

**EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS  
PELAYANAN PEGAWAI UNIVERSITAS PEKALONGAN**

**Siti Yunitarini**

**PUSAT PENGEMBANGAN MANAJEMEN DAN AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEKALONGAN**

**2020**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kinerja pegawai dan kualitas pelayanan di Universitas pekalongan. Metode sampling menggunakan *proporsional stratified random sampling* sejumlah 71 sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan 51 item pertanyaan. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja karyawan Universitas Pekalongan.

*Kata kunci : kinerja karyawan, kualitas layanan, efektivitas kinerja karyawan*

## **ABSTRACT**

This study aimed to analyze the influence of effectiveness of employee performance and quality of service in the office of Pekalongan University. Method of sampling using proportional stratified random sampling number of 71 samples. The data collection techniques using a questionnaire with 51 questions a number of items. Data analysis technique using regression analysis. The results of the study showed that the organizational climate and work environment partially and simultaneously significantly influence the effectiveness of employee performance and quality of service in the office of the Regional Development Planning Board Pekalongan University.

*Keywords : employee performance, quality of service, employee performance effectiveness*

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul</b> .....	
<b>Abstrak</b> .....	
<b>Kata Pengantar</b> .....	
<b>Daftar Isi</b> .....	
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	
Latar Belakang Masalah .....	
Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah.....	
Tujuan Penelitian.....	
Manfaat Penelitian.....	
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	
1. Pengertian Kinerja Karyawan.....	
2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	
3.1.Jenis dan Objek Penelitian .....	
3.2.Operasional Variabel .....	
1. Kinerja Karyawan.....	
2. Kualitas Pelayanan.....	
3.3.Populasi dan Sampel.....	
3.4.Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	
3.5.Teknik Analisis.....	
1. Uji Instrumen Penelitian.....	
a. Uji Validitas.....	
b. Uji Reliabilitas .....	
2. Uji Asumsi Klasik.....	
a. Uji Normalitas.....	
b. Uji Multikolonieritas .....	
c. Uji Heteroskedastisitas .....	
3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	
4. Pengujian .....	
a. Uji Parsial (Uji-t).....	
b. Uji Simultan (Uji-F).....	

**BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....**

4.1. Sejarah berdirinya .....

4.2. Sarana Prasarana .....

4.3. Sumberdaya manusia .....

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....**

5.1. Deskripsi Objek Penelitian.....

1. Penyebaran Kuesioner .....

2. Karakteristik Responden .....

5.2. Deskripsi Data Penelitian.....

1. Kualitas Pelayanan.....

2. Kinerja Karyawan .....

5.3. Teknik Analisis.....

1. Uji Intrumen Penelitian .....

a. Uji Validitas .....

b. Uji Reliabilitas .....

2. Uji Asumsi Klasik.....

a. Uji Normalitas.....

b. Uji Multikolonieritas .....

c. Uji Heteroskedastisitas .....

3. Uji Regresi Linier Berganda.....

4. Uji Hipotesis .....

Uji-t.....

5.4. Pembahasan.....

**BAB VI PENUTUP .....**

Simpulan .....

Saran .....

**Daftar Pustaka**

**Lampiran**

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kepada Allah Yang Maha Kuasa, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penelitian yang berjudul “**Efektifitas Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Pegawai Di Universitas Pekalongan**” dapat di selesaikan dengan baik. Penyusunan laporan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang gambaran efektifitas kinerja dan tingkat kualitas pelayanan pegawai di Universitas Pekalongan

Selama proses penelitian ini, peneliti banyak memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dan dorongan yang tiada henti itu rasanya sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Untuk peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Pekalongan
2. Dekan dan jajarannya dilingkungan Universitas Pekalongan.
3. Kepala Tata Usaha dan unit dilingkungan Universitas Pekalongan
4. Teman-teman peneliti yang telah memberikan doa, dorongan, serta bantuan kepada peneliti sehingga laporan penelitian ini dapat kami selesaikan.

Demikian, hasil penelitian kami sampaikan dengan segala kelebihan dan kekurangan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penelitian ini, sangat kami harapkan. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi pembaca semua.

