

HUBUNGAN DAN PERBEDAAN PEMBINAAN, MOTIVASI STAF KETATAUSAHAAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MAHASISWA PERGURUAN TINGGI SWASTA

Omo Permana

Program Studi Pendidikan Luar Sekolah Manajemen Universitas Islam Nusantara

Email : permanaomo@yahoo.co.id

ABSTRAK

Perguruan Tinggi pada hakekatnya adalah lembaga pengembangan kreativitas kultural yang menyiapkan kader-kader bangsa di masa depan. Pembinaan staf ketatausahaan mengandung maksud memandirikan staf ketatausahaan dalam penguasaan kemampuan untuk dapat melayani kebutuhan pendidikan secara kelembagaan. Proses penguasaan kemampuan dan penerapan kemampuan itu sendiri diorientasikan kepada pelayanan siswa hingga dapat melayani sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan mahasiswa. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui gambaran empirik hubungan antara pembinaan dan kualitas mahasiswa, gambaran empirik hubungan antara motivasi staf ketatausahaan dengan kualitas pelayanan mahasiswa, gambaran hubungan antara pembinaan staf ketatausahaan, dan motivasi staf ketatausahaan secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan mahasiswa. Dalam penelitian ada dua variabel bebas; pembinaan staf ketatausahaan (X_1) motivasi staf ketatausahaan (X_2) dan satu variabel terikat kualitas

pelayanan mahasiswa (Y) di tiga Perguruan Tinggi Swasta Kota Bandung. Hasil pengolahan korelasi Terdapat hubungan yang signifikan antara pembinaan staf ketatausahaan dengan kualitas pelayanan mahasiswa di Tiga Perguruan Tinggi Swasta di kota Bandung. Ini berarti bahwa semakin tinggi pembinaan staf ketatausahaan, maka akan main meningkat kualitas pelayanan mahasiswa. Terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi staf ketatausahaan dan kualitas pelayanan mahasiswa di tiga Perguruan Tinggi Swasta Kota Bandung. Ini berarti semakin meningkat motivasi staf ketatausahaan maka akan semakin meningkat pula kualitas pelayanan mahasiswa. Secara bersama-sama terdapat hubungan yang signifikan antara pembinaan dan motivasi staf ketatausahaan terhadap kualitas pelayanan mahasiswa di Tiga Perguruan Tinggi Swasta Kota Bandung. Ini berarti semakin meningkat pembinaan dan motivasi staf ketatausahaan maka akan semakin meningkat pula kualitas pelayanan mahasiswa.

Kata kunci : Pembinaan, Motivasi, Kualitas Pelayanan Mahasiswa

PENDAHULUAN

Kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari betapa efektif produknya dan bagaimana pelayanan organisasi diteruskan pada para pelanggan. Sumber daya manusia pada suatu organisasi adalah yang merancang, menghasilkan dan meneruskan pelayanan-pelayanan tersebut. "Salah satu pemberdayaan sumber daya manusia adalah menciptakan kontribusi menuju *superior organization performance*" (Dale 1973: 34). Untuk menciptakan kontribusi menuju *superior organization performance* perlu ditunjang oleh sumber daya manusia yang handal dan berkualitas. Sumber daya manusia dan teknologi dirasakan semakin penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang prima dan kepuasan pelanggan merupakan satu mata rantai yang saling terkait.

Kualitas pelayanan yang cepat, tepat, akurat, proaktif dan nyaman dipastikan menjadi idaman setiap pelanggan dan membuat pelanggan loyal terhadap produk yang dihasilkan dari sebuah organisasi. Demikian juga dengan institusi pendidikan tinggi seiring dengan perubahan lingkungan yang terus terjadi begitu cepat yang diperigaruhi berbagai aspek, sosial, ekonomi, politik dan budaya, kebutuhan masyarakat pendidikan terus meningkat.

