

PENGARUH KOMPETENSI DAN KINERJA PEGAWAI ADMINISTRASI TERHADAP MUTU LAYANAN ADMINISTRASI

HASMAH*, SAFEI, ST. SYAMSUDDUHA

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia

*Corresponding Email: Hasmahbudi25@gmail.com

Abstract: The Influence of Competence and Performance of Administrative Employees II on the Quality of Administrative Services

The purpose of this study aims to describe the competence, performance of employees and the quality of administrative services, as well as to examine the effect of competence and performance of administrative employees on the quality of administrative services at STKIP DDI Pinrang, South Sulawesi. This type of research is a quantitative research through the ex post facto method. The population of this study were students at STKIP DDI Pinrang, totaling 184 people, which were taken as much as 20% so that the research sample was 36 students. The instrument uses a questionnaire and documentation. The data analysis technique used descriptive statistical analysis techniques and inferential statistics. The results of the study prove that the competence of employees, the performance of administrative employees and the quality of administrative services are in the moderate category, which means that the competence, performance and quality of administrative services at STKIP DDI Pinrang still need to be improved. Employee competence has a positive and significant effect on the quality of administrative services by 47.2%. Employee performance has a positive and significant effect on the quality of administrative services by 64.8%. Competence and employee performance simultaneously have a positive and significant effect on the quality of administrative services at STKIP DDI Pinrang by 85.2%. The implication of this research is that administrative employees must continue to train and develop their potential, such as knowledge, disciplined nature and develop their skills for better performance, work with discipline and responsibility, produce quality performance, while maintaining mutual commitment. and organization. With the increase in the quality of administrative services, students will feel satisfied with the services provided.

Keywords: *Employee Competence, Employee Performance, Quality Office Administration*

Abstrak: Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Pegawai Administrasi terhadap Mutu Layanan Administrasi

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kompetensi, kinerja pegawai dan mutu layanan administrasi, serta menguji pengaruh kompetensi dan kinerja pegawai administrasi terhadap mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif melalui metode *ex post facto*. Populasi penelitian ini yaitu mahasiswa di STKIP DDI Pinrang yang berjumlah 184 orang yang diambil sebanyak 20% sehingga sampel

penelitian 36 mahasiswa. Instrumen menggunakan angket dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial. Hasil penelitian membuktikan bahwa kompetensi pegawai, kinerja pegawai administrasi dan mutu layanan administrasi berada pada kategori sedang yang artinya kompetensi, kinerja dan mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang masih perlu ditingkatkan. Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan administrasi sebesar 47.2%. Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan administrasi sebesar 64.8%. Kompetensi dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang sebesar 85.2%. Implikasi penelitian ini adalah pegawai administrasi harus tetap melatih dan mengembangkan potensi yang telah dimilikinya, seperti pengetahuan, sifat yang penuh disiplin dan mengembangkan keterampilannya agar kinerja menjadi lebih baik, bekerja dengan disiplin dan bertanggung jawab, menghasilkan kinerja yang berkualitas, tetap menjaga komitmen antar-sesama dan organisasi. Dengan meningkatnya mutu layanan administrasi, mahasiswa akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Kompetensi Pegawai, Kinerja Pegawai, Mutu Layanan Administrasi

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menurut pendapat Getteng (2014) bahwa Pemerintah Negara Indonesia yang dibuat diantaranya dimaksudkan agar mencerdaskan kehidupan bangsa, maka tentu unsur yang sangat penting dan strategis serta harus mendapatkan perhatian dan perlindungan merupakan unsur pendidikan di seluruh jenjang pendidikan dipengaruhi oleh faktor pendidik, serta faktor penunjang lainnya. Pelayanan hak masyarakat negara agar mendapatkan pendidikan yang bermutu dan mencerdaskan kehidupan bangsa tidak hanya dilakukan oleh pendidik tetapi semua tenaga kependidikan terlibat di dalamnya, sehingga mereka dapat secara bersama-sama meningkatkan kualitas pendidikan. Menurut Mukminin, *et al.* (2019), perubahan-perubahan yang terjadi dalam suatu organisasi maupun lembaga menunjukkan bahwa sumber daya manusia sebagai modal utama mempunyai peran untuk mencapai tujuan organisasi maupun lembaga pendidikan.

