

*EFFECT OF THE QUALITY OF SERVICE EMPLOYEE PERFORMANCE  
IN STKIP PANCA SAKTI*

**Rita Aryani**

Economic Education Studies Program, STKIP Panca Sakti  
Jl. Raya Hankam N.54 Jatirahayu, Pondok Gede, Bekasi, Jawa Barat  
[rita.ar@yahoo.com](mailto:rita.ar@yahoo.com)

*Abstract*

*This study aims to reveal the influence of Employee Performance (X) on the Quality of Academic Lelayanan (Y).*

*The method used is the regression method. The sampling technique using random sampling. These samples included 34 students.*

*The conclusion of the study reveal: (1) Regression Linear Regression Equations. Linear equation  $Y = -35.118 + 0.009 X$  means Y scores can be predicted through linear equations mentioned above. (2) Employee Performance positive effect on Quality of Academic Services. (3) Test the significance of the equation regression line obtained from the regression line column 5, namely F hit and p-value less than 0.05 or  $H_0$  rejected. Thus, the regression Y or X is significant or employee performance affects the quality of academic services (4) Test the significance of the correlation coefficient obtained from Table Model Summary. Seen at the first line of the correlation coefficient ( $r_{xy}$ ) = 0.996 and F hit (Fchange) = 11980.009 with a p-value = 0.000 < 0,05. Hal This implies that  $H_0$  is rejected. Thus, the correlation coefficient of X and Y is bearti or significant. While the coefficient of determination of the table above shows on line 2, which is the R Square = 0.997, which implies that 99.7% variation Academic Service Quality variable.*

*Keywords: Employee Performance, Quality of Academic Services*

## PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN AKADEMIK DI STKIP PANCA SAKTI

**Rita Aryani**

Program Studi Pendidikan Ekonomi, STKIP Panca Sakti  
Jl. Raya Hankam N.54 Jatirahayu, Pondok Gede, Bekasi, Jawa Barat  
rita.ar@yahoo.com

### *Abstrak*

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh Kinerja Karyawan (X) terhadap Kualitas Layanan Akademik (Y).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode regresi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling*. Sampel penelitian berjumlah 34 mahasiswa.

Kesimpulan hasil penelitian mengungkapkan: (1) Persamaan Regresi Linear Regresi. Diperoleh persamaan linear  $Y = -35,118 + 0,009 X$  artinya skor Y dapat diprediksi melalui persamaan linear tersebut diatas. (2) Kinerja Karyawan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Akademik. (3) Uji signifikansi persamaan persamaan garis regresi diperoleh dari baris regression kolom ke-5, yaitu F hit dan p-value lebih kecil dari 0,05 atau  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, regresi Y atau X adalah signifikan atau kinerja karyawan berpengaruh terhadap kualitas layanan akademik (4) Uji signifikansi koefisien korelasi diperoleh dari tabel Model Summary. Terlihat pada baris pertama koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) = 0,996 dan F hit ( $F_{change}$ ) = 11980,009 dengan p-value = 0,000 < 0,05. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, koefisien korelasi X dan Y adalah berarti atau signifikan. Sedangkan koefisien determinasi dari tabel di atas terlihat pada baris ke-2, yaitu yaitu R Square = 0,997, yang mengandung makna bahwa 99,7 % variasi variabel Kualitas Layanan Akademik.

*Kata kunci: Kinerja Karyawan, Kualitas Layanan Akademik*

## Pendahuluan

Instansi Pemerintah adalah organisasi yang merupakan kumpulan orang-orang yang dipilih secara khusus untuk melaksanakan tugas Negara sebagai bentuk pelayanan kepada orang banyak. Tujuan instansi pemerintah dapat dicapai apabila mampu mengolah, menggerakkan dan menggunakan sumber daya manusia yang dimiliki secara efektif dan efisien. Peran manusia dalam organisasi sebagai pegawai memegang peranan yang menentukan karena hidup matinya suatu organisasi pemerintah semata-mata tergantung pada manusia. Pegawai merupakan faktor penting dalam setiap organisasi pemerintahan. Pegawai merupakan faktor penentu dalam pencapaian tujuan instansi pemerintah secara efektif dan efisien. Pegawai yang menjadi penggerak dan penentu jalannya organisasi.

Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh setiap instansi, terutama bila mengingat bahwa instansi pemerintah yang berhubungan dengan pelayanan publik. Hal ini memaksa setiap instansi harus dapat bekerja dengan lebih efektif, efisien dan produktif. Dalam memberikan pelayanan publik tentunya ini akan memacu instansi pemerintah untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Hal ini instansi pemerintah harus memperhatikan pada aspek sumber daya manusia.