Harapan masyarakat saat ini, perguruan tinggi harus sudah berjalan berdasarkan pada *market oriented* mengingat iklim kompetensi semakin menghangat di era globalisasi. Perguruan tinggi harus memfokuskan manajemen organisasi pada kepuasan pelanggan. Pelanggan perguruan tinggi terdiri dari masyarakat pengguna (*user*), masyarakat intelektual, dan masyarakat peminat pendidikan (calon mahasiswa). Oleh karena itu perguruan tinggi dituntut untuk mampu menjawab tantangan tersebut, dengan meningkatkan kinerja organisasi yang baik dan berorientasi pada pasar kerja/dunia industry. Hal itu sejalan dengan semangat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional yang mendorong setiap institusi pendidikan untuk berorientasi pada pasar (*market oriented*).

Demikian juga dengan perguruan tinggi swasta harus mampu bersaing dalam menjalankan peran dan fungsinya. Sebab apabila tidak maka perguruan tinggi swasta tidak akan mampu bersaing, bahkan kalah dalam persaingan. Oleh karenanya berbagai

cara perlu terus dilakukan oleh perguruan tinggi swasta dalam rangka meningkatkan pelayanan dalam hal ini adalah mahasiswa sebagai pengguna jasa utama pendidikan dan dalam melaksanakan tugas dan fungsi perguruan tinggi swasta ini, diantaranya dilakukan oleh Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan yaitu pelaksanaan administrasi akademik, kemahasiswaan, perencanaan dan system informasi.

Mengingat pengguna jasa utama pendidikan adalah mahasiswa, maka petugas pelayanan harus mampu memberika kepuasan pelayanan kepada mahasiswa sebagai pengguna jasa utama pendidikan diantaranya pada saat melayani kegiatan heregistrasi mahasiswa setiap semester. Hal ini diperlukan pembinaan staf ketatausahaan dalam bentuk seleksi pegawai, pelatihan, pendidikan non gelar, penghargaan, hukuman dan promosi yang sejalan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan. Dalam pedoman tersebut terdapat 14 unsur minimal yang hares dilakukan dan dikuasai oleh aparatur sebagai pelayanan masyarakat adalah sebagai berikut

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas penyelenggaraan dan penyelesaiin pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan,yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki oteh petugas dalam memberikan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa aman kepada penerima pelayanan
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat kemampuan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan.

Berdasarkan pada pedoman tersebut, maka staf ketatausahaan dituntut untuk memiliki kompetensi dan motivasi kerja yang tinggi agar dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada mahasiswa. Kepuasan mahasiswa adalah merupakan kunci keberhasilan pada sebuah institusi pendidikan sebagai organisasi yang berorientasi nirlaba. Maka dengan demikian perguruan tinggi swasta harus terus berupaya meningkatkan kepuasan pelayanan.

Dalam kenyataannya pada saat memberikan pelayanan administrasi akademik masih terdapat kendala yang sering dihadapi oleh mahasiswa diantaranya petugas pelayanan akademik lambat dalam menangani mahasiswa yang bermasalah misalnya mahasiswa tersebut mendapat kesulitan keuangan. Mahasiswa tersebut langsung

diarahkan ke Pembantu Rektor Bidang Administrasi Umum dan Keuangan tanpa diberitahu apa yang harus disiapkan. Semestinya hal tersebut dapat ditangani oleh Kepala Bagian Adrninistrasi Akademik dan Kemahasiswaan yang berkoordinasi dengan Kepala Bagian Administrasi Umum dan Keuangan. Hal tersebut dimungkinkan karena masih rendahnya kompetensi terutama keahlian (*skill*), pengetahuan. (*knowledge*) kualifikasi pendidikan para petugas pelayanan administrasi yang masih rendah.

