beban kerja, (5) mengevaluasi implikasi beban kerja terhadap berbagai aspek kualitas pelayanan akademik, dan (6) merumuskan rekomendasi untuk perbaikan manajemen beban kerja dan peningkatan kualitas pelayanan. Melalui pencapaian

tujuan-tujuan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman komprehensif tentang dinamika beban kerja staf administrasi dan kontribusinya terhadap kualitas pelayanan akademik, serta menyediakan dasar empiris untuk pengembangan kebijakan dan praktik manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif di Universitas X.

Penelitian terkini mengenai beban kerja staf administrasi dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan akademik telah menjadi fokus yang semakin penting dalam manajemen pendidikan tinggi. Studi yang dilakukan oleh Rahman et al. (2019) mengungkapkan bahwa peningkatan beban kerja administratif berkorelasi negatif dengan kepuasan kerja dan produktivitas staf. Penelitian ini melibatkan 300 staf administrasi dari 10 universitas di Asia Tenggara dan menemukan bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menurunkan kualitas pelayanan akademik secara signifikan ($p < 0.01$). Sejalan dengan temuan tersebut, Chen dan Li (2020) dalam studi longitudinal mereka selama dua tahun akademik di lima universitas di China, mengidentifikasi bahwa fluktuasi beban kerja sepanjang siklus akademik memiliki dampak yang berbeda-beda terhadap kinerja staf, dengan periode puncak seperti masa registrasi dan ujian akhir menjadi titik kritis yang memerlukan manajemen sumber daya yang lebih efektif. Lebih lanjut, Gonzalez et al. (2021) melakukan analisis komparatif terhadap sistem manajemen beban kerja di 20 universitas di Amerika Latin, menemukan bahwa institusi dengan sistem distribusi tugas yang lebih fleksibel dan transparan cenderung memiliki tingkat kepuasan staf yang lebih tinggi dan kualitas layanan yang lebih baik.

Aspek teknologi dalam administrasi akademik dan pengaruhnya terhadap beban kerja staf menjadi sorotan dalam penelitian Thompson dan Garcia (2021). Mereka menganalisis implementasi sistem manajemen akademik terintegrasi di 15 perguruan tinggi di Amerika Serikat dan menemukan bahwa meskipun teknologi dapat meningkatkan efisiensi dalam jangka

panjang, fase adaptasi awal sering kali meningkatkan beban kerja dan stres staf ($r = 0.58$, $p < 0.001$). Studi ini menekankan pentingnya pelatihan dan dukungan teknis yang memadai selama transisi teknologi untuk meminimalkan dampak negatif terhadap kualitas layanan. Sementara itu, Yamamoto (2022) dalam penelitiannya di Jepang mengeksplorasi strategi *coping* yang dikembangkan oleh staf administrasi untuk mengatasi beban kerja tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan kolaboratif dan pembagian tugas yang fleksibel antar departemen dapat secara efektif mengurangi tekanan kerja dan meningkatkan kualitas layanan akademik. Studi lanjutan oleh Nakamura dan Tanaka (2023) di universitas-universitas Jepang mengonfirmasi temuan ini dan menambahkan bahwa implementasi sistem rotasi kerja berkala dapat meningkatkan pemahaman staf terhadap berbagai aspek administrasi akademik, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Fokus pada kesejahteraan staf dan hubungannya dengan kualitas pelayanan akademik diangkat dalam studi komprehensif oleh Patel et al. (2023). Melibatkan 500 staf administrasi dari 20 universitas di Eropa, penelitian ini mengungkapkan korelasi kuat antara tingkat kesejahteraan staf dengan persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik ($r = 0.72$, $p < 0.001$). Temuan ini memperkuat argumen bahwa investasi dalam program kesejahteraan karyawan dapat memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan institusi. Di sisi lain, Lopes dan Santos (2022) dalam studi kasus mereka di Portugal, mengeksplorasi efektivitas kebijakan manajemen sumber daya manusia dalam mengelola beban kerja administratif. Mereka menemukan bahwa pendekatan yang berfokus pada pengembangan keterampilan dan rotasi tugas dapat meningkatkan fleksibilitas staf dalam menghadapi fluktuasi beban kerja, sekaligus mempertahankan standar kualitas layanan yang tinggi. Penelitian terbaru oleh Müller et al. (2023) di Jerman menambahkan dimensi baru dengan menganalisis dampak program

mentoring dan pengembangan karier terhadap motivasi staf dan kualitas layanan, menunjukkan bahwa investasi dalam pengembangan profesional staf memiliki korelasi positif dengan peningkatan efisiensi kerja dan kepuasan pengguna layanan akademik.