Jadi manusia dapat dipandang sebagai faktor penentu, karena ditangan manusialah segala inovasi akan direalisasi dalam upaya mewujudkan tujuan instansi pemerintah.

Pegawai merupakan penggerak kegiatan dalam suatu instansi. Dalam melakukan kegiatan, pegawai memerlukan petunjuk kerja dari instansi agar pelaksanaannya sesuai dengan perencanaan dan harus didukung dengan peraturan kerja instansi sehingga menciptakan disiplin kerja. Pelaksanaan disiplin kerja itu sendiri harus dikelola dengan baik oleh para pegawainya karena dengan kurangnya kedisiplinan para pegawai akan bekerja kurang baik, kurang maksimal yang mengakibatkan kinerja instansi menjadi turun. Pada dasarnya instansi pemerintah harus mengedepankan pelayanan publik. Dalam hal ini ada juga yang harus diperhatikan oleh instansi, yaitu mengenai kinerja pegawai.

Kinerja pegawai sangatlah harus diperhatikan karena merupakan salah satu kunci keberhasilan, Apabila suatu instansi melakukan aktivitas instansi pemerintah dengan kinerja yang kurang baik maka citra instansi akan kurang baik. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 memberikan pengertian bahwa Pegawai Negeri adalah setiap warga Negara

Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai aparatur negara, tentunya pegawai negeri sipil mempunyai tugas yaitu tugas pemerintahan dan pembangunan. Atas dasar tersebut setiap pegawai negeri sipil dituntut untuk dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan dengan baik maka dibutuhkan pegawai negeri sipil yang profesional, jujur, adil dan bertanggung jawab.

Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) Pegawai Negeri Sipil adalah laporan hasil kinerja pegawai selama satu tahun yang di dalamnya terdapat unsur-unsur yang dinilai dalam pelaksanaan pekerjaan seorang PNS merupakan salah satu aspek/faktor pendukung dalam rangka mewujudkan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (AKIP) atau akuntabilitas publik. Untuk memberikan penilaian terhadap akuntabilitas tingkah laku baik seseorang (spiritual) dapat dilihat dari unsur-unsur yang dinilai di DP3 seseorang. Unsur-unsur yang dinilai ini dapat dijadikan indikator pengukuran kinerja seseorang selain kriteria tupoksi, yang antara lain kesetiaan, prestasi kerja, ketaatan, tanggung jawab, kejujuran, kerjasama, prakarsa, kepemimpinan. Pada kenyataannya, DP3 PNS yang notabene adalah daftar penilaian yang dalam penilaiannya menggunakan azas tertutup sering dipertanyakan objektivitasnya, karena penilaiannya yang bersifat rahasia dan si penilai mempunyai otoritas yang mutlak dalam menilai kinerja seseorang dengan penilaian yang bersifat rahasia.

## **Kinerja Karyawan**

### **a. Kinerja**

Kinerja bagian dari produktivitas kerja, produktivitas berasal dari kata “produktif” artinya sesuatu yang mengandung potensi yang digali, sehingga produktivitas dapatlah dikatakan suatu proses kegiatan yang terstruktur guna menggali potensi yang ada dalam sebuah komoditi atau objek. Filosofi produktivitas sebenarnya dapat mengandung arti keinginan dan usaha dari setiap manusia maupun kelompok untuk selalu meningkatkan mutu kehidupan dan penghidupannya.

Menurut Mangkuprawira (2007:6) “ Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dari tanggung jawab yang diberikannya”.

Dengan demikian kinerja merupakan sebuah proses untuk menetapkan apa yang harus dicapai, dan pendekatannya untuk mengelola dan pengembangan

manusia melalui suatu cara yang dapat meningkatkan kemungkinan bahwa sasaran akan dapat dicapai dalam jangka waktu tertentu baik pendek maupun panjang.

#### **b. Penilaian Kinerja**

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu instansi pemerintah serta mengetahui dampak positif dan negatif. Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja pegawai.

Menurut Sugiyono (2009:29) “ Penilaian Kinerja adalah sebuah gambaran atau deskripsi yang sistematis tentang kekuatan dan kelemahan yang terkait dari seseorang atau suatu kelompok”

#### **Kualitas Pelayanan**

Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan Goeth dan Davis (1994), yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dalam memaknai arti kualitas terdapat dua pengertian. Pertama, makna objektif dari kualitas yaitu kemampuan suatu produk atau jasa berfungsi sebagaimana mestinya. Dan kedua, makna subjektif dari kualitas yaitu penilaian yang bergantung kepada siapa pelanggannya. Perusahaan dan bagaimana karakteristik mereka. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang berhubungan dengan satu sama lain yaitu persepsi konsumen, produk/ jasa dan proses (Lupiyoadi, 2001:12).

