

PENGARUH MOTIVASI DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK

Oleh:
Dra. Siti Mariah
Prof. Udin S. Sa'ud, Ph.D.

Abstrak

Kualitas layanan (*service quality*) dari tenaga administrasi sangat mempengaruhi kepuasan dari mahasiswa. Layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan mempengaruhi tingkat *competitive advantage* perguruan tinggi untuk dapat memenangkan persaingan. Salah satu upaya yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi adalah melalui peningkatan motivasi dan kinerja pegawai (*prestasi kerja*). Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kinerja pegawai administrasi terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia. Sedangkan kesimpulan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa 1) Kondisi aktual variabel motivasi dapat dilihat dari sub variabel yang tertinggi yaitu sedikit pengawasan dan yang terendah yaitu senang dalam bekerja. 2) Kondisi aktual variabel kinerja pegawai dapat dilihat dari sub variabel yang tertinggi yaitu kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan dan yang terendah yaitu kemampuan mengevaluasi 3) Kondisi aktual variabel kualitas layanan dapat dilihat dari sub variabel yang tertinggi yaitu *reliability* dan yang terendah adalah *emphaty* 4) Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik. 5) Kinerja pegawai administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik. 6) Secara keseluruhan motivasi dan kinerja pegawai administrasi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia. Rekomendasi hasil penelitian ini yaitu staf administrasi harus selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya 1) Memelihara motivasi pegawai untuk menciptakan kualitas pelayanan. 2) Harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan kinerja pegawai. 3) Staf administrasi harus selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kata kunci: Motivasi, kinerja pegawai dan kualitas layanan administrasi akademik.

Abstract

Quality of service (*service quality*) of administrative personnel greatly influence the satisfaction of the students. Good service will increase customer satisfaction and *competitive advantage* affects the college level to be able to win the competition. One effort that is expected to improve the quality of administrative services is through increased employee motivation and performance (*performance*). The purpose of this study was to determine the effect of administration of employee motivation and performance on the quality of academic administrative services in the Academic Directorate of Education University of Indonesia. While the conclusion of the study showed that 1) the actual condition of the motivation variable can be seen from the sub variables highest and lowest bit of supervision that is happy in the work. 2) The actual condition variable employee performance can be seen from the highest sub-variables : the ability to analyze the data/information, ability/failure to use machinery/equipment and a low of evaluating the ability of 3) the actual condition of service quality variables can be seen from the highest sub variable *reliability* *emphaty* and the lowest is 4) Motivation positive and significant impact on the quality of academic administrative services. 5) Performance of Administrative employee positive and significant effect on the quality of academic administrative services. 6) Overall administrative employee motivation and performance has a positive effect on the quality of academic administrative services in the Academic Directorate of Education University of Indonesia . Recommendations resulting from this research that the administrative staff should always strive to improve the quality of services 1) Maintaining the motivation to create quality of service. 2) Need to improve quality of care by improving employee performance. 3) Administrative staff should always strive to improve the quality of service .

Keywords: Motivation, employee performance and service quality of academic administration.

Latar Belakang

Perguruan tinggi merupakan salah satu subsistem pendidikan nasional yang tidak dapat dipisahkan dari subsistem lainnya baik di dalam maupun diluar sistem pendidikan. Keberadaan perguruan tinggi dalam keseluruhan kehidupan berbangsa dan bernegara, mempunyai peran yang amat besar melalui tri dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam Undang-Undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional dikatakan bahwa “Perguruan Tinggi berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (pasal 20 ayat 2)”.

Mangkunegara (2006) menyatakan bahwa “kinerja Sumber Daya Manusia merupakan istilah dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan/pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Tenaga administrasi di suatu perguruan tinggi memiliki peranan yang tidak kalah pentingnya dengan dosen. Tenaga administrasi berperan dan memiliki fungsi sebagai *front-line* yang juga berhubungan langsung dengan mahasiswa mulai dari proses pendaftaran, memberikan informasi, mendengarkan serta memberi rekomendasi pemecahan masalah administrasi yang dihadapi mahasiswa sampai dengan urusan wisuda.

Alma dan Hurriyati (2008:38) menyatakan bahwa “staf bagian administrasi sebetulnya merupakan *trade mark* dari perguruan tinggi. Lancar atau tidaknya, ramah atau kasar pelayanan, senyum atau cemberut pegawai yang melayani mahasiswa atau masyarakat, akan sangat berkesan bagi yang menerima pelayanan”.