Dalam memberikan tugas dan tanggung jawab kepada pegawai belum berdasar pada uji kompetensi dan tidak memperhatikan prinsip efisiensi yang kesesuaian antara keahlian yang dipersyaratkan dengan tingkat kemampuan yang dimiliki pegawai sehingga sering terjadi keluhan atas keterlambatan pelayanan. Padahal saat ini tuntutan masyarakat akan pelayanan perguruan tinggi adalah harus sudah berorientasi pasar (*market oriented*) yang berfokus kepada kepuasan pelanggan (*customer focus satisfaction*),

Kurangnya pembinaan yang dapat berdampak kepada kualitas pelayanan diindikasikan karena kinerja pegawai belum memiliki kompetensi tinggi, sehingga dalam melaksanakan tugas pekerjaannya hanya memiliki standar minimal. Disamping itu mereka beranggapan bahwa mereka tidak berpendapat penghargaan dan pengakuan atas prestasinya. Antara pegawai yang memiliki kompetensi dan motivasi kerja yang tinggi dengan yang biasa-biasa saja tidak ada perbedaan walaupun ada penilaian kinerja dari rekan sejawat atau konsumen dalam hal iai pihak yang menerima pelayanan dari pegawai tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Pembinaan

Secara khusus dalam konteks pembinaan kemampuan profesional staf ketatausahaan dapat diartikan aktifitas pemeliharaan, perbaikan dan peningkatan kualitas profesional staf ketatausahaan. Dapat diartikan pula sebagai “suatu sistem bantuan profesional staf ketatausahaan sehingga mereka dapat merencanakan, melaksanakan dan menilai pembelajaran” (Nasution, 2008:87).

Menurut Nawawi (1988:43) mengartikan “pembinaan staf ketatausahaan sebagai usaha yang sifatnya memberikan bantuan, dorongan dan kesempatan pada

pegawai untuk meningkatkan profesionalnya agar mereka dapat melaksanakan tugas utamanya dengan baik, yaitu memperbaiki kegiatan belajar mengajar”. Sejatinya pembinaan terkait juga dengan kondisi psikologis personil individu sebagai tenaga kerja baru dalam suatu organisasi selalu dihindari rasa cemas akan keberhasilan pelaksanaan tugas dalam kesempatan pertama.

Motivasi

Kata motivasi berasal dari bahasa latin “*movere*” yang artinya menggerakkan jadi motivasi sebagai suatu proses yang menyangkut kekuatan yang dirancang agar mempunyai perilaku energik dan langsung terhadap pencapaian tujuan. Menurut Hasibuan (2006:141) “motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias untuk mencapai hasil yang optimal”.

Pendapat lain menurut Nasution (2008:120) “pergerakan (*motivating*) dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses pemberian motif bekerja para bawahan sedemikian rupa sehingga manusia bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisiensi dan ekonomis”. Mangkunegara (2007:53) mengungkapkan, “motivasi sangat penting untuk mengerti mengapa dan bagaimana perilaku seseorang dalam bekerja atau dalam melakukan suatu tugas tertentu”. Oleh karena itu dapat diarahkan perilaku produktif dan efisien, masalah motivasi perlu diketahui dan dikaji lebih dalam.

Kualitas Pelayanan

Mutu atau kualitas adalah sasaran yang akan dicapai dalam peningkatan manajemen pendidikan. Saliis (1993:24) menyatakan bahwa “kualitas bisa didefinisikan sebagai tingkat kepuasan yang terbaik dan melebihi dan keinginan dan kemauan konsumen”. Sedangkan menurut Syamsudin (2000:96) “kualitas merupakan derajat perbedaan karakteristik memenuhi kebutuhan”. Jadi inti kualitas dimulai dan temuan apa yang diinginkan konsumen. Kemudian lakukan perubahan metode desain dengan melihat konsep mutu total dengan berbagai cara sebisa mungkin dapat memperluas jaringan usaha untuk merubah kualitas yang ada.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut West (Sugiyono, 2003:157), bahwa "metode deskriptif merupakan suatu metode yang berkenaan dengan hubungan-hubungan antara variabel, pengujian hipotesis, pengembangan generalisasi prinsip-prinsip atau teori-teori yang memiliki validitas universal". Kajian penelitian ini menitik beratkan pada kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Arah kajiannya adalah pada studi korelasi dan regresi. Penggunaan penerapan metode penelitian deskriptif, diharapkan akan dapat diperoleh informasi yang tepat dan gambaran yang lengkap mengenai permasalahan yang diteliti.