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam Lovelock,1998) dalam Tjiptono (2006:59) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan

pelanggan. Dengan kata lain Parasuraman et.al dalam Irawan (2002:46) mengatakan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa/pelayanan, *expective service* (pelayanan yang diharapkan) dan *percived service* (pelayanan yang diterima) karena kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan pelanggan dan usaha pemenuhan keinginan dan ketepatan pelanggan dalam mengimbangi harapan pelanggan.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) atau jenis penelitian kualitatif didukung data-data kuantitatif hasil angket dari responden, yaitu peneliti menjelaskan pengaruh antara variable-variabel melalui pengujian hipotesis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap pengaruh kinerja karyawan menurut persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik pada mahasiswa semester 2 - 6 program studi sarjana pendidikan ekonomi di Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Panca Sakti.

Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa semester 2 - 6 Program studi sarjana pendidikan ekonomi, Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Panca Sakti, waktu penelitian dilaksanakan pada semester genap tahun akademik 2015-2016. Tepatnya bulan Maret sampai dengan Agustus 2016. Adapun tahapan pelaksanaan dalam penelitian ini berlangsung selama 6 bulan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey Kelinger dalam Sugiyono (2013: 80) menyatakan bahwa "*Survey research Studies large and small population (or unveses) by selection and studying samples chosen from the population to discover the relative incident, and distribution, and interrelation of sociological and psyychological variables*". Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data yang diambil dari sampel populasi tersebut, untuk menemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis.

Christensen (2006: 103) dalam buku psikologi eksperimen mendefinisikan desain penelitian adalah rencana atau strategi yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian.

Pada penelitian ini menggunakan konstelasi penelitian sebagai berikut:



Keterangan:

X = Variabel Kinerja Karyawan

Y = Kualitas Layanan Akademik

Kadir (2010: 76) Populasi dapat didefinisikan sebagai himpunan semua hal yang berkaitan dengan individu, variabel, atau data dengan sifat-sifat yang ditentukan atau dipilih oleh peneliti sedemikian rupa sehingga setiap individu, variabel atau data dapat dinyatakan dengan tepat apakah individu tersebut menjadi anggota populasi atau tidak.

Populasi dalam penelitian ini adalah hasil belajar mata kuliah statistic dasar mahasiswa semester VI Program studi sarjana pendidikan ekonomi, Sekolah tinggi keguruan dan ilmu pendidikan (STKIP) Panca Sakti. Pemilihan semester VI Program studi sarjana pendidikan ekonomi, Sekolah tinggi keguruan dan ilmu pendidikan (STKIP) Panca Sakti sebagai populasi, karena pertimbangan bahwa mata kuliah statistic dasar diberikan pada mahasiswa semester VI.

Teknik pengambilan sample yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Cluster Sampling* yaitu teknik memilih sebuah sampel dari kelompok-kelompok unit-unit yang kecil, atau *cluster*. Populasi dari cluster merupakan subpopulasi dari total populasi. Unsur-unsur dalam cluster sifatnya tidak homogen, yang berbeda dengan unit-unit elementer dalam strata. Tiap cluster mempunyai anggota yang heterogen menyerupai populasi sendiri.

Kadir (2010: 15) Mengumpulkan data berarti mencatat peristiwa, karakteristik, elemen, nilai suatu variabel. Hasil pencatatan ini menghasilkan data mentah yang kegunaannya masih terbatas. Agar data yang kita peroleh memiliki validitas yang tinggi maka perlu dikembangkan instrumen pengumpul data yang juga valid. Sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan keadaan atau kenyataan sesungguhnya.

Instrumen merupakan alat untuk mengukur tentang sesuatu yang diukur.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### 1. Skor Kinerja Karyawan

Skor hasil belajar yang diperoleh dari tempat penelitian dianalisis dengan menggunakan SPSS 20 didapat hasil analisis sebagai berikut:

Statistics		
Kinerja Karyawan		
N	Valid	34
	Missing	0
Mean		89,1765
Std. Error of Mean		1,70951
Median		89,0000
Mode		89,00
Std. Deviation		9,96804
Variance		99,362
Range		34,00
Minimum		72,00
Maximum		106,00
Sum		3032,00

Berikut data hasil analisis dengan Berdasarkan skor Kinerja Karyawan 34 responden mahasiswa semester 2 - 6, diperoleh skor empirik terendah 72 dan skor empirik tertinggi 106 rentang skor 34, Rata-rata skor (mean) sebesar 89,17 simpangan baku 9,96, modus 89, median 89,00

### 2. Skor Kualitas Layanan Akademik

Berdasarkan skor Kualitas Layanan Akademik 34 responden mahasiswa semester 2 - 6, diperoleh skor empirik terendah 107 dan skor empirik tertinggi 141. rentang skor 34, Rata-rata skor (mean) sebesar 124,26 simpangan baku 9,952, modus 124, median 124.