Tingginya motivasi kerja tenaga administrasi diyakini akan makin meningkatkan kualitas layanan yang diberikan universitas kepada

setiap konsumennya (mahasiswa). Serta upaya lain yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi adalah melalui peningkatan kinerja pegawai.

Dengan demikian, untuk meningkatkan mutu pendidikan, tenaga administrasi harus memberikan nilai tambah dalam hal meningkatkan pelayanan administratif. Hal itu memberi implikasi kepada setiap tenaga administrasi di berbagai unit kerja harus lebih memahami dan mengutamakan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan sehingga peningkatan mutu pendidikan dapat dirasakan tidak hanya oleh *stake holder* melainkan juga para pelanggan (*customer*) UPI.

Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang penelitian, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi aktual motivasi pegawai di Lingkungan Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia?
2. Bagaimana kondisi aktual kinerja pegawai di Lingkungan Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia?
3. Bagaimana kondisi aktual kualitas layanan di Lingkungan Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia?
4. Apakah motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Lingkungan Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia?
5. Apakah kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia?
6. Bagaimana pengaruh motivasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Lingkungan Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia?

TINJAUAN TEORITIS

Kualitas Layanan Administrasi Akademik

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, untuk itu maka, Zeithaml (1996: 177) mendefinisikan bahwa “pelayanan adalah penyampaian secara *excellent* atau superior dibandingkan dengan harapan konsumen”. Pendapat di atas mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan penyampaian secara *excellent* atau superior pelayanan yang ditujukan untuk memuaskan pelanggan sesuai dengan persepsi dan harapannya. Kepuasan pelanggan akan tercapai bila kualitas pelayanan yang

dirasakan oleh pelanggan sama dengan jasa yang diharapkan, dalam arti kesenjangan yang terjadi adalah kecil atau masih dalam batas toleransi

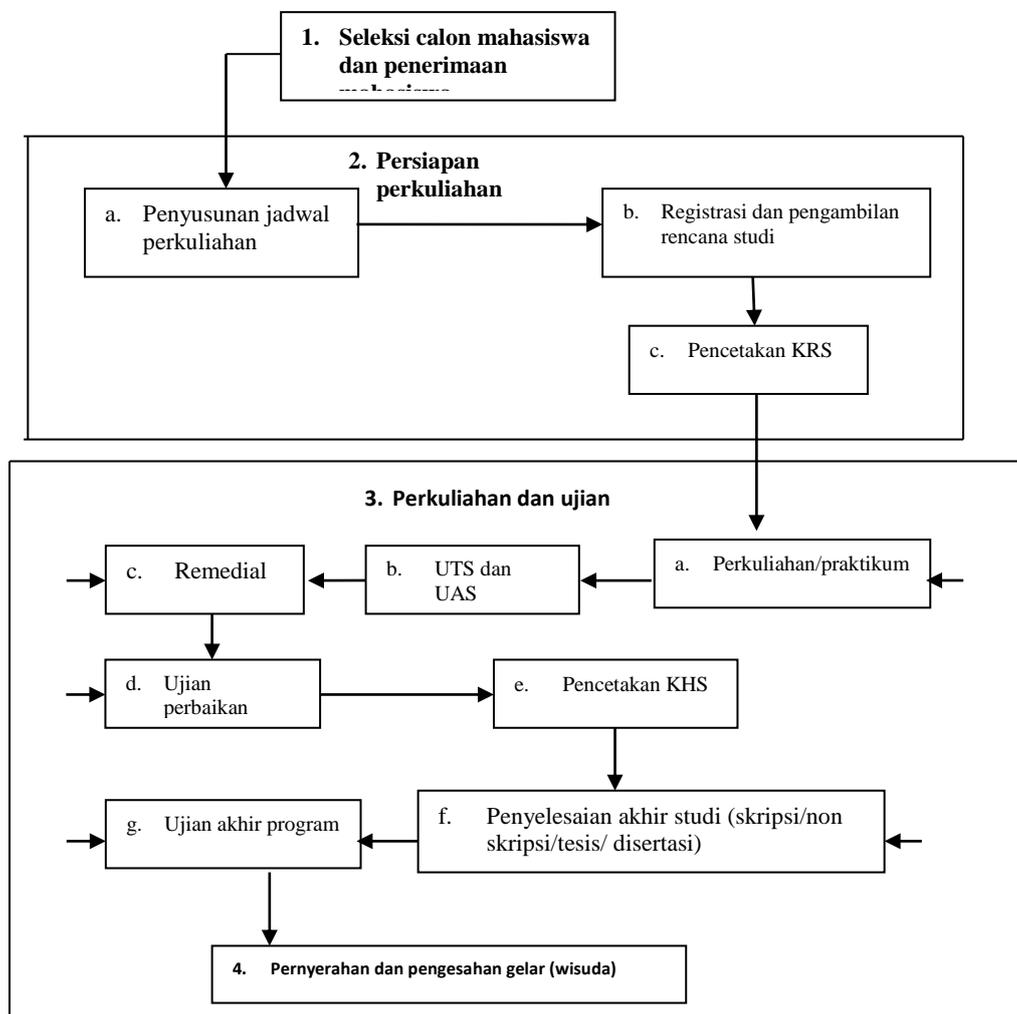
Adapun fungsi-fungsi administrasi sebagaimana dikemukakan oleh para ahli adalah *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, dan budgeting* yang diterapkan dalam kegiatan pendidikan merupakan administrasi pendidikan. Menurut Sagala (2008:34) administrasi pendidikan bila dilihat dari fungsi sekunder adalah tata usaha atau penatausahaan, pembukuan, surat-menyurat, dan kegiatan teknis lainnya termasuk administrasi akademik.