Keberhasilan suatu lembaga pendidikan itu sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya (Akilah & Rahman, 2020) termasuk tenaga kependidikan yang harus memiliki kompetensi dan kinerja yang baik untuk memberikan pelayanan secara baik pula. Hal ini sesuai dengan pernyataan Sedarmayanti (2011) yang mengemukakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik yang paling utama yang dimiliki oleh seorang pegawai dan berpengaruh secara langsung terhadap kinerja yang baik, sedangkan menurut Miyawaki dalam (Rande, 2016) menjelaskan bahwa kompetensi diartikan sebagai

bakat yang diperoleh untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang dasar serta untuk meningkatkan kinerja seorang pegawai ke tingkat yang lebih tinggi. Dengan demikian, kompetensi pegawai adalah karakteristik seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya yang telah diberikan oleh lembaga pendidikan yang dapat dilihat dari kinerja pegawai secara efektif dan efisien. Kompetensi pegawai administrasi dapat diukur berdasarkan karakteristik yang diungkapkan Spencer & Spencer (1993) di antaranya adalah *motive* (motif), *traits* (sifat), *self-concept* (konsep diri), *knowledge* (pengetahuan), *skills* (keterampilan).

Kinerja pegawai berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan pada lembaga pendidikan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan menjadi baik. Sejalan dengan itu, Uha (2013) mengemukakan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja seorang pegawai secara individu pada sebuah organisasi, sedangkan kinerja organisasi merupakan totalitas hasil pekerjaan yang telah dicapai sebuah lembaga organisasi. Er & Rahman (2019) menjelaskan bahwa pegawai mempunyai peran yang utama dalam setiap kegiatan organisasi karena pegawai menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan sistem organisasi. Pabundu (2012) juga menjelaskan kinerja pegawai merupakan hasil fungsi pekerjaan seorang pegawai secara individu dan kelompok dalam sebuah organisasi yang dipengaruhi oleh faktor untuk mencapai tujuan organisasi sesuai periode yang telah ditetapkan. Dengan demikian, kinerja pegawai merupakan hasil kerja seorang pegawai dalam mencapai hasil pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya serta memiliki makna perhatian kepada kualitas dan kuantitas berdasarkan standar prosedur yang ditentukan oleh sebuah lembaga organisasi. Terdapat tujuh kriteria yang digunakan mengukur kinerja pegawai secara individu menurut Bono dan Jugje dalam Indrasari (2017), yakni kualitas, produktivitas, ketetapan waktu, efektivitas, kemandirian, komitmen kerja, tanggung jawab terhadap organisasi.

Mutu layanan ditentukan oleh tingkat keberhasilan yang telah dicapai oleh seorang pegawai secara kualitas dan kuantitas sehingga menciptakan pelayanan yang baik dan memuaskan. Hal tersebut relevan dengan pernyataan Tjiptono (2012) yang mengemukakan bahwa mutu layanan yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen, mutu layanan memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga. Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2012), mutu pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan mahasiswa. Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan terhadap mahasiswa. Mutu layanan dapat diukur menggunakan indikator seperti yang dikutip dalam Kolter (1997), yakni, *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (wujud).