Pekalongan, April 2020

Peneliti

# **EFEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DI UNIVERSITAS PEKALONGAN**

## **BAB I PENDAHULUAN**

Penelitian yang mengkaji tentang kinerja telah banyak dilakukan dengan berbagai sudut pandang. Namun kajian tentang efektivitas kinerja masih relatif terbatas, sehingga hal ini masih menarik dikaji secara empiris. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa kinerja merupakan faktor penting yang mencerminkan performance seorang pegawai. Selain itu juga mencerminkan performa organisasi dalam menjalankan aktivitasnya. Bahkan jika ditelaah dari paradigma kedayagunaan kinerja, maka kinerja dapat berperan sebagai umpan balik terhadap berbagai hal, terutama terhadap pengembangan sumberdaya manusia dalam menuju tatanan organisasi yang efektif dan efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu penilaian kinerja menjadi sangat penting. Hal ini sesuai pendapat Siagian (2008) bahwa hasil penilaian kinerja sangat penting dalam kaitannya dengan pengambilan keputusan tentang berbagai hal seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan, penempatan, promosi, sistem balas jasa, serta berbagai aspek lain dalam proses manajemen sumber daya manusia. Kinerja sering dimaknai sebagai perwujudan hasil kerja seorang pegawai secara kuantitas dan kualitas. Sejalan dengan itu kinerja (job performance) diartikan sebagai hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan keefektifan kinerja lainnya (Gibson, dkk, 2003). Dari sini dapat dipahami bahwa kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh individu ataupun hasil yang dicapai organisasi. Lebih lanjut Gibson menulis bahwa kinerja perorangan (individual performance) dengan kinerja lembaga (institutional performance) atau kinerja organisasi (organizational performance) terdapat hubungan yang erat. Dalam arti bahwa apabila kinerja pegawai (individual performance) baik, maka kemungkinan besar kinerja organisasi (organizational performance) atau kinerja lembaga (institutional performance) juga baik.

Berkaitan dengan efektivitas kinerja, Gibson, Ivancevich dan Donnelly (2003), menulis bahwa efektivitas memiliki tiga tingkatan, yaitu :

- 1) Efektivitas Individu, hal ini didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya pekerja atau anggota dari organisasi;
- 2) Efektivitas kelompok, yaitu adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerja sama dalam kelompok. Jadi efektivitas kelompok merupakan Jumlah kontribusi dari semua anggota kelompoknya;
- 3) Efektivitas Organisasi, yaitu terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui pengaruh sinergitas, organisasi akan mampu memperoleh hasil yang lebih tinggi tingkatannya dari pada jumlah hasil tiap-tiap bagiannya. Jadi efektivitas kinerja pegawai dapat dilihat dari perbandingan target/rencana dengan hasil yang telah dicapai (realisasi).

Dari berbagai sumber dan studi literatur dapat diketahui bahwa banyak faktor yang berpotensi mempengaruhi efektivitas kinerja pegawai, diantaranya adalah iklim organisasi. Iklim organisasi berhubungan dengan pola perilaku berulang yang ditunjukkan dalam lingkungan keseharian dari organisasi, sebagai pengalaman, pemahaman, dan interpretasi individu dalam organisasi (Ekvall,2001). Dari sini dapat dipahami bahwa seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya tidak bisa lepas dari pengaruh pola perilaku berulang yang terdapat dalam organisasi dimana mereka bekerja. Suatu misal jika dalam suatu organisasi terjadi pembiaran tanpa ada sanksi bagi pegawai yang terlambat datang, maka hal ini akan berdampak pada sikap pegawai pada umumnya. Karena lambat atau cepat pegawai yang biasanya disiplin datang tepat waktu akan ikut-ikutan terlambat. Hal ini jelas akan membawa konsekuensi kinerja pegawai cenderung rendah. Faktor lain yang berpotensi mempengaruhi efektivitas organisasi adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah segala hal yang terdapat di lingkungan dimana pegawai melakukan aktivitasnya (Mardiana, 2005: 74). Jadi bisa dinyatakan bahwa lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap pegawai dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Sehingga sangatlah wajar jika kondisi lingkungan yang kondusif berpotensi mendorong pegawai untuk meningkatkan kinerjanya, sebaliknya pada kondisi lingkungan yang tidak kondusif akan berdampak pada penurunan kinerja pegawai.