Aspek budaya organisasi dan pengaruhnya terhadap manajemen beban kerja dan kualitas layanan diulas dalam studi komparatif oleh Kim dan Lee (2022) yang melibatkan universitas-universitas di Korea Selatan dan Singapura. Mereka menemukan bahwa institusi dengan budaya organisasi yang lebih adaptif dan berorientasi pada inovasi cenderung lebih sukses dalam mengelola beban kerja staf dan mempertahankan kualitas layanan yang tinggi, terutama dalam menghadapi perubahan cepat seperti transisi ke pembelajaran daring selama pandemi COVID-19. Sementara itu, penelitian longitudinal oleh Fernandez et al. (2023) di Spanyol mengeksplorasi dampak jangka panjang dari implementasi kebijakan kerja fleksibel terhadap produktivitas staf administrasi dan kualitas layanan akademik. Hasil studi ini menunjukkan bahwa penerapan jadwal kerja yang lebih fleksibel dan opsi kerja jarak jauh tidak hanya meningkatkan kepuasan kerja staf tetapi juga berdampak positif pada efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan.

Sintesis dari berbagai penelitian ini menunjukkan kompleksitas hubungan antara beban kerja administratif, kesejahteraan staf, dan kualitas pelayanan akademik. Tren yang muncul mengarah pada pentingnya pendekatan holistik dalam manajemen sumber daya manusia di institusi pendidikan tinggi, yang mencakup optimalisasi proses kerja, pemanfaatan teknologi secara efektif, pengembangan program kesejahteraan karyawan, serta peningkatan fleksibilitas dan adaptabilitas staf. Studi oleh Rodrigues dan Silva (2023) di Brasil memperkuat argumen ini dengan mendemonstrasikan bahwa universitas yang mengadopsi pendekatan terintegrasi dalam manajemen beban kerja administratif, yang menggabungkan optimisasi proses, dukungan teknologi, dan pengembangan staf, mencapai peningkatan

signifikan dalam indeks kepuasan mahasiswa dan staf akademik. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi strategi implementasi yang efektif dalam konteks lokal dan global yang beragam, serta untuk mengukur dampak jangka panjang dari inisiatif perbaikan manajemen beban kerja terhadap kualitas pelayanan akademik secara keseluruhan. Selain itu, area yang memerlukan perhatian lebih adalah analisis cost-benefit dari berbagai intervensi manajemen beban kerja, serta pengembangan model prediktif yang dapat membantu institusi dalam mengantisipasi dan mengelola fluktuasi beban kerja secara lebih efektif.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk mengevaluasi secara mendalam beban kerja staf administrasi dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan akademik di Universitas X. Metode pengumpulan data utama yang digunakan adalah wawancara mendalam semi-terstruktur dan observasi partisipan, sebagaimana direkomendasikan oleh Rahman dan Putri (2021) untuk memperoleh pemahaman yang holistik tentang pengalaman dan perspektif staf administrasi. Protokol wawancara dikembangkan berdasarkan kerangka konseptual yang diadaptasi dari studi Widodo et al. (2020), mencakup aspek-aspek seperti deskripsi tugas, persepsi beban kerja, tantangan yang dihadapi, dan strategi yang digunakan untuk mengelola beban kerja. Observasi partisipan dilakukan untuk mengamati secara langsung dinamika kerja staf administrasi dalam konteks alami mereka, dengan fokus pada interaksi dengan mahasiswa, dosen, dan pemangku kepentingan lainnya.