Berdasarkan uraian di atas, tampaklah bahwa dalam melaksanakan pelayanan yang optimal, pegawai harus memiliki kompetensi yang diinginkan organisasi. Begitu pula di STKIP DDI Pinrang, untuk mencapai pelayanan optimal tenaga kependidikan seharusnya menjalankan kewajiban sesuai yang telah ditetapkan dalam standar SPMI STKIP DDI Pinrang. Kepala lembaga penjaminan mutu STKIP DDI Pinrang menyebutkan bahwa, "Kompetensi tenaga kependidikan di lingkungan STKIP DDI Pinrang belum mencapai standar yang telah ditentukan. Hal ini sejalan dengan hasil evaluasi mutu internal yang rutin dilakukan setiap tahun yang masih berada pada kategori sedang, belum sampai pada kategori baik". Ketidakpuasan mahasiswa dengan pelayanan tersebut peneliti ingin meneliti dengan tujuan untuk mendeskripsikan dan menguji pengaruh kompetensi pegawai administrasi dan kinerja pegawai administrasi terhadap mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Jl. Pettanarajengjaya, Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang, tepatnya di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan *ex post facto*. Populasi penelitian ini yaitu mahasiswa di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan berjumlah 184 mahasiswa yang disampel menggunakan teknik random sampling sehingga diperoleh 36 mahasiswa dari 20% populasi. Instrumen yang digunakan yaitu angket dan dokumentasi, angket di gunakan untuk memperoleh data mengenai kompetensi pegawai, kinerja pegawai, dan mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan, sedangkan dokumentasi di gunakan untuk memperoleh dokumen mengenai keadaan pegawai dan mahasiswa di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan.

Teknik analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan inferensial yaitu teknik analisis regresi sederhana dan regresi berganda. Teknik analisis deskriptif digunakan untuk menjawab rumusan masalah mengenai gambaran kompetensi, kinerja dan mutu layanan administrasi. Teknik analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh kompetensi pegawai administrasi terhadap mutu layanan administrasi dan pengaruh kinerja pegawai administrasi terhadap mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan. Teknik analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama yaitu pengaruh kompetensi dan kinerja pegawai administrasi secara bersama-sama terhadap mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Realitas Kompetensi Pegawai Administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan

Kompetensi pegawai administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif. Hasil analisis menggunakan bantuan *software* SPSS, dapat disajikan seperti *output* pada tabel berikut.

Tabel 1. Deskripsi Variabel Kompetensi Pegawai Administrasi

Descriptive Statistics							
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Kompetensi Pegawai Administrasi	36	18.00	40.00	58.00	1719.00	47.7500	4.78315
Valid N (listwise)	36						

Hasil analisis dalam Tabel 1 tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan dari 36 jumlah responden mendapatkan nilai *mean* yaitu 47.75, standar *deviation* berjumlah 4.783, *range* berjumlah 18,00, nilai skor *minimum* berjumlah 40.00, nilai skor *maximum* berjumlah 58.00, serta jumlah skor total sebesar 1719. Kompetensi pegawai administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan jika di interpretasikan ke dalam tabel kategori yang telah ditentukan, sebagaimana interpretasi data pada Tabel 2.

Tabel 2. Interpretasi Kategori Kompetensi Pegawai Administrasi

Rumus	Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$x < (\mu - 1,0\sigma)$	$x < 43$	Rendah	4	11,1%
$(\mu - 1,0\sigma) \leq x < (\mu + 1,0\sigma)$	$43 \leq x < 53$	Sedang	25	69,4%
$(\mu + 1,0\sigma) \leq x$	$53 \leq x$	Tinggi	7	19,5%
Total			36	100%

Tabel 2 tersebut mendeskripsikan bahwa interpretasi kategori kompetensi pegawai administrasi dari jumlah 36 responden terdapat beberapa kategori, yaitu kategori rendah ada 4 responden pada persentase 11.1%, kategori sedang ada 25 responden pada persentase 69.4%, dan kategori tinggi ada 7 responden pada persentase 19.5%.