Selain itu hal yang perlu mendapat perhatian dari setiap pegawai Universitas Pekalongan adalah pelayanan. Hal ini sesuai peran pegawai unikal dan bagian dari masyarakat, sehingga suatu keharusan jika Unikal selalu berupaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan ini dapat pula mencerminkan kinerja pegawai maupun kinerja organisasi, sehingga diharapkan jika kinerja pegawai efektif maka pelayanan kepada masyarakat dapat optimal.

Dari hasil studi awal dan observasi pada pegawai Unikal dapat diketahui bahwa jumlah pegawai Unikal sebanyak 69 orang. Berbagai permasalahan yang muncul di Unikal diantaranya yang berkaitan dengan kinerja adalah masih terdapat beberapa pegawai yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Masih banyak pegawai yang belum dapat berinovasi dan berkreaitivitas dalam menyelesaikan permasalahan pekerjaan, sehingga kadang-kadang masih tergantung pada pimpinan. Dalam bidang pelayanan terdapat permasalahan masih terdapat banyak pegawai yang belum cakap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/ mahasiswa terutama dari unsur keandalan dan empati. Sementara berkaitan dengan iklim organisasi terdapat permasalahan yaitu belum ada pegawai yang berani melontarkan kritik yang konstruktif kepada pimpinan baik dalam rapat maupun kegiatan lainnya. Selain itu masih terdapat beberapa pegawai yang tidak bisa bekerja sama secara tim (*team work*). Selanjutnya berkaitan dengan lingkungan kerja pada umumnya sudah baik hanya masih terdapat ganjalan berkaitan dengan kepedualian antar pegawai masih relatif rendah terutama kepedulian pegawai antar bagian satu dengan bagian lain.

### **Pembatasan masalah**

Agar penelitian tidak meluas dan pembahasan mengarah dengan baik, maka dalam penelitian ini menekankan pembatasan masalah melalui variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Penelitian difokuskan pada karyawan Universitas Pekalongan.

### **Permasalahan Penelitian**

1. Bagaimana kinerja pegawai Unikal
2. Bagaimana kualitas pelayanan dari pegawai Unikal

### **Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai Unikal
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dari pegawai Unikal

### **Manfaat penelitian**

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan/referensi dalam penelitian dengan tema yang serupa.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi institusi/Unikal
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi institusi/Unikal dalam merumuskan dan mengambil keputusan ataupun kebijakan kedepannya.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Kinerja karyawan**

##### **a. Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Veithzal, 2005:97). Kinerja karyawan tidak hanya sekedar informasi untuk dapat dilakukannya promosi atau penetapan gaji bagi perusahaan. Akan tetapi bagaimana perusahaan dapat memotivasi karyawan dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari. Kinerja karyawan perlu adanya penilaian dengan maksud untuk memberikan satu peluang yang baik kepada karyawan atas rencana karier mereka dilihat dari kekuatan dan kelemahan, sehingga perusahaan dapat menetapkan pemberian gaji, memberikan promosi, dan dapat melihat perilaku karyawan. Penilaian kinerja dikenal dengan istilah “performance rating” atau “performance appraisal”. Menurut munandar (2008:287), penilaian kinerja adalah proses penilaian ciri-ciri kepribadian, perilaku kerja, dan hasil kerja seseorang tenaga kerja atau karyawan (pekerja dan manajer), yang dianggap menunjang unjuk kerjanya, yang digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan tentang tindakan-tindakan terhadap bidang ketenagakerjaan. Suatu perusahaan melakukan penilaian kinerja didasarkan pertimbangan bahwa perlu adanya suatu sistem evaluasi yang objektif terhadap organisasional. Selain itu, dengan adanya penilaian kinerja, manajer puncak dapat memperoleh dasar yang objektif untuk memberikan kompensasi sesuai dengan prestasi yang disumbangkan masing-masing pusat pertanggungjawaban kepada perusahaan secara keseluruhan. Semua ini diharapkan dapat membentuk motivasi dan rangsangan kepada masing-masing bagian untuk bekerja lebih efektif dan efisien.

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

Didalam Mangkunegara (2000:10), secara spesifik, tujuan penilaian kinerja sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan saling pengertian antara karyawan tentang persyaratan kinerja.