Partisipan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling dari berbagai departemen di Universitas X, dengan total 15 staf administrasi yang mewakili tingkat pengalaman dan posisi yang beragam. Kriteria inklusi meliputi masa kerja minimal 2 tahun dan keterlibatan langsung dalam pelayanan akademik. Pengumpulan data dilakukan selama satu semester akademik

penuh untuk mencakup variasi beban kerja sepanjang siklus akademik. Selain wawancara dan observasi, penelitian ini juga menggunakan analisis dokumen, termasuk deskripsi pekerjaan, laporan kinerja, dan feedback mahasiswa, untuk memperkaya data dan memfasilitasi triangulasi. Semua wawancara direkam secara audio dan ditranskripsikan verbatim, sementara catatan lapangan dibuat selama observasi mengikuti panduan yang disarankan oleh Pratama et al. (2022).

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan analisis tematik reflektif yang dikembangkan oleh Braun dan Clarke, sebagaimana diimplementasikan dalam studi Nugroho dan Sari (2023). Proses analisis melibatkan enam tahap: familiarisasi dengan data, pengkodean awal, pencarian tema, peninjauan tema, pendefinisian dan penamaan tema, serta penulisan laporan. Software ATLAS.ti 9 digunakan untuk membantu pengorganisasian dan pengkodean data. Untuk memastikan trustworthiness penelitian, beberapa strategi diterapkan, termasuk member checking (pengecekan oleh partisipan), peer debriefing (diskusi dengan rekan peneliti), dan audit trail (dokumentasi proses penelitian). Refleksivitas peneliti juga dipraktikkan melalui penulisan jurnal reflektif sepanjang proses penelitian untuk mengelola potensi bias dan meningkatkan kredibilitas temuan. Etika penelitian dijaga dengan ketat, meliputi persetujuan etik dari komite etik Universitas X, informed consent dari semua partisipan, dan jaminan kerahasiaan serta anonimitas data.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Studi ini mengungkapkan korelasi kuat antara optimalisasi beban kerja staf administrasi dan peningkatan kualitas pelayanan akademik di Universitas X, menunjukkan urgensi reformasi manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan efisiensi operasional. Sejalan dengan temuan ini, penelitian terbaru oleh Rizos, Sfakianaki, dan Kakouris (2022) dalam European Journal

of Educational Management juga menekankan bahwa kesenjangan antara harapan dan realitas layanan administratif di institusi pendidikan tinggi menggarisbawahi perlunya perbaikan kualitas layanan, menegaskan pentingnya strategi manajemen yang lebih efektif. Studi ini melibatkan 15 partisipan dari berbagai departemen, dengan komposisi 9 perempuan dan 6 laki-laki, rentang usia 28-55 tahun, dan pengalaman kerja 2-25 tahun. Keragaman ini memberikan perspektif yang luas terhadap isu yang diteliti.

Tabel 1. Tema Utama Hasil Penelitian

Tema	Deskripsi Singkat
Kompleksitas dan Variasi Beban Kerja	Fluktuasi signifikan selama semester, puncak saat registrasi dan ujian
Tantangan Teknologi dan Adaptasi	Kesulitan adaptasi dengan sistem informasi baru
Ekspektasi Layanan vs Keterbatasan Sumber Daya	Kesenjangan antara harapan dan kapasitas layanan
Dampak pada Kesejahteraan	Pengaruh pada kesehatan fisik dan mental staf
Strategi <i>Coping</i> dan Inovasi Pelayanan	Pengembangan metode baru untuk mengelola beban dan meningkatkan layanan

Analisis tematik mengidentifikasi lima tema utama yang memengaruhi beban kerja dan kualitas pelayanan. Pertama, kompleksitas dan variasi beban kerja yang signifikan sepanjang semester, dengan puncak pada periode registrasi dan ujian. Kedua, tantangan adaptasi teknologi, terutama dengan implementasi sistem informasi akademik baru. Ketiga, adanya kesenjangan antara ekspektasi layanan dan keterbatasan sumber daya. Keempat, dampak beban kerja terhadap kesejahteraan staf, termasuk stres dan gangguan keseimbangan kerja-hidup. Terakhir, pengembangan strategi *coping* dan inovasi pelayanan oleh staf untuk mengatasi tantangan tersebut.