Dalam Buku Pedoman Akademik UPI 2010 (2010:20) administrasi akademik memiliki tujuan untuk menciptakan mekanisme layanan administrasi akademik yang tertib, efisien, dan efektif. Sehingga dengan demikian diharapkan akan terbina kesatuan pemahaman dan tindakan serta disiplin di kalangan mahasiswa, dosen, dan tenaga administrasi.

Proses administrasi akademik itu sendiri merupakan seluruh rangkaian kegiatan administrasi yang dimulai dari proses seleksi calon mahasiswa dan penerimaan mahasiswa, proses pembelajaran dan ujian, serta diakhiri dengan proses penyerahan dan pengesahan gelar dalam upacara wisuda (Pedoman Akademik UPI 2010,2010:20). Proses administrasi ini dilaksanakan di Direktorat

Akademik serta di masing-masing Fakultas/kampus Daerah, sedangkan proses akademik berlangsung di program studi. Secara rinci keseluruhan proses administrasi akademik tersebut dalam gambar di bawah ini.

Kerangka Berpikir



Sumber : Buku Pedoman Akademik UPI Tahun 2010

Motivasi

Motivasi adalah dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang terdapat dalam diri organisasi yang menyebabkan organisme itu bertindak atau berbuat. Menurut Rivai (2005:455) "Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang

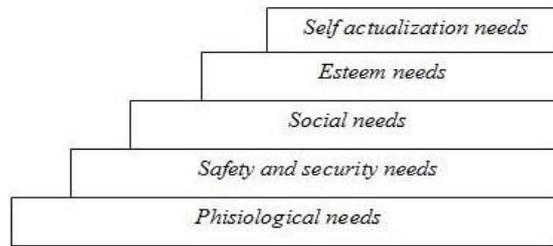
mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu".

Menurut Arep & Tanjung (2003), ciri-ciri orang yang bekerja dengan termotivasi adalah:

1. Bekerja sesuai standar.
2. Senang dalam bekerja.

3. Merasa berharga.
4. Bekerja keras.
5. Sedikit pengawasan.

Sedangkan menurut Maslow, kebutuhan manusia dalam organisasi terdiri dari lima macam kebutuhan (Handoko, 2003:258) yang tingkatannya digambarkan sebagai berikut:



Hierarki Kebutuhan dari Maslow

Sumber: Leon C. Megginson, Donald C. Masley & Paul H. Pietri, Jr., (1983:356)

Hierarki kebutuhan di atas menggambarkan bahwa pada dasarnya manusia akan pertama sekali berusaha untuk memenuhi kebutuhan tingkat pertama. Setelah kebutuhan tingkat pertama terpenuhi, kemudian timbul keinginan untuk memenuhi kebutuhan tingkat kedua dan seterusnya.

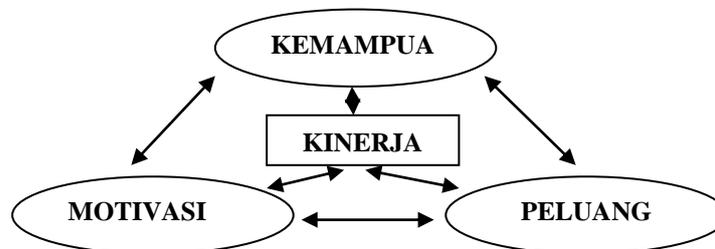
Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering atasan tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan/instansi menghadapi krisis yang serius.

Kesan – kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda – tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Sedarmayanti (2007) menyatakan bahwa “kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya)”.