- 2) Mencatat dan mengakui hasil kerja seorang karyawan, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik, atau sekurang-kurangnya berprestasi sama dengan prestasi yang terdahulu.
- 3) Memberikan peluang kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya dan meningkatkan kepedulian terhadap karier atau pekerjaan yang diembannya sekarang.
- 4) Mendefinisikan atau merumuskan kembali sasaran masa depan, sehingga karyawan termotivasi untuk berprestasi sesuai dengan potensinya.
- 5) Memeriksa rencana pelaksanaan dan pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan pelatihan, khusus rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hak yang perlu diubah.

### **c. Kontribusi Kinerja**

Sumber daya manusia memberikan kontribusi kepada organisasi yang lebih dikenal dengan kinerja. Menurut Maltis dan Jackson (2002) kinerja karyawan adalah seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk:

- 1) Kuantitas Keluaran Jumlah keluaran yang seharusnya dibandingkan dengan kemampuan sebenarnya. Misalnya: seorang karyawan pabrik rokok dibagian produksi hanya mampu menghasilkan 250 batang rokok per hari, sedangkan standar umum ditetapkan sebanyak 300 batang rokok per hari. Ini berarti kinerja karyawan tersebut masih dibawah rata-rata.
- 2) Kualitas Keluaran Kualitas produksi lebih diutamakan dibandingkan jumlah output. Misalnya: dari 100 batang rokok yang dihasilkan, tingkat kesalahan (cacat) yang ditolerir adalah maksimal sebatang rokok. Apabila karyawan mampu menekan angka maksimum tersebut maka dikatakan memiliki kinerja yang baik.
- 3) Jangka Waktu Keluaran Ketetapan waktu yang digunakan dalam menghasilkan sebuah barang. Apabila karyawan dapat mempersingkat waktu proses sesuai dengan standar, maka karyawan tersebut dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik. Misalnya: waktu standar yang ditetapkan untuk menghasilkan 100 batang rokok adalah 120 menit, jika karyawan dapat mempersingkat menjadi 100 menit per 100 batang, maka kinerja karyawan tersebut dikatakan baik.
- 4) Tingkat Kehadiran di Tempat Kerja Kehadiran karyawan di tempat kerja sudah ditentukan pada awal karyawan bergabung dengan perusahaan, jika kehadiran karyawan dibawah standar hari kerja yang ditetapkan maka karyawan tersebut tidak akan mampu memberikan kontribusi yang optimal terhadap perusahaan.

- 5) Kerjasama Keterlibatan seluruh karyawan dalam mencapai target yang ditetapkan sangat penting kerjasama yang baik antar karyawan akan mampu meningkatkan kinerja.

#### **d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Pekerjaan dengan hasil yang tinggi harus dicapai oleh karyawan. Mangkunegara (2000:67) menyatakan bahwa ukuran yang perlu diperhatikan dalam penilaian kinerja antara lain:

- 1) Kualitas kerja, yaitu kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Dengan adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan dalam penyelesaian suatu pekerjaan serta produktivitas kerja yang dihasilkan dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.
- 2) Kuantitas Kerja, yaitu volume kerja yang dihasilkan dibawah kondisi normal. Kuantitas kerja menunjukkan banyaknya jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.
- 3) Tanggung jawab, yaitu menunjukkan seberapa besar karyawan dapat mempertanggungjawabkan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakan serta perilaku kerjanya.
- 4) Inisiatif, yaitu menunjukkan seberapa besar kemampuan karyawan untuk menganalisis, menilai, menciptakan dan membuat keputusan terhadap penyelesaian masalah yang dihadapinya.
- 5) Kerja sama, yaitu merupakan kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain secara vertical atau horizontal didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan semakin baik.
- 6) Ketaatan, yaitu merupakan kesediaan karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepada karyawan.