Tabel 2. Observasi Kunci

Aspek	Temuan
Waktu Tunggu Layanan	Variasi signifikan antara periode normal dan puncak

Aspek	Temuan
Interaksi Staf-Mahasiswa	Umumnya positif, namun terlihat tanda stres saat sibuk
Penggunaan Sistem	Tidak konsisten antar departemen

Observasi partisipan dalam penelitian ini mengungkapkan temuan yang signifikan terkait dengan dinamika pelayanan akademik di Universitas X. Teridentifikasi adanya variasi yang mencolok dalam waktu tunggu layanan antara periode normal dan periode puncak aktivitas akademik. Selama periode normal, waktu tunggu cenderung lebih singkat dan dapat diprediksi, namun pada saat-saat puncak seperti masa registrasi atau ujian, waktu tunggu meningkat secara drastis, yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pengguna layanan. Selain itu, observasi juga menunjukkan adanya inkonsistensi dalam penggunaan sistem informasi antar departemen. Beberapa departemen terlihat lebih mahir dan efisien dalam memanfaatkan sistem informasi yang tersedia, sementara departemen lain masih mengalami kesulitan atau bahkan cenderung menghindari penggunaan sistem tersebut. Ketidakkonsistenan ini tidak hanya berdampak pada efisiensi internal, tetapi juga berpotensi menciptakan pengalaman layanan yang tidak seragam bagi mahasiswa dan staf akademik yang berinteraksi dengan berbagai departemen. Temuan ini menyoroti pentingnya standarisasi proses dan pelatihan yang merata untuk memastikan konsistensi dan kualitas layanan di seluruh universitas.

Tabel 3. Analisis Dokumen

Jenis Dokumen	Temuan Utama
Job Description	Peningkatan kompleksitas dalam 5 tahun terakhir
Feedback Mahasiswa	Kepuasan umum, keluhan tentang waktu respons saat puncak
Laporan Kinerja	Peningkatan beban kerja tanpa penambahan sumber daya

Analisis dokumen menunjukkan peningkatan kompleksitas job description dalam lima tahun terakhir, feedback

mahasiswa yang umumnya positif namun dengan keluhan tentang waktu respons saat periode puncak, serta laporan kinerja yang mengindikasikan peningkatan beban kerja tanpa penambahan sumber daya yang sepadan.

Tabel 4. Implikasi terhadap Kualitas Pelayanan

Aspek Pelayanan	Dampak Beban Kerja
Kecepatan Respons	Penurunan selama periode puncak
Akurasi Informasi	Berpotensi menurun saat beban kerja tinggi
Konsistensi Layanan	Variasi antar departemen
Perhatian Personal	Berkurang pada kasus kompleks saat beban kerja tinggi

Implikasi beban kerja terhadap kualitas pelayanan akademik terlihat dalam beberapa aspek, termasuk penurunan kecepatan respons dan akurasi informasi selama periode puncak, variasi konsistensi layanan antar departemen, serta berkurangnya kemampuan memberikan perhatian personal pada kasus-kasus kompleks. Berdasarkan temuan ini, beberapa rekomendasi diusulkan, meliputi pengembangan sistem manajemen beban kerja yang lebih fleksibel, program pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi teknologi staf, implementasi sistem rotasi tugas, peningkatan dukungan kesehatan mental, serta evaluasi dan potensi restrukturisasi proses administrasi untuk meningkatkan efisiensi.

B. Pembahasan

Penelitian ini mengungkapkan kompleksitas hubungan antara beban kerja staf administrasi dan kualitas pelayanan akademik di Universitas X. Temuan utama mengenai fluktuasi beban kerja yang signifikan sepanjang semester akademik, terutama pada periode registrasi dan ujian, sejalan dengan studi Widodo et al. (2020) yang menekankan pentingnya manajemen beban kerja yang fleksibel dalam institusi pendidikan tinggi. Fenomena ini menunjukkan kebutuhan akan sistem manajemen sumber daya manusia yang lebih adaptif, yang dapat mengakomodasi variasi

beban kerja tanpa mengorbankan kualitas pelayanan. Tantangan adaptasi teknologi yang dihadapi staf, terutama dengan implementasi sistem informasi akademik baru, menegaskan argumen Rahman dan Putri (2021) tentang pentingnya pelatihan berkelanjutan dalam menghadapi perubahan teknologi di lingkungan akademik.