Menurut Reitz (1987) dalam Razik dan Swanson 1995 : 275) bahwa kinerja dipandang sebagai “a function of ability in interaction with motivation”. $Performance = f(ability \times motivation)$. Robbins dalam Rivai dan Basri (2005 : 15)



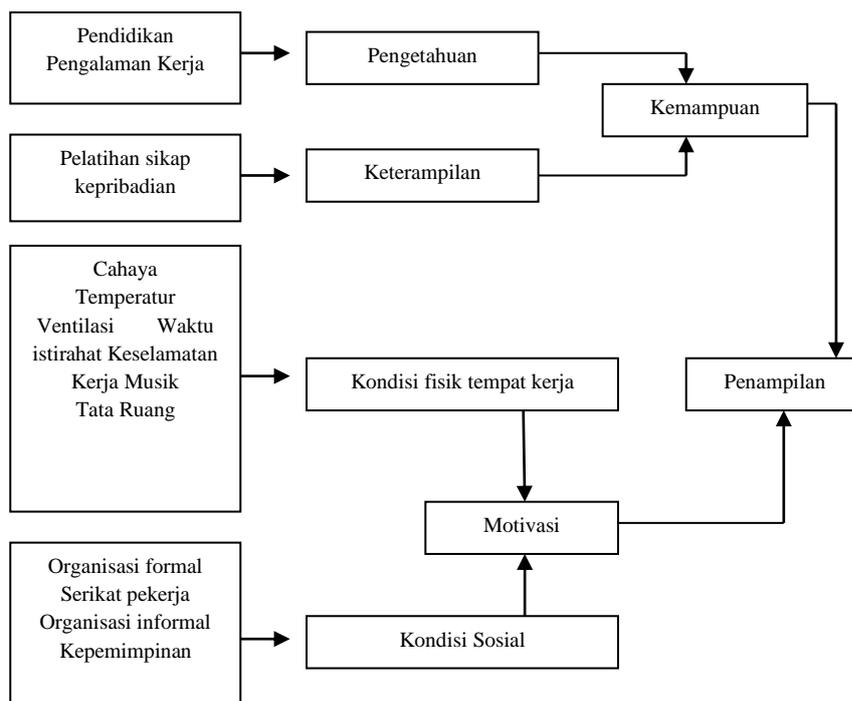
Gambar Dimensi Kerja

Sumber : Rivai (2005:16)

Berdasarkan pengertian diatas, maka kinerja (*performance*) adalah Kinerja (*Performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara

legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Sustermeister dalam Djatmiko (2004:58) menjelaskan bahwa kinerja dihasilkan dari pengetahuan dan keterampilan. Konsep yang dikemukakan oleh Sustermeister dalam gambar berikut ini dengan beberapa modifikasi.



Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Menurut Sustermeister

Sumber : Rivai, Veithzal (2004).

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei penjelasan (*explanatory survey method*), sesuai dengan tujuan penelitian ini yang akan menjelaskan hubungan antar variabel, yaitu motivasi dan kinerja pegawai administrasi terhadap kualitas layanan administrasi akademik yang berlokasi di Direktorat Akademik Universitas Jl.Dr. Setiabudhi No.229 Bandung.

Populasi dan Sampel

Metode pengambilan sampel menggunakan metode *random sampling*. Jumlah populasi pegawai administrasi Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia yang berjumlah 98 dan mahasiswa angkatan 2009/2010 yang berjumlah 5339, dengan jumlah sampel sebanyak 98.

Dalam penelitian ini penulis gunakan dua teknik utama pengumpulan data, yaitu studi dokumentasi dan teknik angket. Melalui angket ini akan dikumpulkan data yang berupa jawaban tertulis dari responden atas sejumlah pertanyaan yang diajukan di dalam angket tersebut.

Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini telah ditetapkan sejumlah variabel yang termasuk ke dalam variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Variabel bebas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah variabel motivasi dan kinerja

pegawai administrasi merupakan variabel bebas (independen) yang mempengaruhi kualitas layanan administrasi akademik di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia sebagai variabel terikat (dependen).