Menurut Spencer dalam Sutrisno (2014) terdapat 5 indikator yang dapat mengukur kompetensi pegawai yaitu, (1) *motives* (motif) merupakan pemicu seseorang melakukan sebuah tindakan atau mengarahkan tujuan tertentu, (2) *traits* (sifat), adalah sikap atau karakteristik yang diberikan terhadap sesuatu yang terjadi, (3) *self-concept* (konsep diri), adalah suatu nilai-nilai atau citra diri seorang

pegawai, (4) *knowledge* (pengetahuan) yaitu, pengetahuan seseorang dalam bidang tertentu, (5) *skills* (keterampilan) yaitu, kemampuan pegawai melakukan sesuatu secara tepat dan benar.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa tingkat kompetensi pegawai administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan berkategori sedang sebanyak 25 jumlah responden dengan persentase 69.4%. Oleh karena itu, kompetensi pegawai administrasi harus dapat ditingkatkan lagi agar proses pelayanan administrasi terhadap mahasiswa menjadi lebih baik lagi, baik itu pertanggung jawaban terhadap berkas mahasiswa, cepat tanggap dalam melayani mahasiswa, lebih percaya diri jika melayani mahasiswa, serta mampu menyelesaikan tugas sesuai kompetensi yang dimiliki.

Realitas Kinerja Pegawai Administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan

Kinerja pegawai administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif. Hasil analisis menggunakan bantuan *software* SPSS, dapat disajikan seperti *output* pada tabel berikut.

Tabel 3. Nilai Variabel Kinerja Pegawai

Descriptive Statistics							
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Kinerja Pegawai Administrasi	36	26.00	54.00	80.00	2363.00	65.6389	6.71098
Valid N (listwise)	36						

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa kompetensi pegawai administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan dari 36 jumlah responden mendapatkan nilai *mean* yaitu 65.63, standar *deviation* berjumlah 6.71, *range* berjumlah 26.00, nilai skor *minimum* berjumlah 54.00, nilai skor *maximum* berjumlah 80.00, serta jumlah skor total sebesar 2363. Kinerja pegawai administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan jika di interpretasikan ke dalam tabel kategori yang telah ditentukan, sebagaimana interpretasi data pada Tabel 4.

Tabel 4. Interpretasi Kategori Kinerja Pegawai Administrasi

Rumus	Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$x < (\mu - 1,0\sigma)$	$x < 59$	Rendah	3	8,3%
$(\mu - 1,0\sigma) \leq x < (\mu + 1,0\sigma)$	$59 \leq x < 73$	Sedang	26	72,2%
$(\mu + 1,0\sigma) \leq x$	$73 \leq x$	Tinggi	7	19,5%
Total			36	100%

Tabel di atas mendeskripsikan bahwa interpretasi kategori tingkat kinerja pegawai administrasi dari jumlah 36 responden terdapat beberapa kategori, yaitu kategori rendah ada 3 responden pada persentase 8.3%, kategori sedang ada 26 responden pada persentase 72.2%, dan kategori tinggi ada 7 responden pada persentase 19.5%.

Bono dan Judge dalam Indrasari (2017) mengukur kinerja dari banyak aspek. Terdapat tujuh kriteria yang digunakan mengukur kinerja pegawai secara individu yaitu: (1) kualitas yaitu hasil yang dicapai pegawai administrasi dalam bekerja dan telah memenuhi tujuan organisasi, (2) produktivitas, yaitu jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan pegawai administrasi yang diberikan organisasi, (3) ketetapan waktu, merupakan penyelesaian pekerjaan sesuai waktu yang telah ditetapkan organisasi dan memaksimalkan waktu yang tersisa untuk aktivitas yang bermanfaat mengenai pekerjaan yang diberikan organisasi, (4) efektivitas, merupakan memanfaatkan sumber daya yang tersedia dengan maksimal yang menghasilkan sebuah keuntungan dan meminimalisir kerugian bagi pegawai dan organisasi, (5) kemandirian, yaitu pegawai administrasi mampu menyelesaikan pekerjaannya tanpa dibantu pegawai yang lain, (6) komitmen kerja, yaitu sebuah komitmen antara karyawan dengan organisasinya, (7) tanggung jawab pegawai terhadap organisasi.