#### **e. Pengukuran Kinerja**

Menurut Sutrisno (2009), pengukuran kinerja diarahkan pada enam aspek yaitu:

- 1) Hasil kerja: tingkat kuantitas maupun kualitas yang telah dihasilkan dan sejauh mana pengawasan dilakukan.
- 2) Pengetahuan pekerjaan: tingkat pengetahuan yang terkait dengan tugas pekerjaan yang akan berpengaruh langsung terhadap kuantitas dan kualitas dari hasil kerja,

- 3) Inisiatif: tingkat inisiatif selama menjalankan tugas pekerjaan khususnya dalam hal penanganan masalah-masalah yang timbul.
- 4) Kecakapan mental: tingkat kemampuan dan kecepatan dalam menerima instruksi kerja dan menyesuaikan dengan cara kerja serta situasi kerja yang ada.
- 5) Sikap: tingkat semangat kerja serta sikap positif dalam melaksanakan tugas pekerjaan.
- 6) Disiplin waktu dan absensi: tingkat ketepatan waktu dan tingkat kehadiran.

**f. Indikator Kinerja Karyawan**

Komponen indikator kinerja karyawan menurut Lazer (1977):

1) Kemampuan teknis

- a) Ilmu pengetahuan yang dimiliki karyawan.
- b) Kemampuan menggunakan metode.
- c) Teknik kerja yang di gunakan karyawan.
- d) Peralatan yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas.
- e) Pengalaman yang pernah dialami karyawan dengan pekerjaan yang sejenis
- f) Pelatihan yang diperoleh karyawan.

2) Kemampuan konseptual

- a) Kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan.
- b) Penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing ke dalam bidang operasional perusahaan secara menyeluruh.
- c) Tanggung jawab sebagai seorang karyawan.

3) Kemampuan hubungan interpersonal

- a) kemampuan untuk bekerjasama dengan orang lain.
- b) memotivasi karyawan.
- c) melakukan negosiasi.
- d) Pekerjaan yang dihasilkan karyawan

**Kualitas pelayanan**

**Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (Total Quality Management) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak

hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategis. Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan. Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Menurut Sutedja (2007:5) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105). Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005:2) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) dirumuskan sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
3. Mampu berkomunikasi.

4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, antara lain Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Saleh (2010:103) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

- 1) Reliability, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- 2) Responsiveness, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- 3) Competence, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- 4) Accessibility, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
- 5) Courtesy, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para kontak personal.
- 6) Communication, artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) Credibility, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
- 8) Security, yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (physical safety), keamanan finansial (financial security), dan kerahasiaan (confidentiality)
- 9) Understanding/Knowing the Customer, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10) Tangibles, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personil.

Perkembangan selanjutnya, Zeithalm et al dalam Ariani (2009:180) menyederhanakan sepuluh dimensi di atas menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (service quality) yang terdiri dari:

1. Bukti fisik (tangibles) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan.

Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.

2. Keandalan (reliability) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (responsiveness) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (assurance) adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain:
  - a. Komunikasi (communication), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.
  - b. Kredibilitas (credibility), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
  - c. Keamanan (security), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
  - d. Kompetensi (competence) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
  - e. Sopan santun (courtesy), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
2. Empati (empathy) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan



pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

### **Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan**

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan. Menurut Wolkins, dikutip dalam Saleh (2010:105) keenam prinsip tersebut terdiri atas :

- 1) Kepemimpinan strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
- 2) Pendidikan semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- 3) Perencanaan Strategik Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
- 4) Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.
- 5) Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan stakeholder lainnya.
- 6) Total Human Reward Reward dan recognition merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

## **Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan**

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip dalam Saleh (2010:106) antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.
- b. Tepat Waktu dan Janji. Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.
- c. Kesiapan Melayani. Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- d. Pengetahuan dan Keahlian. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.
- e. Kesopanan dan Ramah Tamah. Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.
- f. Kejujuran dan Kepercayaan. Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.
- g. Kepastian Hukum. Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.
- h.

Keterbukaan. Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.

- i. Efisien. Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.
- j. Biaya. Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- k. Tidak Rasial. Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
- l. Kesederhanaan. Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

### **Model Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Gronoos yang dikutip dalam Tjiptono (2005:261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

1. Professionalism and Skills. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara professional (outcomerelated criteria).
2. Attitudes and Behavior. Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (customer contact personel) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
3. Accessibility and Flexibility. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.

4. Reliability and Trustworthiness. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
5. Recovery. Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
6. Reputation and Credibility. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, organisasi pemberi layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi pemberi layanan yang memberikan kualitas memuaskan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **Jenis dan Objek penelitian**

Jenis metode penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Sugiono (2009) adalah suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Dengan kata lain penelitian deskriptif analitis mengambil masalah atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah sebagaimana adanya saat penelitian dilaksanakan, hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya.