### Statistics

Kualitas Layanan Akademik

N	Valid	34
	Missing	0
Mean		124,2647
Std. Error of Mean		1,70681
Median		124,0000
Mode		124,00
Std. Deviation		9,95234
Variance		99,049
Range		34,00
Minimum		107,00
Maximum		141,00
Sum		4225,00

## A. Pengujian Prasayaratan Analisis Data

### 1. Uji Normalitas

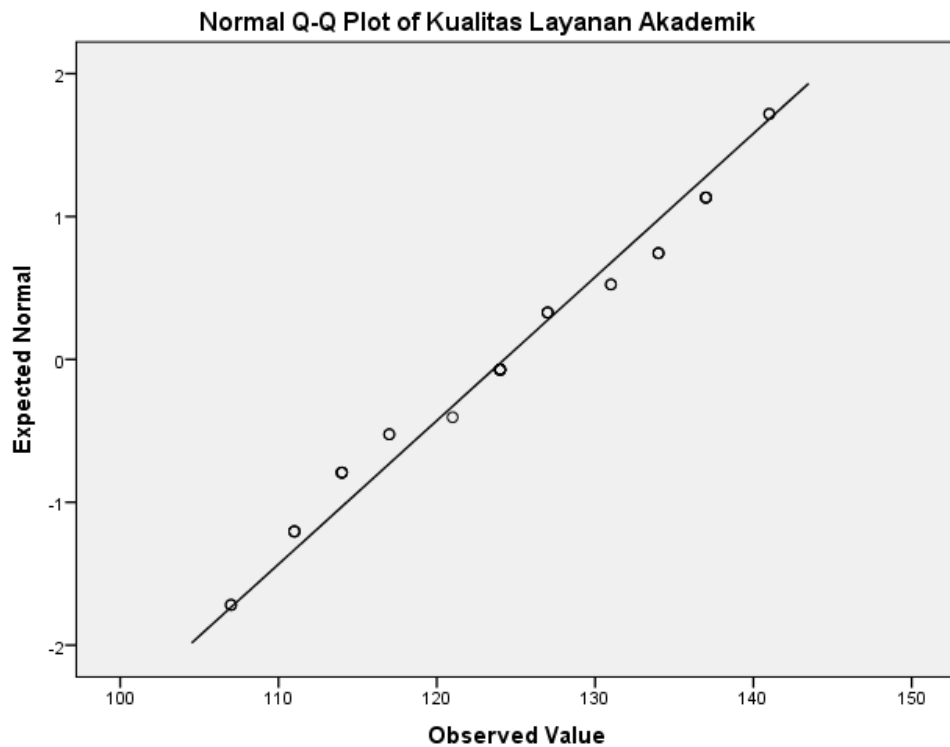
Untuk mengetahui apakah data yang penulis kumpulkan dan diteliti termasuk data berdistribusi normal atau tidak, maka penulis melakukan pengujian dengan menggunakan alat bantuan software yaitu SPSS versi 20 yang hasilnya dapat dilihat pada table berikut :

#### a. Uji Normalitas Skor Kualitas Layanan Akademik

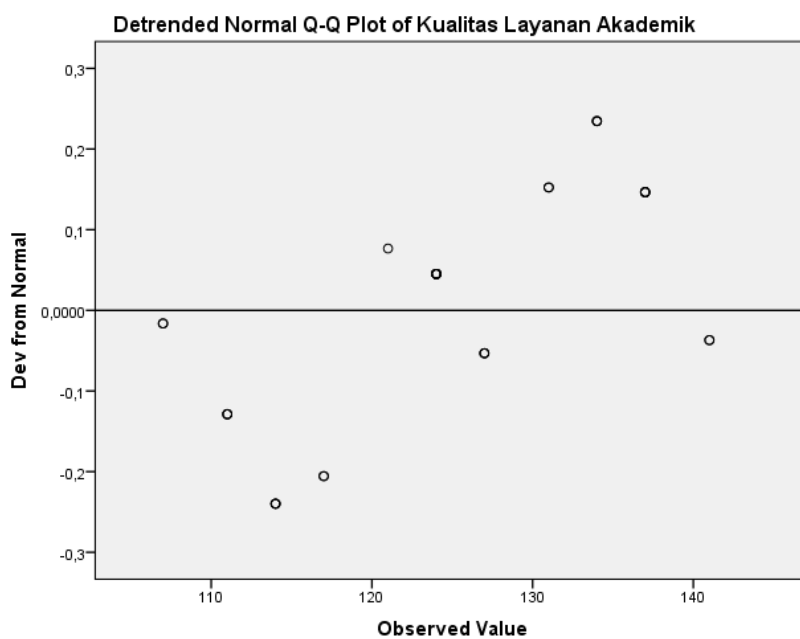
### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kualitas Layanan Akademik	,136	34	,110	,948	34	,110