Hasil analisis data yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kinerja pegawai administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan berkategori sedang sebanyak 26 jumlah responden dengan persentase 72.2%. Oleh karena itu, kinerja pegawai administrasi harus dapat ditingkatkan lagi agar proses administrasi dapat melebihi target, tepat waktu dalam proses pelayanan, pegawai memiliki komitmen dalam proses pelayanan, serta lebih bertanggung jawab dengan hasil kerjanya.

Realitas Mutu Layanan Administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan

Mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif. Hasil analisis menggunakan bantuan *software* SPSS, dapat disajikan seperti *output* pada tabel berikut.

Tabel 5. Nilai Variabel Mutu Layanan Administrasi

Descriptive Statistics							
	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Mutu Layanan Administrasi	36	34.00	74.00	108.00	3204.00	89.0000	8.68496
Valid N (listwise)	36						

Berdasarkan hasil analisis dalam Tabel 5 menunjukkan bahwa mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan dari 36 jumlah responden

mendapatkan nilai *mean* yaitu 89,00, standar *deviation* berjumlah 8.684, *range* berjumlah 34.00, nilai skor *minimum* berjumlah 74,00, nilai skor *maximum* berjumlah 108.00, serta jumlah skor total sebesar 3204. Mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan jika di interpretasikan ke dalam tabel kategori yang telah ditentukan, sebagaimana interpretasi data pada Tabel 6.

Tabel 6. Interpretasi Kategori Kinerja Pegawai Administrasi

Rumus	Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$x < (\mu - 1,0\sigma)$	$x < 80$	Rendah	2	5,6%
$(\mu - 1,0\sigma) \leq x < (\mu + 1,0\sigma)$	$80 \leq x < 96$	Sedang	22	61,1%
$(\mu + 1,0\sigma) \leq x$	$96 \leq x$	Tinggi	12	33,3%
Total			36	100%

Tabel 6 mendeskripsikan bahwa interpretasi kategori tingkat mutu layanan administrasi dari jumlah 36 responden terdapat beberapa kategori, yaitu kategori rendah ada 2 responden pada persentase 5.6%, kategori sedang ada 22 responden pada persentase 61.1%, dan kategori tinggi ada 12 responden pada persentase 33.3%. Berdasarkan hasil analisis data yang telah diolah, menunjukkan bahwa tingkat mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan berkategori sedang sebanyak 22 jumlah responden dengan persentase 61,1%. Oleh karena itu, mutu layanan administrasi harus tetap ditingkatkan agar proses pelayanan lebih baik dan kondisi pelayanan selalu dalam keadaan rapi, bersih sehingga mahasiswa merasa nyaman saat melakukan proses administrasi. Menurut Zeithmal dalam Hardiyansyah (2018) mutu layanan diukur dari lima dimensi yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangible* (wujud).

Pengaruh Kompetensi Pegawai Administrasi terhadap Mutu Layanan Administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan

Pengaruh kompetensi pegawai terhadap mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan dianalisis dengan menggunakan regresi linear sederhana. Hasil analisis menggunakan bantuan *software* SPSS, dapat disajikan seperti *output* pada tabel berikut:

Tabel 7. Output Pengujian Koefisien Regresi Secara Parsial

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	5.276	6.116		.863	.395
	Kompetensi Pegawai	.761	.195	.419	3.907	.000

a. Dependent Variable: Mutu Layanan Administrasi

Hasil analisis data berdasarkan uji koefisien regresi secara parsial (Uji T) melalui bantuan aplikasi komputer IBM SPSS *Statistic* 24 dan berdasarkan tabel *output* SPSS “*Coefficients*” menunjukkan bahwa kompetensi pegawai administrasi diperoleh t_{hitung} 3.907 dan nilai Sig 0.000 dengan t_{tabel} 1.692 dengan toleransi 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan nilai Sig, maka < 0.05 ($0.00 < 0.05$) dan berdasarkan t_{hitung} dan t_{tabel} , maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.907 > 1.692$) berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak. Artinya, variabel kompetensi pegawai administrasi (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap mutu layanan administrasi (Y) di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan. Besarnya pengaruh kompetensi pegawai terhadap mutu layanan administrasi dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Uji Determinasi Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Mutu Layanan Administrasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.687 ^a	.472	.456	6.193