#### **Objek penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap universitas Pekalongan

#### **Definisi dan Operasional variabel**

##### **Kinerja karyawan**

Kinerja merujuk pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (Donnelly, Gibson, dan Ivancevic, 2000). Dengan demikian kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggungjawab dengan

hasil seperti yang diharapkan. Indikator kinerja menurut Wirawan (2009) dalam Usman Fauzi (2014) yaitu:

1. Keterampilan kerja
2. Kualitas pekerjaan
3. Tanggungjawab
4. Prakarsa
5. Disiplin
6. Kerjasama
7. Kuantitas pekerjaan

### **Komitmen organisasi**

Komitmen organisasi menurut Sopiah (2008) adalah suatu ikatan psikologis pada karyawan yang ditandai dengan adanya kepercayaan dan penerimaan yang kuat atas tujuan dan nilai-nilai organisasi, kemauan untuk mengusahakan tercapainya kepentingan organisasi dan keinginan untuk mempertahankan kedudukan sebagai anggota organisasi. Menurut Lincoln dan Bashaw (Sopiah, 2008) komitmen organisasi memiliki 3 indikator yaitu:

1. Kemauan bekerja
2. Kesetiaan karyawan
3. Kebaggaan karyawan

### **Lingkungan kerja**

Menurut Nitisemito (1992) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Indikator lingkungan kerja menurut Nitisemito (1992) yaitu:

1. Tersedianya fasilitas kerja
2. Kondisi kerja seperti penerangan, suhu, dll
3. Hubungan dengan rekan kerja dan atasan

### **Kompensasi**

Kompensasi adalah seluruh balas jasa baik berupa uang, barang maupun kenikmatan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan atas kinerja yang disumbangkan kepada perusahaan (Gorda, 2006). Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2006) menyatakan bahwa

kompensasi dapat meningkatkan karyawan, kompensasi memberikan dorongan untuk menyelesaikan pekerjaan, kompensasi menginginkan adanya tunjangan lain seperti tunjangan kesehatan. Indikator kompensasi menurut Ishak Arep dan Tanjung (2001) yaitu:

1. Gaji
2. Jaminan kewanitaan dan kesejahteraan
3. Pelayanan bagi karyawan

### **Disiplin kerja**

Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para atasan untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma yang berlaku (Rivai, 2004). Indikator disiplin kerja adalah sebagai berikut:

1. Sikap mental dan perilaku karyawan yang berasal dari kesadaran atau kerelaan dirinya dalam melaksanakan tugas dan peraturan perusahaan.
2. Norma peraturan apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan karyawan selama dalam perusahaan dan sebagai acuan dalam bersikap.
3. Tanggungjawab merupakan kemampuan dalam menjalankan tugas dan peraturan dalam perusahaan.

### **Motivasi kerja**

Motivasi kerja menurut Rivai (2008) adalah dorongan upaya dan keinginan yang di dalam diri manusia yang mengaktifkan, memberi daya serta mengarahkan perilakunya untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab dalam lingkup pekerjaannya. Menurut Abraham Maslow dalam Nawawi (2011) indikator menilai motivasi adalah:

1. Kebutuhan fisik
2. Kebutuhan rasa aman
3. Kebutuhan sosial
4. Kebutuhan atas penghargaan
5. Kebutuhan aktualisasi diri

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

### **Populasi, Sampel dan Tehnik pengambilan sampel**

#### a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap Universitas Pekalongan. Jumlah pegawai tetap Unikal sampai dengan akhir tahun 2018 berjumlah 71 orang.

#### b. Sampel

Dari jumlah populasi yang ada, sampel dalam penelitian ini adalah semua anggota populasi yaitu sejumlah 71 orang.

#### c. Tehnik pengambilan sampel

Tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan sampel jenuh atau sampel populasi, dimana seluruh anggota populasi menjadi sampel. Adapun tehnik sampel nya dengan purposive random sampling dimana kriteria sampel yaitu pegawai tetap unikal yang telah memiliki masa kerja minimal satu tahun. Dari 71 pegawai unikal tersebut keseluruhannya sudah memiliki masa kerja lebih dari dua tahun

### **Jenis dan metode pengumpulan data**

Jenis data dalam penelitian ini yaitu data primer. Dimana data diperoleh langsung dari sumbernya dengan menyebarkan daftar pertanyaan atau kuesioner

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan:

#### a. Kuesioner

Tehnik pengumpulan data dengan cara mengajukan sejumlah daftar pertanyaan terhadap responden yang diteliti.