Dari output diatas, diperoleh statistik untuk Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,136 dan Sig atau p-value = 0,110 > 0,05, H0 diterima atau tidak signifikan. Dengan demikian, data populasi Kualitas Layanan Akademik berdistribusi normal. Dari hasil analisis juga terlihat statistik untuk Shapiro-Wilk sebesar 0,948 dan p-value = 0,110 > 0,05 yang berarti memberi simpulan sama yaitu data populasi Kualitas Layanan Akademik berdistribusi normal.



Selain dengan Normal Q-Q Plot, pengujian normalitas juga dapat dipelajari dari **Detrended Normal Q-Q Plot**. Adapun indikatornya adalah data dinyatakan berdistribusi normal jika sebaran data dalam bentuk titik-titik tidak membentuk pola tertentu dan berkumpul disekitar garis mendatar melalui titik nol.

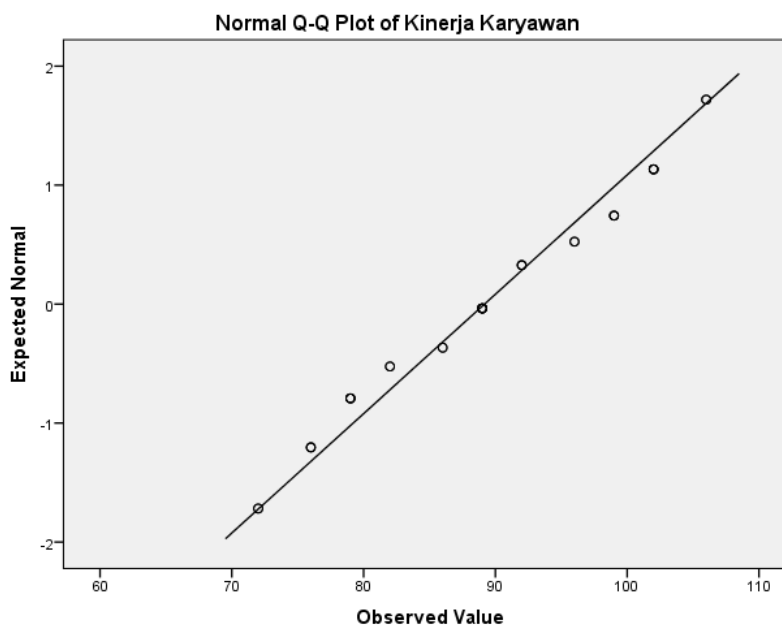


Dari gambar diatas, terlihat bahwa sebaran data dalam bentuk titik-titik tidak membentuk pola tertentu maupun terkumpul disekitar garis mendatar melalui titik nol, sehingga data Kualitas Layanan Akademik bersubsidi normal.

b. Uji Normalitas Skor Kinerja Karyawan

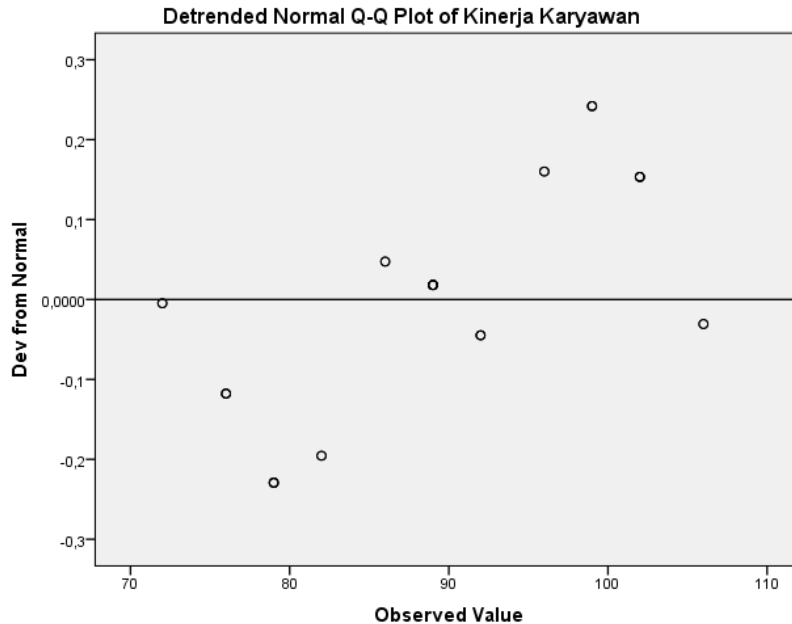
Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kinerja Karyawan	,111	34	,200 <sup>*</sup>	,951	34	,134

Dari output diatas, diperoleh statistik untuk Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,111 dan Sig atau p-value = 0,200 > 0,05, H0 diterima atau tidak signifikan. Dengan demikian, data populasi Kinerja Karyawan berdistribusi normal. Dari hasil analisis juga terlihat statistik untuk Shapiro-Wilk sebesar 0,951 dan p-value = 0,134 > 0,05 yang berarti memberi simpulan sama yaitu data populasi Kinerja Karyawan berdistribusi normal.