Motivasi dalam penelitian ini yang indikatornya meliputi : 1).Bekerja sesuai standar, 2) Senang dalam bekerja, 3) Merasa berharga, 4) Bekerja keras,5) Sedikit pengawasan. Arep & Tanjung (2003)

Kinerja Sumber Daya Manusia dalam penelitian ini yang indikatornya meliputi : 1) Proses kerja dan kondisi pekerjaan, 2) Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan, 3) Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, 4) Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja, 5) Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan, 6) Tingkat kemampuan dalam bekerja,7) Kemampuan menganalisis data/informasi, 8) kemampuan/kegagalan menggunakan mesin/peralatan, 9) Kemampuan mengevaluasi (keluhan/keberatan konsumen/masyarakat) Mangkunegara (2006)

Kualitas layanan administrasi akademik dalam penelitian ini yang indikatornya meliputi : 1) *Tangible*, 2) *Emphaty*, 3) *Responsiveness*, 4)*Reliability*, 5) *Assurance*, Parasuraman dkk (dalam Zeithamil dan Bitner, 1996:118).

Pemantapan instrumen penelitian dilakukan dengan melakukan uji coba angket terhadap 30 orang responden. Data angket yang terkumpul, kemudian secara statistik dihitung validitas dan reliabilitasnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kondisi aktual variabel motivasi dapat dilihat dari sub variabel yang tertinggi yaitu sedikit pengawasan dan yang terendah yaitu senang dalam bekerja. 2) Kondisi aktual variabel kinerja pegawai dapat dilihat dari sub variabel yang tertinggi yaitu kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan/ kegagalan menggunakan mesin/peralatan dan yang terendah yaitu kemampuan mengevaluasi 3) Kondisi aktual variabel kualitas layanan dapat dilihat dari sub variabel yang tertinggi yaitu *reliability* dan yang terendah adalah *emphaty* 4) Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia sebesar 16,18% 5) Kinerja pegawai administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia sebesar 30,03%. 6) Secara keseluruhan motivasi dan kinerja pegawai administrasi terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia sebesar 86,9%.

Motivasi Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia

Dalam penelitian ini menunjukkan motivasi pegawai di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia berada pada kategori baik. Adapun berdasarkan hasil perhitungan SPSS, besarnya motivasi terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia adalah sebesar 16,18%. Berdasarkan uji hipotesis diketahui bila pemberian insentif memberikan pengaruh dengan nilai P-hitung $P=***$ di bawah taraf kesalahan 5%. Rendahnya hasil penelitian memperlihatkan bahwa peran motivasi rendah terhadap kualitas layanan administrasi. Hal ini disebabkan pegawai sudah memiliki kesadaran yang tinggi dalam bekerja yang didasari oleh niat beribadah dan selalu berusaha meningkatkan kualitas pribadi, yang terbukti dari hasil deskripsi bahwa motivasi pegawai di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia berada pada kategori baik.

Namun begitu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi diperlukan motivasi pegawai yang tinggi. Senada dengan Mulyana (2005) bahwa hubungan motivasi dengan kualitas pelayanan publik menunjukkan hasil ada korelasi hubungan yang positif dan signifikan dengan besar koefisien korelasi sebesar 0.732.

Tingginya motivasi kerja tenaga administrasi akan makin meningkatkan kualitas layanan yang diberikan universitas kepada setiap konsumennya (mahasiswa). Mc Clelland (1953:78) bahwa motivasi berprestasi merupakan kecenderungan seseorang dalam mengarahkan dan mempertahankan tingkah laku untuk mencapai suatu standar prestasi. Motivasi memainkan peran penting dalam mencapai dan memenuhi tujuan dan tujuan organisasi dengan mencoba untuk memotivasi, menginspirasi, dan meningkatkan kepuasan mereka dan harga diri untuk sangat produktif yang pada gilirannya akan mengarah pada pemenuhan tujuan organisasi dan tujuan.

Kinerja Pegawai Administrasi Positif dan Signifikan terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik Di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia

Dalam penelitian ini menunjukkan kinerja pegawai di (Direktorat Akademik) Universitas Pendidikan Indonesia berada pada kategori baik. Adapun berdasarkan hasil perhitungan SPSS, besarnya kinerja pegawai terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia adalah sebesar 30,03%. Berdasarkan uji hipotesis diketahui bila pemberian insentif memberikan pengaruh dengan nilai P-hitung $P=***$ di bawah taraf kesalahan 5%. Tingginya hasil penelitian memperlihatkan bahwa peran kinerja pegawai tinggi terhadap kualitas layanan administrasi. Artinya, kinerja pegawai di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia sudah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan dengan komputerisasi yang telah diterapkan serta dengan kemampuan yang baik yang dimiliki pegawai maka pelayanan yang diberikan akan lancar dan cepat. Para pegawai juga sudah cukup profesional dan responsif dalam menanggapi keluhan dari pelanggan dan menjaga kesesuaian dengan keinginan.