Penggunaan metode deskriptif dan statistik inferensial, dengan alasan bahwa metode ini dianggap relevan untuk menganalisis peristiwa-peristiwa yang terjadi pada saat penelitian berlangsung dengan cara mengukur indikator-indikator variabel penelitian dengan parameter dan teknik pengukuran statistik, sehingga diperoleh gambaran dan pola hubungan antara variabel-variabel yang diukur.

Menurut Sugiono (2003: 170) "Statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi berdasarkan data suatu sampel acak" Berdasarkan jenis datanya, penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. "Dalam penelitian ini data yang berbentuk angka atau data kualitatif" Sugiono (2003:14).

PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Tabel 1
Kecenderungan Skor Responden di Tiga Perguruan Tinggi Swasta Kota Bandung

Nama Perguruan Tinggi	Variabel	Angka Persentase	Kategori
STIE INABA	Variabel Pembinaan Staf Ketatausahaan	69,03%	Baik
	Variabel Motivasi Staf Ketatausahaan	80,40%	Baik Sekali
	Variabel Kualitas Pelayanan Mahasiswa	86,38	Baik Sekali
STIE PASUNDAN	Variabel Pembinaan Staf Ketatausahaan	70,49%	Baik
	Variabel Motivasi Staf Ketatausahaan	81,82%	Baik Sekali
	Variabel Kualitas Pelayanan Mahasiswa	82,00%	Baik Sekali

Nama Perguruan Tinggi	Variabel	Angka Persentase	Kategori
STIE STEMBI	Variabel Pembinaan Staf Ketatausahaan	61,94%	Baik
	Variabel Motivasi Staf Ketatausahaan	76,24%	Baik
	Variabel Kualitas Pelayanan Mahasiswa	79,61%	Baik

Deskripsi statistik variabel pembinaan staf ketatausahaan di STIE INABA dengan angka persentasi 69,03 adalah termasuk kategori Baik. Deskripsi statistik variabel motivasi staf ketatausahaan di STIE INABA dengan angka persentasi 80,40 adalah termasuk kategori Baik sekali. Deskripsi statistik variabel kualitas pelayanan staf ketatausahaan di STIE INABA dengan angka persentasi 86,36 adalah termasuk kategori Baik sekali.

Deskripsi statistik variabel pembinaan staf ketatausahaan di STIE PASUNDAN dengan angka persentasi 70,49 adalah termasuk kategori Baik. Deskripsi statistik variabel motivasi staf ketatausahaan di STIE PASUNDAN dengan angka persentasi 81,82 adalah termasuk kategori Baik sekali. Deskripsi statistik variabel kualitas pelayanan staf ketatausahaan di STIE PASUNDAN dengan angka persentasi 82,00 adalah termasuk kategori Baik sekali.

Deskripsi statistik variabel pembinaan staf ketatausahaan di STIE STEMBI dengan angka persentasi 61,94 adalah termasuk kategori Baik. Deskripsi statistik variabel motivasi staf ketatausahaan di STIE STEMBI dengan angka persentasi 76,24 adalah termasuk kategori Baik. Deskripsi statistik variabel kualitas pelayanan staf ketatausahaan di STIE STEMBI dengan angka persentasi 79,61 adalah termasuk kategori Baik.

Hubungan Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y) STIE INABA

Tabel 2
Uji Signifikasi Korelasi Variabel Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.983 ^a	.967	.961	.56927

Berdasarkan uji signifikansi disimpulkan koefisien korelasi antara pembinaan staf ketatausahaan (X_1) dengan Kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,983 adalah signifikan. Koefisien Determinasi (KD) = $(0,983)^2 = 0,967$ atau 96,7 % dengan demikian berarti bahwa 96,7 % variasi kualitas pelayanan mahasiswa (Y) dapat dijelaskan oleh pembinaan staf ketatausahaan (X_1) sedangkan sisanya sebesar 3,30 % dipengaruhi oleh variabel lainya. Ini berarti semakin tinggi pembinaan staf ketatausahaan maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan mahasiswa.