Selain dengan Normal Q-Q Plot, pengujian normalitas juga dapat dipelajari dari **Detrended Normal Q-Q Plot**. Adapun indikatornya adalah data dinyatakan berdistribusi normal jika sebaran data dalam bentuk titik-titik tidak

membentuk pola tertentu dan berkumpul disekitar garis mendatar melalui titik nol.



Dari gambar diatas, terlihat bahwa sebaran data dalam bentuk titik-titik tidak membentuk pola tertentu maupun terkumpul disekitar garis mendatar melalui titik nol, sehingga data Kinerja Karyawan bersubsidi normal.

## 2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan dengan maksud untuk mengetahui apakah sebaran data dari setiap variable tidak menyimpang dari ciri-ciri data yang homogen pengujian homogenitas dilakukan terhadap varian regresi dependen atau variable-variabel independen dengan menggunakan statistic

### Levene's Test of Equality of Error Variances<sup>a</sup>

Dependent Variable: Skor

F	df1	df2	Sig.
,003	1	66	,959

Dari hasil analisis pada tabel Test of Homogeneity of Variances, diperoleh Levene Statistic = 0,003; df1 = 1; df2 = 66, dan

p-value = 0,959 > 0,05 atau  $H_0$  diterima. Dengan demikian, kedua kelompok data berasal dari kelompok yang homogen.

### 3. Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis dengan menggunakan SPSS 20 sebagai berikut:

#### 1) Persamaan Regresi Linear

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-35,118	1,139		-30,829	,000
	Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa	1,000	,009	,999	109,453	,000

Diperoleh dari kolom B, sehingga persamaan regresi:  $Y = -35,118 + 0,009 X$ . Dari hasil analisis diperoleh  $t_{hit} = -35,109$  dan p-value =  $0,000/2 = 0 < 0,05$  atau  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, "Kinerja Karyawan berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan Akademik."

#### 2) Uji Linearitas dan Signifikansi Persamaan Regresi

Pengujian linearitas dan signifikansi persamaan regresi ditentukan berdasarkan ANOVA table dan ANOVA<sup>a</sup>, sebagai berikut.

			Sum of Squares	df
Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa *	Between Groups	(Combined) Linearity	3271,066	10
		Linearity	3270,206	1
		Deviation from Linearity	,860	9
Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa	Within Groups		7,875	23
	Total		3278,941	33

ANOVA Table

			Mean Square	F
Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa *	Between Groups	(Combined)	327,107	955,359
Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa		Linearity	3270,206	9551,078
		Deviation from Linearity	,096	,279
Within Groups			,342	
Total				

ANOVA Table

				Sig.
Kepuasan Layanan Akademik Mahasiswa *	Between Groups	(Combined)		,000
Kualitas Layanan Akademik Mahasiswa		Linearity		,000
		Deviation from Linearity		,974
Within Groups				
Total				

Hipotesis statistik:

$H_0 : Y = a + Bx$  (regresi linear)

$H_0 : Y = a + Bx$  (regresi tak linear)

Uji linearitas persamaan garis regresi diperoleh dari baris Deviation from Linearity, yaitu  $F_{hit} (TC) = 0,279$ , dengan  $p\text{-value} = 0,974 > 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  diterima atau persamaan regresi  $Y$  atas  $X$  adalah linear atau berupa garis linear

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3270,206	1	3270,206	11980,009	,000 <sup>b</sup>
	Residual	8,735	32	,273		
	Total	3278,941	33			

Hipotesis statistik:

$H_0 : b = 0$  (regresi tak berarti)

$H_1 : b \neq 0$  (regresi berarti)

Uji signifikansi persamaan persamaan garis regresi diperoleh dari baris regression kolom ke-5, yaitu F hit ( $b/a$ ) = 11980,009, dan p-value = 0,000 < 0,05 atau  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, regresi Y atau X adalah signifikan atau Kinerja Karyawan berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Akademik, ini berarti hipotesis penelitian didukung oleh data empiris.

