**ABSTRAK**

**ANNISA ADAM AGI, 2015**, *Persepsi Mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran Tentang Pelayanan Administrasi Akademik pada Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Negeri Makassar.* Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terkait dengan pelayanan administrasi akademik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar.

Adapun jumlah populasi penelitian ini adalah 237 orang yang terdiri atas mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2012 hingga angkatan 2014, dijadikan sampel sebanyak 71 responden dan 4 orang informan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, angket, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis persentasi dan distribusi secara deskriftif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi Akademik pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar tergolong cukup baik. Adapun indikator yang digunakan ada lima yaitu prosedur pelayanan merupakan prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi, waktu pelayanan merupakan waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan masalah yang dihadapi mahasiswa sampai dengan penyelesaian sehingga dapat mengefesiensikan waktu yang ada, produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima, sarana dan prasarana merupakan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan kompetensi pegawai merupakan kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang pegawai dalam memberikan pelayanan. Adapun indikator yang kurang baik yaitu prosedur dan waktu pelayanan.