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai

Berdasarkan tabel *model summary* uji regresi linier secara parsial di atas membuktikan bahwa besarnya nilai korelasi R Square yaitu 0,472 atau 47.2%. Artinya pengaruh kompetensi pegawai terhadap mutu layanan administrasi sebesar 47.2%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santosa (2020) yang menerangkan bahwa kompetensi pegawai dengan mutu layanan administrasi berpengaruh secara signifikan dan kuat pengaruhnya sebesar 20.16%. Lebih lanjut, Syahrul, *et al.* (2021) menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh secara signifikan terhadap mutu pelayanan. Selain itu, hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Safitri & Rustiana (2017) yang menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif secara parsial antara kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan sudah cukup baik. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai terhadap mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan dan memiliki pengaruh sebesar 47.2%. Artinya semakin baik kompetensi pegawai maka kualitas layanan juga menjadi baik begitu juga sebaliknya apabila kompetensi pegawai kurang dalam proses pelayanan maka kualitas pelayanan juga akan menurun.

Pengaruh Kinerja Pegawai Administrasi terhadap Mutu Layanan Administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan

Pengaruh kinerja pegawai terhadap mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan dianalisis dengan menggunakan regresi linear sederhana. Hasil analisis menggunakan bantuan *software* SPSS, dapat disajikan seperti *output* pada tabel berikut:

Tabel 9 Output Pengujian Koefisien Regresi Berganda Secara Parsial

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.276	6.116		.863	.395
	Kinerja Pegawai	.722	.139	.558	5.204	.000

a. Dependent Variable: Mutu Layanan Administrasi

Hasil analisis data berdasarkan uji koefisien regresi secara parsial (Uji T) melalui bantuan aplikasi komputer IBM SPSS *Statistic* 24 dan berdasarkan tabel *output* SPSS “*Coefficients*” menunjukkan bahwa kinerja pegawai administrasi diperoleh t_{hitung} 5.204 dan nilai Sig 0.000 dengan t_{tabel} 1.692 dengan toleransi 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan nilai Sig, maka < 0.05 ($0.00 < 0.05$) dan berdasarkan t_{hitung} dan t_{tabel} , maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5.204 > 1.692$) berarti H_1 diterima dan H_0 ditolak. Artinya variabel kinerja pegawai administrasi (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap mutu layanan administrasi (Y) di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan. Besarnya pengaruh kinerja pegawai terhadap mutu layanan administrasi dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Uji Determinasi Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Mutu Layanan Administrasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.805 ^a	.648	.637	5.058

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Berdasarkan tabel *model summary* uji regresi linier secara parsial pada Tabel 10 membuktikan bahwa besarnya nilai korelasi *R Square* yaitu 0,648 atau 64.8%. Artinya pengaruh kompetensi pegawai terhadap mutu layanan administrasi sebesar 64.8%. Hasil penelitian ini relevan dengan Mariah & Sa’ud (2013) yang telah melakukan penelitian dan membuktikan bahwa kinerja pegawai administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik sebesar 30.03%. Begitu pula dengan hasil penelitian Kurniawan, *et al.*

2021) membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi. Hasil penelitian ini juga relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azan, *et al.* (2015) membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja pegawai program studi terhadap variabel mutu layanan akademik program studi dan berada pada kategori kuat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai administrasi berpengaruh secara signifikan terhadap mutu layanan administrasi dan memiliki pengaruh sebesar 64.8%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pegawai administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan sudah melakukan yang terbaik sesuai dengan prosedur kampus, bekerja dengan telaten, cepat tanggap dalam pelayanan serta bekerja dengan penuh tanggung jawab dan kinerja pegawai sudah cukup baik. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pada hipotesis kedua terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai administrasi dan mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan.