### 3) Uji Signifikansi Koefisien Korelasi X dan Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	,999 <sup>a</sup>	,997	,997	,52247	,997	11980,009

Model	Change Statistics		
	df1	df2	Sig. F Change
1	1	32	,000

Hipotesis statistik:

$$H_0 : \rho = 0$$

$$H_1 : \rho \neq 0$$

Uji signifikansi koefisien korelasi diperoleh dari tabel Model Summary. Terlihat pada baris pertama koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) = 0,999 dan F hit ( $F_{\text{change}}$ ) = 11980,009, dengan p-value = 0,000 < 0,05. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, koefisien korelasi X dan Y adalah berarti atau signifikan. Sedangkan koefisien determinasi dari tabel di atas terlihat pada baris ke-2, yaitu R Square = 0,997, yang mengandung makna bahwa 99,7 % variasi variabel Kualitas Layanan Akademik.

### Interpretasi Hasil Penelitian

Untuk dapat memahami makna hasil penelitian secara menyeluruh, maka hasil analisis data penelitian di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Persamaan Regresi Linear Regresi. Diperoleh persamaan linear ganda  $Y = -35,118 + 0,009 X$  artinya skor Y dapat diprediksi melalui persamaan linear tersebut diatas.

2. Dari hasil analisis didapat kinerja karyawan berpengaruh terhadap hasil belajar mata kuliah statistic, hal ini dapat dilihat pada table coefficient dari  $t_{hit}$  dan p-value lebih kecil dari 0,05. Oleh sebab itu dapat diinterpretasikan Kinerja Karyawan berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan Akademik. Dengan demikian hipotesis kerja dalam penelitian ini didukung oleh data empiris.
3. Uji signifikansi persamaan persamaan garis regresi diperoleh dari baris regression kolom ke-5, yaitu F hit dan p-value lebih kecil dari 0,05 atau  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, regresi Y atau X adalah signifikan atau Kinerja Karyawan berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan Akademik.
4. Uji signifikansi koefisien korelasi diperoleh dari tabel Model Summary. Terlihat pada baris pertama koefisien korelasi korelasi ( $r_{xy}$ ) = 0,996 dan F hit ( $F_{change}$ ) = 11980,009 dengan p-value = 0,000 < 0,05. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, koefisien korelasi X dan Y adalah berarti atau signifikan. Sedangkan koefisien determinasi dari tabel di atas terlihat pada baris ke-2, yaitu yaitu R Square = 0,997, yang mengandung makna bahwa 99,7 % variasi variabel Kualitas Layanan Akademik.

### **Pembahasan**

Dari hasil pengujian hipotesa penelitian, menunjukkan bahwa hipotesis kerja penelitian ini didukung oleh data empiris. dapat diterima.

1. Kinerja Karyawan berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan Akademik. Dengan demikian hipotesis kerja dalam penelitian ini didukung oleh data empiris.

Kinerja bagian dari produktivitas kerja, produktivitas berasal dari kata “produktif” artinya sesuatu yang mengandung potensi yang digali, sehingga produktivitas dapatlah dikatakan suatu proses kegiatan yang terstruktur guna menggali potensi yang ada dalam sebuah komoditi atau objek. Filosofi produktivitas sebenarnya dapat mengandung arti keinginan dan usaha dari setiap manusia maupun kelompok untuk selalu meningkatkan mutu kehidupan dan penghidupannya.

Menurut Mangkuprawira (2007:6) “ Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dari tanggung jawab yang diberikannya”.

Dengan demikian kinerja merupakan sebuah proses untuk menetapkan apa yang harus dicapai, dan pendekatannya untuk mengelola dan pengembangan manusia melalui suatu cara yang dapat meningkatkan



kemungkinan bahwa sasaran akan dapat dicapai dalam jangka waktu tertentu baik pendek maupun panjang.

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu instansi pemerintah serta mengetahui dampak positif dan negatif. Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja pegawai.

Menurut Sugiyono (2009:29) “ Penilaian Kinerja adalah sebuah gambaran atau deskripsi yang sistematis tentang kekuatan dan kelemahan yang terkait dari seseorang atau suatu kelompok”

## Simpulan

Simpulan dari hasil pembahasan penelitian ini sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif antara Kinerja Karyawan (X) terhadap Kualitas Pelayanan Akademik (Y). Diperoleh nilai  $t_{hit} = -35,118 + 0,009 X$ . Dari hasil analisis diperoleh  $t_{hit} = -35,109$  dan  $p\text{-value} = 0,000/2 = 0 < 0,05$  atau  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, “Kinerja Karyawan berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan Akademik.”
2. Terdapat pengaruh positif antara Kinerja Karyawan (X) terhadap Kualitas Pelayanan Akademik (Y). Diperoleh nilai Uji signifikansi persamaan garis regresi diperoleh dari baris regression kolom ke-5, yaitu  $F_{hit} (b/a) = 11980,009$ , dan  $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$  atau  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, regresi Y atau X adalah signifikan atau Kinerja Karyawan berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Akademik, ini berarti hipotesis penelitian didukung oleh data empiris. Uji linearitas persamaan garis regresi diperoleh dari baris Deviation from Linearity, yaitu  $F_{hit} (TC) = 0,279$ , dengan  $p\text{-value} = 0,974 > 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  diterima atau persamaan regresi Y atas X adalah linear atau berupa garis linear.
3. Terdapat pengaruh positif secara bersama-sama (simultan) antara Kinerja Karyawan (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan Akademik (Y). Diperoleh