Hubungan Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y) STIE INABA

Tabel 3
Uji Signifikansi Korelasi Variabel Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.955 ^a	.912	.901	1.03454

Berdasarkan uji signifikansi disimpulkan koefisien korelasi antara motivasi staf ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,955 adalah signifikan. Koefisien Determinasi (KD) = $(0,955)^2 = 0,912$ atau 91,2 % dengan demikian berarti bahwa 91,2% variasi kualitas pelayanan mahasiswa (Y) dapat dijelaskan oleh motivasi staf ketatausahaan (X_2) sedangkan sisanya sebesar 8,80 % dipengaruhi oleh variabel lainya. Ini berarti semakin tinggi motivasi staf ketatausahaan maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan mahasiswa.

Hubungan Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dan Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y) STIE INABA

Tabel 4
Uji Signifikansi Korelasi Variabel Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dan Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.955 ^a	.912	.901	1.03454

Kekuatan hubungan antara variabel Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dan Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y)

sebagaimana data tersebut. Ditunjukkan koefisien korelasi $r_{y12} = 0.990$. koefisien determinasi yang diperoleh adalah sebesar 98,0%. Besarnya koefisien determinasi ini memberikan arti bahwa besarnya perubahan pada variabel kualitas pelayanan mahasiswa sebesar 98,0% dipengaruhi oleh variabel pembinaan staf ketatausahaan dan motivasi staf ketatausahaan secara bersama-sama, sedangkan sisanya sebesar 2 % dipengaruhi oleh factor lain. Ini berarti semakin tinggi pembinaan dan motivasi staf ketatausahaan maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan mahasiswa.

Hubungan Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y) STIE PASUNDAN

Tabel 5
Uji Signifikansi Korelasi Variabel Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 ^a	.654	.604	1.40627

Berdasarkan uji signifikansi disimpulkan koefisien korelasi antara pembinaan staf ketatausahaan (X_1) dengan Kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,809 adalah signifikan. Koefisien Determinasi (KD) = $(0,809)^2 = 0,654$ atau 65,4% dengan demikian berarti bahwa 65,4 % variasi kualitas pelayanan mahasiswa (Y) dapat dijelaskan oleh pembinaan staf ketatausahaan (X_1) sedangkan sisanya sebesar 34,6 % dipengaruhi oleh variabel lainnya. Ini berarti semakin tinggi pembinaan staf ketatausahaan maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan mahasiswa.

Hubungan Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y) STIE PASUNDAN

Tabel 6
Uji Signifikansi Korelasi Variabel Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.953 ^a	.909	.898	7.4540

Berdasarkan uji signifikansi disimpulkan koefisien korelasi antara motivasi staf ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,9535 adalah signifikan. Koefisien Determinasi (KD) = $(0,953)^2 = 0,909$ atau 90,9 % dengan demikian berarti bahwa 90,9% variasi kualitas pelayanan mahasiswa (Y) dapat dijelaskan oleh motivasi staf ketatausahaan (X_2) sedangkan sisanya sebesar 9,1 % dipengaruhi oleh variabel lainnya. Ini berarti semakin tinggi motivasi staf ketatausahaan maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan mahasiswa.

Hubungan Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dan Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y) STIE PASUNDAN

Tabel 7

Uji Signifikasi Korelasi Variabel Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dan Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.955 ^a	.912	.901	1.03454

Kekuatan hubungan antara variabel Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dan Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y) sebagaimana data tersebut. Ditunjukkan koefisien korelasi $r_{y12} = 0.956$. koefisien determinasi yang diperoleh adalah sebesar 91,3%. Besarnya koefisien determinasi ini memberikan arti bahwa besarnya perubahan pada variabel kualitas pelayanan mahasiswa sebesar 91,3% dipengaruhi oleh variabel pembinaan staf ketatausahaan dan motivasi staf ketatausahaan secara bersama-sama, sedangkan sisanya sebesar 8,7 % dipengaruhi oleh faktor lain. Ini berarti semakin tinggi pembinaan dan motivasi staf ketatausahaan maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan mahasiswa.