Kesenjangan antara ekspektasi layanan dan keterbatasan sumber daya yang teridentifikasi dalam penelitian ini mencerminkan isu yang lebih luas dalam manajemen pendidikan tinggi. Temuan ini konsisten dengan observasi Nugroho dan Sari (2023) mengenai tekanan yang dihadapi institusi pendidikan tinggi untuk meningkatkan kualitas layanan di tengah keterbatasan anggaran. Dampak beban kerja terhadap kesejahteraan staf, termasuk stres dan gangguan keseimbangan kerja-kehidupan, menguatkan urgensi untuk mempertimbangkan aspek kesehatan mental dalam manajemen sumber daya manusia di sektor pendidikan, sebagaimana diadvokasi oleh Pratama et al. (2022).

Strategi *coping* dan inovasi pelayanan yang dikembangkan oleh staf administrasi menunjukkan resiliensi dan kreativitas dalam menghadapi tantangan. Ini sejalan dengan konsep "employee-driven innovation" yang dibahas oleh Sudaryana et al. (2020), yang menekankan peran penting inisiatif karyawan dalam meningkatkan efisiensi organisasi. Namun, bergantung semata-mata pada strategi individual ini tanpa dukungan sistemik dari institusi dapat mengarah pada burnout jangka panjang, seperti yang diingatkan oleh Widodo et al. (2020). Oleh karena itu, penting bagi Universitas X untuk mengintegrasikan dan melembagakan inovasi-inovasi ini ke dalam kebijakan dan prosedur operasional standar.

Implikasi beban kerja terhadap kualitas pelayanan akademik, terutama dalam hal kecepatan respons dan akurasi informasi selama periode puncak, menegaskan pentingnya manajemen beban kerja yang efektif dalam menjaga standar kualitas pelayanan. Temuan ini mendukung argumen Rahman dan Putri (2021) tentang hubungan langsung antara manajemen sumber daya

manusia yang efektif dan kepuasan stakeholder dalam konteks pendidikan tinggi. Rekomendasi untuk mengembangkan sistem manajemen beban kerja yang lebih fleksibel, meningkatkan kompetensi teknologi staf, dan memperkuat dukungan kesehatan mental sejalan dengan tren global dalam transformasi manajemen sumber daya manusia di sektor pendidikan, sebagaimana diidentifikasi oleh Nugroho dan Sari (2023). Implementasi rekomendasi ini diharapkan tidak hanya akan meningkatkan kualitas pelayanan akademik, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan staf dan efisiensi operasional Universitas X secara keseluruhan.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan pengaruh signifikan beban kerja staf administrasi terhadap kualitas pelayanan akademik di Universitas X, dengan pola fluktuatif sepanjang siklus akademik yang memerlukan manajemen sumber daya yang cermat. Tantangan utama yang dihadapi staf meliputi adaptasi terhadap perubahan teknologi cepat dan dampak negatif beban kerja tinggi terhadap kesejahteraan serta keseimbangan kerja-kehidupan mereka. Meskipun staf telah mengembangkan strategi coping, efektivitasnya bervariasi dan membutuhkan dukungan institusional yang lebih baik. Ditemukan hubungan langsung antara beban kerja berlebihan dengan penurunan kualitas pelayanan, menekankan perlunya perbaikan dalam manajemen beban kerja dan pengembangan kebijakan SDM yang lebih efektif. Hasil penelitian ini menyediakan dasar empiris kuat untuk pengambilan keputusan strategis dalam pengelolaan SDM di Universitas X, dengan rekomendasi yang diharapkan dapat mengoptimalkan beban kerja staf administrasi, meningkatkan kesejahteraan mereka, dan akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan akademik secara berkelanjutan.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan artikel.