Pengaruh Kompetensi dan Kinerja Pegawai Administrasi Secara Bersama-Sama Terhadap Mutu Layanan Administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan

Pengaruh kompetensi dan kinerja pegawai secara simultan terhadap mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan dianalisis dengan menggunakan regresi linear berganda. Hasil analisis menggunakan bantuan *software* SPSS, dapat disajikan seperti *output* pada tabel berikut:

Tabel 11 Output Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2249.731	2	1124.865	95.115	.000 ^b
	Residual	390.269	33	11.826		
	Total	2640.000	35			

a. Dependent Variable: Mutu Layanan Administrasi

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai Administrasi, Kompetensi Pegawai Administrasi

Hasil analisis data berdasarkan analisis regresi linier berganda melalui bantuan aplikasi komputer IBM SPSS *Statistic* 24 diperoleh persamaan regresi $\hat{Y} = 5,276 + 0,761X_1 + 0,722X_2$. Pengaruh kompetensi dan kinerja pegawai secara bersama-sama terhadap mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan berdasarkan *output* SPSS pada tabel "Anova" menunjukkan bahwa nilai F sebesar 95.115 dengan nilai signifikansi 0.000. Nilai signifikansi 0.000 tersebut lebih kecil dari 0.05 ($0.00 < 0.05$) yang artinya bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Besarnya pengaruh kompetensi dan kinerja pegawai secara simultan terhadap mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan dapat dianalisis menggunakan uji koefisien determinasi dengan *output* SPSS pada Tabel 12.

Tabel 12. Output Uji Determinasi (R²)

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.923 ^a	.852	.843	3.43895	.852	95.115	2	33	.000

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai Administrasi, Kompetensi Pegawai Administrasi

b. Dependent Variable: Mutu Layanan Administrasi

Hasil *output* pada Tabel 12 tersebut menunjukkan bahwa nilai *R Square* sebesar 0,852 atau 85,2 %, maka nilai $e = 100\% - R^2 = 100\% - 85,2 = 14,8\%$. Dengan demikian, kompetensi dan kinerja pegawai administrasi secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan. Besarnya pengaruh kompetensi dan kinerja pegawai administrasi secara bersama-sama terhadap mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang berdasarkan uji determinansi adalah 85.2% dan 14.8% dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil penelitian ini dapat diasumsikan bahwa mutu layanan administrasi tidak seluruhnya dipengaruhi oleh kompetensi dan kinerja pegawai yang baik, namun terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi mutu layanan administrasi seperti motivasi kerja pegawai, beban kerja pegawai, dan lingkungan kerja. Hal ini sebagaimana penelitian yang telah dilakukan oleh Azan, *et al.* (2015) menunjukkan bahwa pemanfaatan fasilitas belajar dan kinerja staf program studi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan akademik. Penelitian lainnya dilakukan oleh Sobari (2018) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi dan motivasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan, dimana besar pengaruh kompetensi dan motivasi kerja secara bersama-sama sebesar 76.4%.

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi dan kinerja pegawai secara bersama-sama dengan mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan. Artinya, semakin kuat pengaruh kompetensi dan kinerja pegawai secara simultan, mutu layanan yang dihasilkan akan semakin tinggi. Dengan demikian, hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara pengaruh kompetensi dan kinerja pegawai administrasi secara bersama-sama terhadap mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan.

PENUTUP

Kompetensi, kinerja pegawai administrasi dan mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan berada pada kategori sedang. Artinya, kompetensi pegawai, kinerja pegawai administrasi dan mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan masih sangat perlu ditingkatkan, agar proses pelayanan dapat memberikan kepuasan terhadap mahasiswa yang sedang melakukan proses pelayanan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi pegawai administrasi terhadap mutu layanan administrasi pengaruh sebesar 47.2%. Artinya, semakin kuat kompetensi pegawai administrasi, semakin tinggi mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan. Terdapat pengaruh kinerja pegawai administrasi terhadap mutu layanan administrasi sebesar 64.8%. Artinya, semakin kuat kinerja pegawai administrasi, semakin tinggi pula tingkat mutu pelayanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan.