Hubungan Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y) STIE STEMBI

Tabel 8

Uji Signifikasi Korelasi Variabel Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.944 ^a	.890	.872	1.11401

Berdasarkan uji signifikansi disimpulkan koefisien korelasi antara pembinaan staf ketatausahaan (X_1) dengan Kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,809 adalah signifikan. Koefisien Determinasi (KD) = $(0,944)^2 = 0,890$ atau 89,0 % dengan demikian berarti bahwa 89,0 % variasi kualitas pelayanan mahasiswa (Y) dapat dijelaskan oleh pembinaan staf ketatausahaan (X_1) sedangkan sisanya sebesar 11 % dipengaruhi oleh variabel lainya. Ini berarti semakin tinggi pembinaan staf ketatausahaan maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan mahasiswa.

Hubungan Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y) STIE STEMBI

Tabel 9
Uji Signifikasi Korelasi Variabel Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.960 ^a	.923	.914	1.03308

Berdasarkan uji signifikansi disimpulkan koefisien korelasi antara motivasi staf ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,960 adalah signifikan. Koefisien Determinasi (KD) = $(0,960)^2 = 0,923$ atau 92,3 % dengan demikian berarti bahwa 92,3% variasi kualitas pelayanan mahasiswa (Y) dapat dijelaskan oleh motivasi staf ketatausahaan (X_2) sedangkan sisanya sebesar 7,7 % dipengaruhi oleh variabel lainya. Ini berarti semakin tinggi motivasi staf ketatausahaan maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan mahasiswa.

Hubungan Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dan Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y) STIE STEMBI

Tabel 10
Uji Signifikasi Korelasi Variabel Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dan Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.970 ^a	.941	.918	.89435

Kekuatan hubungan antara variabel Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dan Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y)

sebagaimana data tersebut. Ditunjukkan koefisien korelasi $r_{y12} = 0.970$. koefisien determinasi yang diperoleh adalah sebesar 94,1%. Besarnya koefisien determinasi ini memberikan arti bahwa besarnya perubahan pada variabel kualitas pelayanan mahasiswa sebesar 94,1% dipengaruhi oleh variabel pembinaan staf ketatausahaan dan motivasi staf ketatausahaan secara bersama-sama, sedangkan sisanya sebesar 5,9 % dipengaruhi oleh faktor lain. Ini berarti semakin tinggi pembinaan dan motivasi staf ketatausahaan maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan mahasiswa.

UJI HIPOTESIS

Hubungan Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y) STIE INABA

Tabel 11
Anova Variabel Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	56.931	1	56.931	175.673	.000 ^a
Residual	1.944	6	.324		
total	58.875	7			

a. Predictor : (Constant), Pembinaan

b. Dependent variabel : Kualitas

Berdasarkan uji Anova didapat F_{hitung} adalah 175.673 dengan signifikan 0,000 karena probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05, dan $F_{hitung} = 48.693 >$ dari $F_{tabel} = 3.92$ atau persamaan regresi signifikan dan linier.

Hubungan Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y) STIE INABA

Tabel 12
Anova Variabel Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	88.338	1	88.338	82.537	.000 ^a
Residual	8.562	8	1.070		
total	96.900	9			

a. Predictor : (Constant), Motivasi

b. Dependent variabel : Kualitas

Berdasarkan uji Anova didapat F_{hitung} adalah 82.537 dengan signifikan 0,000 karena probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05, dan $F_{hitung} = 82.537 >$ dari $F_{tabel} = 3.92$ atau persamaan regresi signifikan dan linier.