hasil uji ANOVA Uji signifikansi koefisien korelasi diperoleh dari tabel Model Summary. Terlihat pada baris pertama koefisien korelasi korelasi ( $r_{xy}$ ) = 0,996 dan F hit ( $F_{change}$ ) = 11980,009 dengan p-value = 0,000 < 0,05. Hal ini berarti  $H_0$  ditolak. Dengan demikian, koefisien korelasi X dan Y adalah berarti atau signifikan. Sedangkan koefisien determinasi dari tabel di atas terlihat pada baris ke-2, yaitu yaitu R Square = 0,997, yang mengandung makna bahwa 99,7 % variasi variabel Kualitas Layanan Akademik. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 99,3% Kinerja Karyawan secara simultan (bersama-sama) memang berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Akademik sedangkan sisanya sebesar 0,3% berpengaruh dengan faktor lainnya yang tidak teramati oleh penulis.

### **Saran-Saran**

Adapun saran-saran yang dapat penulis kemukakan adalah :

1. Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif kinerja karyawan terhadap Kualitas Layanan Akademik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kholis, Nur. 2003. *Manajemen Berbasis Sekolah: Teori, Model dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Lokakarya MBS - Komite Sekolah, Kepala Sekolah, Guru dan Pengawas, November 2003 di Bandung Jawa Barat.
- Mulyasa, E., 2002, *Manajemen Berbasis Sekolah, Konsep, Strategi dan Implementasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Goetsch, D.L & Davis, S, 1994 *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta : Andi
- Seniati, L. 2006. *Psikologi Eksperimen*. Jakarta: PT Intan Sejati Klaten.
- Surapranata, S. 2003. *Analisis, Penskoran, dan Interpretasi Hasil Tes, Modul*.
- Slameto. 1987. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: PT. Bina Aksara.
- Syah, M. 1995. *Psikologi Pendidikan Suatu Pendekatan Baru*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tim Penyusun. 2008. *Pedoman Tesis dan Desertasi Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka*. Jakarta: UHAMKA PRESS
- Wagner. 1993. *Perkembangan Psikologi Anak, terjemahan Rudi handoko*. Jakarta: PT Gramedia.
- Winkel W.S. 1987. *Psikologi Pendidikan dan Evaluasi Belajar*. Jakarta: Gramedia.
- Woolfolk, A. E. 1993. *Educational Psychology*. Needham Heights MMA: Allyn and Bacon Inc.
- Miarso, Y. 1989. *Monograf Teknologi Pendidikan*. Jakarta: Dirjen Dikti, Depdikbud.
- Nasution. S. 2001. *Berbagai Pendekatan Dalam Proses Belajar dan Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution. S. 1994. *Didaktik Azas-azas Mengajar*. Bandung: Bumi Aksara,
- Nazir, M. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Ngermanto, A. 2001. *Quantum Quotient Kecerdasan Quantum: Cara Praktis Melejitkan IQ, EQ, dan SQ yang Harmonis*, Bandung: Nuansa.
- Prawitasari, J. E. 1995. *Mengenal Emosi Melalui Komunikasi Nonverbal*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM,.
- Purwanto. N. M. 2003. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rasyad, A. 2003. *Teori Belajar dan Pembelajaran*. Jakarta: UHAMKA Press.
- Rooijackers. 1990. *Mengajar Dengan Sukses*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Rothwell, W. J. & Kanas, H. C. 1992. *Mastering The Instructional Design process A. Systematic Approach*. San Fransisco: Jossey Bass Publisher.
- Seniati, L. 2006. *Psikologi Eksperimen*. Jakarta: PT Intan Sejati Klaten.
- Surapranata, S. 2003. *Analisis, Penskoran, dan Interpretasi Hasil Tes, Modul*.
- Slameto. 1987. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: PT. Bina Aksara.
- Syah, M. 1995. *Psikologi Pendidikan Suatu Pendekatan Baru*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tim Penyusun. 2008. *Pedoman Tesis dan Desertasi Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. Hamka*. Jakarta: UHAMKA PRESS