Kualitas layanan tak lepas dari peran pegawai dalam memberikan kinerja terbaik mereka. Pegawai yang berkualitas dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, hal ini dikarenakan dengan adanya pegawai yang berkualitas pada lembaga pendidikan akan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pelanggan pendidikan yang pada akhirnya dapat meningkatkan layanan.

Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan dan prestasi kerja karyawan menjadi prioritas utama untuk melayani nasabah dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan prima. Senada dengan Mahareni (2011) bahwa ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan.

Tuntutan untuk memberikan pelayanan prima kepada setiap civitas akademika (mahasiswa) dituntut tersedianya SDM yang memiliki kompetensi dasar yang prima, oleh karena itu perlu diadakan pembinaan dan pengkayaan (pengembangan)

kompetensi dengan memberikan pelatihan kepada setiap SDM.

Salah satu strategi untuk meningkatkan kinerja pegawai (administratif/ karyawan) adalah dengan memberikan kejelasan dan kepastian pada jalur karir. Karir disatu sisi adalah pengakuan yang diberikan oleh Universitas terhadap kinerja pegawai dan disisi lain merupakan jaminan social dan finansial bagi

individu pegawai. Karir merupakan bagian dari harapan yang dimiliki oleh setiap pegawai pada jenjang yang sudah disediakan, yang dapat dijadikan sebagai alat memotivasi bagi peningkatan kinerja dan sebaliknya bila harapannya terlalu jauh, maka akan timbul kekecewaan yang selanjutnya akan memunculkan sikap “acuh” terhadap pekerjaan.

SIMPULAN DAN REKOMENDASISimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan : Kondisi aktual variabel motivasi pegawai administrasi di Lingkungan Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia dapat dilihat dari sub variabel yang tertinggi yaitu sub variabel sedikit pengawasan. Sub variabel kedua yaitu sub variabel bekerja keras. Sub variabel ketiga yaitu sub variabel merasa berharga. sub variabel ke empat yaitu sub variabel bekerja sesuai standar dan yang terendah ialah sub variabel senang dalam bekerja. Kondisi aktual kinerja pegawai administrasi di Lingkungan Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia dapat dilihat dari sub variabel yang tertinggi yaitu sub variabel kemampuan menganalisis data/informasi, kemampuan atau kegagalan menggunakan mesin/peralatan. Sub variabel kedua yaitu sub variabel ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan. Sub variabel ketiga yaitu sub variabel waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan. sub variabel ke empat yaitu sub variabel tingkat kemampuan dalam bekerja. Sub variabel ke lima yaitu sub variabel jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja. Sub variabel ke enam yaitu sub variabel jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan. Sub variabel ke tujuh yaitu sub variabel proses kerja dan kondisi pekerjaan dan yang terendah ialah sub variabel kemampuan mengevaluasi (keluhan/keberatan konsumen/masyarakat). Kondisi aktual variabel kualitas layanan administrasi akademik di Lingkungan Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia dapat dilihat dari sub variabel yang tertinggi yaitu sub variabel *reliability* . Sub variabel kedua yaitu sub variabel *tangible*. Sub variabel ketiga yaitu sub variabel *assurance*. sub variabel ke empat yaitu *responsiveness* dan yang terendah ialah sub variabel *emphaty*. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia sebesar 16,18%. Kinerja pegawai admnistrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia sebesar 30,03%. Secara keseluruhan motivasi dan kinerja pegawai administrasi terhadap kualitas layanan administrasi

akademik di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia sebesar 86,9%. Sisanya yaitu sebesar 13,1% merupakan pengaruh yang datang dari faktor-faktor lain. Misalnya: iklim organisasi, etos kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, kepuasan, loyalitas, mutu, dan lain-lain.

Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka penulis mengajukan rekomendasi sebagai berikut : Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi, berdasarkan hal tersebut upaya peningkatan motivasi perlu ditingkatkan di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia terutama pada sub variabel bekerja sesuai standar dan sub variabel senang dalam bekerja. Pemimpin harus dapat memberikan semangat agar pegawai mempunyai motivasi yang tinggi dan senang dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan administrasi akademik di Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia. Kinerja pegawai administrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi, berdasarkan hal tersebut kinerja pegawai perlu ditingkatkan, terutama pada sub variabel jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan dan sub variabel tingkat kemampuan dalam bekerja. Masing-masing pegawai harus mampu mengevaluasi diri dan menyadari kemampuan masing-masing serta terus belajar. Pegawai yang berkualitas dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, hal ini dikarenakan dengan adanya pegawai yang berkualitas pada lembaga pendidikan akan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pelanggan pendidikan yang pada akhirnya dapat meningkatkan layanan. Motivasi dan kinerja pegawai administrasi terhadap kualitas layanan administrasi akademik berpengaruh sebesar 86,9%. Kualitas layanan administrasi akademik Direktorat Akademik Universitas Pendidikan Indonesia harus tetap ditingkatkan pada sub variabel *tangible* dan *emphaty*. Jika sub variabel kedua-duanya dapat lebih ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan dan mempengaruhi tingkat *competitive advantage* perguruan tinggi untuk dapat meningkatkan persaingan.

DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchari dan Ratih Hurriyati. 2008. Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa

Pendidikan Fokus pada Mutu dan Layanan Prima. Bandung : Alfabeta

- Anwar (2003:15) menjelaskan bahwa faktor-faktor kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor dan Saipudin. (2000). Reliabilitas dan validitas (Edisi Ketiga). Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Damodar N. Gujarati, 2003 "Basic Econometrics" fourth edition McGraw-Hill, New York
- Arep, A dan Tanjung, H., (2003). Manajemen Motivasi. Penerbit PT. Grasindo, Jakarta
- AS'ad, moh (2001). Seri Ilmu SDM : Psikologi Industri. Edisi Keempat. Yogyakarta : Liberty
- Basory (2009) Kompetensi (Competency) Error! Hyperlink reference not valid. kompetensi-competency/
- Batinggi, Ahmad (1999). Manajerial Pelayanan Umum. Jakarta: Universitas. Terbuka
- Brooks (2003), Organizational Behavior: Individual, Groups, and. Organization. London: Prentice Hall.
- Budi Setiawan (2006), Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pusat Kajian Dan Diklat Aparatur I Lembaga Administrasi Negara, Tesis
- Castetter. William B. (1981). The Personnel Function In Educational Administration. New York : Mac Milan Publishing Co.
- Dale Timple. 1992. Seni Ilmu dan Seni Manajemen dan Seni Manajemen Bisnis ... Gramedia Pustaka Utama.
- Davis, Keith & John W. Newstrom. 1985. *Perilaku Dalam Organisasi*, Alih Bahasa: Agus Dharma, Jakarta: Erlangga.
- Dessler, G. (2000). Human resource management (8th edition). New Jersey: Prentice Hall.
- Dharma, Surya. (2005). Manajemen Kinerja. Pustaka Pelajar, Jakarta
- Mahsun (2006) bahwa kinerja Djati (2010), Variabel Anteseden Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Pengaruhnya Terhadap Service Quality Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Surabaya, Tesis.
- Djarmiko, Y.H., 2004. Perilaku Organisasi. Bandung : Alfabeta
- Furtwengler, Dale.(2002).Penilaian Kinerja. Yogyakarta: ANDI.
- Gibson.et.al. (1985), Organisasi: Prilaku, Struktur dan Proses, Jakarta: Erlangga
- _____ (1996). Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses. Jilid I. Jakarta : Binarupa Aksara
- Gomes, F.C., 2001, Manajemen Sumber Daya Manusia, Yogyakarta: Andi Offset.
- Gouzali Saydam. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan. Mikro. Jakarta : Djambatan
- Gujarati,Damodar, 2003, Ekonometri Dasar. Terjemahan: Sumarno Zain,. Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T.Hani. (2003). Manajemen Edisi 2. Yogyakarta : BPF
- _____ (2001), Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia,cetakan kedua belas, Yogyakarta: BPF
- Hariandja, Marihot Tua Efendi, (2005), Manajemen Sumber Daya Manusia : Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai, Cetakan ketiga, PT Grasindo, Jakarta.
- Hasibuan, H. Malayu S.P. (2003). Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas. Jakarta : Bumi Aksara.
- Irawan, 1997, Manajemen Pemasaran Modern, Yogyakarta : Liberty
- Kertajaya, Hermawan. 2003. Marketing in Venus. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler. P. 1997. Manajemen Pemasaran. : Analisa, Perencanaan, Implikasi dan. Kontrol, Jilid I. PT Prenhallindo, Jakarta
- Kurniawati (2010), Pengujian tentang Pengaruh Kualitas Layanan Akademik terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa di Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Padang dengan Motivasi Belajar sebagai Intervening Variable, Tesis
- Kusumastuti, Dyah. (2001). Manajemen Sistem Pengembangan Sumber Daya Dosen sebagai Penjamin Mutu di Perguruan Tinggi (Studi tentang Pengaruh Kompetensi Individu, terhadap Kinerja Dosen yang Berorientasi pada Mutu dengan Moderator Iklim Organisasi dan Dukungan Sumber Daya di ITB. Disertasi. Bandung: Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Indonesia.
- Leon C. Megginson, Donald C. Masley & paul H. Pietri, Jr., (1983), Management ; Concept and applications, New York: Harper & Brothers, Publishers, inc
- Mahareni.Septia.2011."Pengaruh Kemampuan Manajerial Pengurus Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Fajar Baru Kecamatan Sukorejo Kabupaten Kendal Tahun 2011". Skripsi .Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang.Pembimbing I.Drs. Sugiarto. II.Dr.Widiyanto,MBA,M.M.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2001). Manajemen sumber daya manusia perusahaan, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Manullang, 1992, Dasar-dasar Manajemen, Edisi Keempat, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- _____ 2001 Drs, dan Marihot Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama. BPF: Yogyakarta
- Martoyo, Susilo. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPF.
- Marwansyah dan Mukaram. (2000). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Pusat