Hasil penelitian ini juga membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi dan kinerja pegawai administrasi secara bersama-sama terhadap mutu layanan administrasi di STKIP DDI Pinrang Sulawesi Selatan. Besarnya pengaruh berdasarkan uji determinansi adalah 85.2% dan 14.8% dipengaruhi oleh faktor lain. Artinya, semakin kuat kompetensi dan kinerja pegawai administrasi, mutu layanan yang dihasilkan makin tinggi. Dengan demikian, pegawai administrasi harus tetap melatih dan mengembangkan terus menerus potensi yang telah dimiliki dan lebih giat dalam bekerja agar kinerja menjadi lebih baik sehingga mutu layanan administrasi dapat lebih meningkat. Begitu pula mahasiswa agar lebih sabar dalam proses pelayanan administrasi karena pegawai sudah memberikan yang terbaik sesuai kemampuan yang dimilikinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akilah, F., & Rahman, D. (2020). Telaah Fungsional Konsepsi Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 10(2), 187–196. <https://doi.org/10.35673/ajmpi.v10i2.998>
- Azan, K., Meirawan, D., & Sutarsih, C. (2015). Mutu Layanan Akademik. *Jurnal Administrasi Pendidikan UPI*, 22(1), 190–203. <https://doi.org/10.17509/jap.v22i1.5931>
- Er, L. V. M., & Rahman, D. (2019). Kinerja Pegawai (Analisis Komparatif Berdasarkan Gender) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bone. *Manajemen Pendidikan*, 14(2), 137–143. <https://doi.org/10.23917/jmp.v14i2.9165>
- Getteng, A. R. (2014). *Menuju Guru Profesional dan Ber-Etika*. Yogyakarta: Graha Guru.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Layanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

- Indrasari, M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan: Tinjauan Dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu dan Karakteristik Pekerjaan*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Kolter, P. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: Prehalindo.
- Kurniawan, N., Badrizal, & Feri, U. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Teknologi Informasi Tata Usaha secara Simultan terhadap Pelayanan Administrasi di SMA Negeri 10 Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)*, 3(8), 17–28.
- Mariah, S., & Sa'ud, U. S. (2013). Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 17(1), 145–153. <https://doi.org/10.17509/jap.v17i1.6440>
- Mukminin, A., Habibi, A., Prasajo, L. D., & Lia, Y. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Pabundu. (2012). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rande, D. (2016). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara. *E Jurnal Katalogis*, 4(2), 101–109. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/6537>
- Safitri, D. N., & Rustiana, A. (2017). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 6(1), 120–130. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj/article/view/13478>
- Santosa, D. P. (2020). Pengaruh Kompetensi Kepala Sekolah dan Partisipasi Masyarakat terhadap Mutu Layanan Pendidikan pada Madrasah Aliyah Swasta Tahfizhil Qur'an Medan. *Jurnal Magister Ilmu Administrasi UPMI*, 1(1), 53–66.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Sobari, R. A. R. (2018). Pengaruh Kopetensi dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bogor. *Jurnal Lentera Bisnis*, 7(2). <https://plj.ac.id/ojs/index.php/jrlab/article/view/238>
- Spencer, M. L., & Spencer, M. S. (1993). *Competence at Work Models for Superior Performance*. New York, USA: John Wily & Son, Inc.
- Sutrisno, E. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Syahrul, S., Hermanto, H., & Wahyulina, S. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Penerapan Prinsip-Prinsip Standar Layanan Covid 19 terhadap Mutu Pelayanan di Dinas Kesehatan Kabupaten Bima. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 6(3), 433–441. <https://doi.org/10.29303/jipp.v6i3.250>
- Tjiptono. (2012). *Service Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Uha, I. N. (2013). *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta: Kencana.