DAFTAR PUSTAKA

- Braun, V., & Clarke, V. (2021). *Thematic analysis: A practical guide*. Sage Publications.
- Chen, X., & Li, Y. (2020). Fluctuations in administrative workload and their impact on staff performance: A longitudinal study of Chinese universities. *Higher Education Management*, 15(3), 245-260.
- Fernandez, A., Garcia, M., & Lopez, C. (2023). Long-term effects of flexible work policies on administrative staff productivity and academic service quality in Spanish universities. *European Journal of Higher Education*, 18(2), 189-205.
- Gonzalez, M., Rodriguez, P., & Sanchez, J. (2021). Comparative analysis of workload management systems in Latin American universities. *International Journal of Educational Management*, 35(4), 712-728.
- Kim, S., & Lee, J. (2022). Organizational culture and its influence on workload management and service quality: A comparative study of universities in South Korea and Singapore. *Asian Journal of Higher Education*, 12(1), 78-95.
- Lei, M., Alam, G. M., & Hassan, A. B. (2023). Job burnout amongst university administrative staff members in China—a perspective on sustainable development goals (SDGs). *Sustainability*, 15(11), 8873.
- Lopes, A., & Santos, M. (2022). Effective human resource management policies in managing administrative workload: A case study from Portugal. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 44(3), 301-315.
- Müller, K., Schmidt, H., & Weber, L. (2023). The impact of mentoring and career development programs on staff motivation and service quality in German universities. *Higher Education Quarterly*, 77(2), 156-172.

- Nakamura, H., & Tanaka, S. (2023). Job rotation systems and their effect on administrative staff performance in Japanese universities. *Journal of Higher Education Management*, 38(1), 45-62.
- Nugroho, A., & Sari, E. (2023). Transformasi manajemen sumber daya manusia di sektor pendidikan tinggi: Tantangan dan peluang di era digital. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 15(2), 78-95.
- Patel, R., Johnson, L., & Brown, K. (2023). Staff well-being and its relationship with academic service quality: A comprehensive study across European universities. *European Journal of Higher Education*, 13(2), 201-218.
- Pratama, A., Wijaya, S., & Suharto, R. (2022). Kesehatan mental staf akademik: Implikasi terhadap kinerja dan kualitas pelayanan di perguruan tinggi. *Jurnal Psikologi Pendidikan*, 10(1), 45-62.
- Rahman, A., & Putri, D. (2019). Implementasi sistem informasi akademik terintegrasi: Tantangan dan solusi. *Jurnal Sistem Informasi*, 7(2), 156-170.
- Rahman, A., & Putri, D. (2021). Efektivitas pelatihan teknologi informasi dalam meningkatkan kompetensi staf administrasi perguruan tinggi. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 9(3), 210-225.
- Rahman, A., Tran, L. T., & Nguyen, N. H. (2019). The impact of increased administrative workload on staff satisfaction and productivity in Southeast Asian universities. *Higher Education Research & Development*, 38(5), 1020-1035.
- Rizos, S., Sfakianaki, E., & Kakouris, A. (2022). Quality of Administrative Services in Higher Education. *European Journal of Educational Management*, 5(2), 115-128
- Rodrigues, C., & Silva, M. (2023). Integrated approaches to administrative workload management: Lessons from Brazilian universities. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 45(1), 67-84.
- Sudaryana, Y., Ahmadi, F., & Prasetyo, B. (2020). Employee-driven innovation dalam peningkatan efisiensi layanan akademik: Studi kasus pada universitas negeri di Indonesia. *Jurnal Inovasi Manajemen*, 12(4), 301-318.
- Thompson, E., & Garcia, R. (2021). Implementation of integrated academic management systems: Impact on staff workload and stress levels in US colleges. *Journal of Educational Administration*, 59(3), 345-360.
- Widodo, S., & Sari, E. (2021). Analisis beban kerja dan dampaknya terhadap kinerja staf administrasi perguruan tinggi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 13(1), 67-82.
- Widodo, S., Purnomo, R., & Sari, E. (2020). Manajemen beban kerja fleksibel: Strategi optimalisasi kinerja staf administrasi di institusi pendidikan tinggi. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 11(3), 189-204.
- Yamamoto, K. (2022). Coping strategies for high workload among administrative staff in Japanese higher education institutions. *Asian Journal of University Education*, 18(1), 112-128.