- Penerbit Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung.
- McClelland, D. C., J.W. Atkinson, R.A. Clark & E.L.Lowell. 1953. *The Achievement Motive*, Princeton, NJ: Van Nostrand
- Moekijat. (2002). *Dasar-Dasar Motivasi*. Bandung : CV. Pionir Jaya
- Nasir M., 1985. *Metodologi penelitian*. Eresco, Jakarta
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L., 1988, " Serqual: a Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol.64 No.1 p. 12-40
- Prastawa (2009), *Evaluasi Kualitas Layanan Pembelajaran Dengan Menggunakan Konsep 4D (Disconfirmation, Dissatisfaction, Dissonance, Disaffection) Dan Pengaruhnya Terhadap Motivasi Belajar (Studi Kasus Program Studi Xx)*, Tesis.
- Prawirosentono Suyadi, 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPFE.
- Rao, T.V., 1996, *Penilaian Prestasi Kerja, LPPM dan Pustaka Binaman*. Pressindo, Jakarta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2006, *Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar*
- Razik, Swanson, (1995), *Fundamental Concepts of Educational Leadership and Management*: New Jersey: Prentice Hall.
- Riduwan (2005). *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teorik Praktik*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- _____ (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- _____ (2005). *Performance Appraisal*. PT. Raja Grafindo. Jakarta
- Robbins, Stephen P. (2001). *Perilaku Organisasi Konsep Kontroversi Aplikasi*, Edisi 8, Jilid 1, Terjemahan, Jakarta : Prehalindo
- Robert L. Mathis., John H. Jackson. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Salemba Empat
- Roger Belows, (1961), *Psychology of Personnal in Business Industry*, Prentice Hall, new Jersey, 370
- Sedarmayanti, (2001). *Sumberdaya Manusia dan Produktifitas Kerja* .Jakarta : Mundur Maju.
- _____ (2007). *Manajemen SDM cetakan 1*. PT. Refika Aditama. Bandung
- Siagian, S. P. (2003). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Simanjuntak, Payman. (2005). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Sondang P. Siagian (2004), *Manajemen sumber daya manusia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Sumantri. (2001). *Pengaruh Pelatihan Motivasi Berprestasi pada Peningkatan Usaha Pengusaha Kecil*. Laporan Penelitian. Bandung : Universitas Padjajaran, Fakultas Psikologi.
- Sugiyono, (2008), *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*, Cetakan kelima Alfabeta,. Bandung
- _____ (2000). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta
- Thawala, W. & Monese, L (2008). *Motivation as atool to improve productivity on the Construction Site*. Departement of Quantity Surveying and Construction Management, University of Johannesburg.
- Tjiptono, F. 2001. *Manajemen jasa*. Jogjakarta Andi.
- _____ 2006. *pemasaran jasa*. Malang. Bayumedia Publishing
- Tjiptono, F & Chandra, G. 2004. *Service, quality & satisfaction*. Jakarta. Andi.
- Wahyudi, 2006, *Manajemen Konflik dalam Organisasi*, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Werther, William B. dan Davis, Keith, 1987, *Human Resource and Personnel Management*, 5thed., McGraw-Hill, New York
- Winardi. (2004). *Motivasi dan Pemoivasian dalam Manajemen*. Jakarta: Raja Grasindo Persada.
- Yap, K.B., and Sweeney, F.C., 2007, "Zone-of-Tolerance Moderates the Service Quality-Outcome Relationship", *Journal of Service Marketing* Vol 21 (2) p. 137-148
- Zeitaml, VA., Bitner, MJ., 1996, *Services Marketing*, McGraw-Hill.