Hubungan Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dan Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y) STIE INABA

Tabel 13
Anova Variabel Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	57.689	2	28.849	122.595	.000 ^a
Residual	1.177	5	.235		
total	58.875	7			

a. Predictor : (Constant), Motivasi, Pembinaan

b. Dependent variabel : Kualitas

Berdasarkan uji Anova didapat F_{hitung} adalah 122.595 dengan signifikan 0,000 karena probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05, dan $F_{hitung} = 122.595 >$ dari $F_{tabel} = 3.92$ maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel Y dimana indeks signifikansi menunjukkan bahwa X_1, X_2 benar-benar berpengaruh terhadap Y.

Hubungan Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y) STIE PASUNDAN

Tabel 14
Anova Variabel Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	26.157	1	26.157	13.227	.000 ^a
Residual	13.843	7	1.978		
total	40.000	8			

a. Predictor : (Constant), Pembinaan

b. Dependent variabel : Kualitas

Berdasarkan uji Anova didapat F_{hitung} adalah 13.227 dengan signifikan 0,000 karena probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05, dan $F_{hitung} = 13.227 >$ dari $F_{tabel} = 3.92$ atau persamaan regresi signifikan dan linier.

Hubungan Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y) STIE PASUNDAN

Tabel 15
Anova Variabel Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	49.727	1	49.727	89.498	.000 ^a
Residual	5.001	9	.556		
total	54.727	10			

- a. Predictor : (Constant), Motivasi
b. Dependent variabel : Kualitas

Berdasarkan uji Anova didapat F_{hitung} adalah 89.498 dengan signifikan 0,000 karena probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05, dan $F_{hitung} = 89.498 >$ dari $F_{tabel} = 3.92$ atau persamaan regresi signifikan dan linier.

Hubungan Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dan Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y) STIE PASUNDAN

Tabel 16
Anova Variabel Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	36.528	2	18.264	31.560	.001 ^a
Residual	3.427	6	.579		
total	40.000	8			

- a. Predictor : (Constant), Motivasi, Pembinaan
b. Dependent variabel : Kualitas

Berdasarkan uji Anova didapat F_{hitung} adalah 31.560 dengan signifikan 0,000 karena probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05, dan $F_{hitung} = 31.560 >$ dari $F_{tabel} = 3.92$ maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel Y dimana indeks signifikansi menunjukkan bahwa X_1, X_2 benar-benar berpengaruh terhadap Y.

Hubungan Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y) STIE STEMBI

Tabel 17
Anova Variabel Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	60.429	1	60.429	48.693	.000 ^a
Residual	7.446	6	1.241		
total	97.875	7			

- a. Predictor : (Constant), Pembinaan
b. Dependent variabel : Kualitas

Berdasarkan uji Anova didapat F_{hitung} adalah 48.693 dengan signifikan 0,000 karena probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05, dan $F_{hitung} = 48.693 >$ dari $F_{tabel} = 3.92$ atau persamaan regresi signifikan dan linier.

Hubungan Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y) STIE STEMBI

Tabel 18
Anova Variabel Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	114.395	1	114.359	107.185	.000 ^a
Residual	9.605	9	1.067		
total	124.000	10			

- a. Predictor : (Constant), Motivasi
b. Dependent variabel : Kualitas

Berdasarkan uji Anova didapat F_{hitung} adalah 107.185 dengan signifikan 0,000 karena probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05, dan $F_{hitung} = 107.185 >$ $F_{tabel} = 3.92$ atau persamaan regresi signifikan dan linier.

Hubungan Pembinaan Staf Ketatausahaan (X_1) dan Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y) STIE STEMBI

Tabel 19
Anova Variabel Motivasi Staf Ketatausahaan (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Y)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	63.876	2	31.938	39.929	.001 ^a
Residual	3.999	5	.800		
total	67.875	7			

- a. Predictor : (Constant), Motivasi, Pembinaan
b. Dependent variabel : Kualitas

Berdasarkan uji Anova didapat F_{hitung} adalah 39.929 dengan signifikan 0,000 karena probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05, dan $F_{hitung} = 39.929 >$ dari $F_{tabel} = 3.92$ maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel Y dimana indeks signifikansi menunjukkan bahwa X_1, X_2 benar-benar berpengaruh terhadap Y.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara pembinaan staf ketatausahaan dengan kualitas pelayanan mahasiswa di Tiga Pergurup Tinggi Swasta Kota Bandung berarti bahwa makin tinggi pembinaan staf ketatausahaan, maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan mahasiswa dimana hubungannya banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya kompetensi, motivasi kerja, disiplin kerja, pengalaman yang cukup, kualitas pendidikan pegawai petugas pelayanan dan lain sebagainya.
2. Terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi staf ketatausahaan dan kualitas pelayanan mahasiswa di Tiga Perguruan Tinggi Swasta Kota Bandung. Ini berarti semakin meningkat motivasi staf ketatausahaan maka akan semakin meningkat pula kualitas pelayanan mahasiswa. Kenaikan nilai motivasi staf ketatausahaan akan mengubah kualitas pelayanan mahasiswa ke arah yang lebih baik. faktor-faktor yang menimbulkan peningkatan motivasi diantaranya (1) Faktor-faktor individual dan (2) Faktor-faktor organisasional. Faktor-faktor

individual meliputi; kebutuhan-kebutuhan (*needs*), tujuan-tujuan (*goals*), sikap (*attitude*), dan kemampuan-kemampuan (*abilities*). Faktor-faktor organisasional meliputi; pembayaran atau gaji (*pay*), keamanan pekerjaan (*job security*), sesama pekerja (*workers*), pengawasan (*supervision*), pujian (*praise*), dan pekerjaan itu sendiri (*job it self*),

3. Secara bersama-sama terdapat hubungan yang signifikan antara pembinaan dan motivasi staf ketatausahaan terhadap kualitas pelayanan mahasiswa di Tiga Perguruan Tinggi Swasta Kota Bandung. Ini berarti semakin meningkat pembinaan dan motivasi staf ketatausahaan maka akan semakin meningkat pula kualitas pelayanan mahasiswa.
4. Hubungan terbaik mengenai pembinaan staf ketatausahaan dengan kualitas pelayanan mahasiswa terdapat di Perguruan Tinggi STIE Inaba Kota Bandung, hubungan terbaik mengenai motivasi staf ketatausahaan dengan kualitas pelayanan mahasiswa terdapat di Perguruan Tinggi STIE Stambi Kota Bandung kemudian hubungan terbaik mengenai pembinaan dan motivasi staf ketatausahaan secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan mahasiswa terdapat di Perguruan Tinggi STIE Inaba Kota Bandung
5. Pembinaan staf ketatausahaan yang baik sekali terdapat di Perguruan Tinggi STIE Pasundan Kota Bandung dan Motivasi staf ketatausahaan yang baik sekali terdapat di Perguruan Tinggi STIE Pasundan Kota Bandung kemudian Kualitas Pelayanan mahasiswa yang baik sekali terdapat di Perguruan Tinggi STIE Inaba Kota Bandung

DAFTAR PUSTAKA

- Dale, Ernest. 1973. *Management; Theory and Practice*. Mc Graw Mill Kogakusha, Ltd Tokyo.
- Hasibuan, M.S. 1996. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nasution. 2008. *Teknologi Pendidikan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nawawi. 1988. *Administrasi Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Mangkunegara, A.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Rosda Karya.
- Sallies, E. 1993. *Total Quality Management in Education*. London : British Library.
- Sugiyono. 2003. *Metoda Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Syamsudin, A. 2000. *Psikologi Pendidikan : Perangkat Sistem Pengajaran Modul*. Bandung : Rosda Karya.

Riwayat Hidup:

Omo Permana, S.Pd., M.M.Pd Pendidikan Terakhir S2, Sekarang menjadi Dosen Tetap di Universitas Islam Nusantara.