#### b. Wawancara



Teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada pihak-pihak yang diteliti untuk memperoleh data langsung.

c. Tinjauan pustaka

Pengumpulan data dengan mengambil bahan-bahan pustaka yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti untuk mendapatkan dasar teoritis dalam penelitian ini disamping pendataan terhadap dokumen-dokumen pada objek penelitian

## **Teknik analisis**

### **Uji Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket/daftar pertanyaan. Agar instrumen penelitian tersebut memiliki kualitas dan bobot, maka sebelum dilakukan analisis data, maka angket tersebut harus memiliki kriteria tes yang valid dan reliabel, sehingga harus diuji dengan menggunakan alat pengujian sebagai berikut :

#### **1. Uji Validitas**

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keadilan atau keaslian suatu instrumen (Arikunto, 1998 :158). Sedangkan menurut Azwar (2001 : 5) suatu tes atau instrument pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurannya, atau memberikan hasil ukuran yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Penelitian ini akan mengukur validitas butir soal dan validitas isi. Syarat untuk dianggap memenuhi kriteria valid, apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel. Sedangkan apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka  $r$  kriteria tidak valid (Sugiyono, 2001).

#### **2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan tingkat kestabilan dari suatu alat ukur dalam mengukur segala gejala. Untuk menguji reliabilitas dari daftar pertanyaan digunakan teknik *Cronbach Alpha*.

Kriteria pengujian sebagai berikut :

Jika  $\alpha > 0,60$  maka data reliabel

Jika  $\alpha < 0,60$  maka data tidak reliabel

## Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini dilakukan tiga pengujian asumsi klasik, yaitu normalitas, multikolinieritas, dan heterokedastisitas.

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. (Ghozali, 2013).

### 2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. (Ghozali, 2013). Uji multikolinieritas dilakukan dengan menghitung nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) dari tiap-tiap variabel independen. Jika nilai *tolerance*  $> 0,10$ , maka tidak terjadi multikolinieritas, atau dengan melihat VIF, jika nilai VIF  $< 10$ , maka tidak terjadi multikolinieritas.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain. (Ghozali, 2013). Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji Glejser. Dengan menggunakan uji Glejser, nilai absolute residual diregresikan pada tiap-tiap variabel independen. Masalah heteroskedastisitas terjadi jika ada variabel yang secara statistik signifikan.

Kriteria :

Nilai signifikan  $>$  level of significance 5%, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Nilai signifikan  $<$  level of significance 5%, maka terjadi heteroskedastisitas.

## 3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menunjukkan pengaruh antara satu variabel dependen dengan dua atau variabel independen yang dinyatakan persamaan :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana :

Y : Kinerja Pemasaran

X1 : Orientasi Pasar

X2 : Orientasi Kewirausahaan

X3 : Kompetensi Pengetahuan

X4 : Keunggulan Bersaing

a : Konstanta

b1, b2, b3, b4 : Koefisien

## **Pengujian**

Untuk mengetahui apakah benar ada pengaruh yang positif antara variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $X_4$  terhadap Y maka dilakukan pengujian dengan menggunakan :

### **1. Uji Statistik t (secara parsial)**

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Salah satu cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan nilai statistik t dengan baik kritis menurut tabel.

Artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau :

$$H_a : b_i \neq 0$$

Artinya, variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Cara melakukan uji t adalah sebagai berikut :

- a. Quick look : bila jumlah degree of freedom (df) adalah 20 atau lebih, dan derajat kepercayaan sebesar 5%, maka  $H_0$  yang menyatakan  $b_i = 0$  dapat ditolak bila nilai t lebih besar dari 2 (dalam nilai absolut). Dengan kata lain

kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

Membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

## 2. Uji F (secara simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, atau :

$$H_0 : b_1 = \dots = b_K = 0$$

Artinya, apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, atau :

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq b_K \neq 0$$

Artinya, semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Quick look : bila nilai F lebih besar daripada 4 maka  $H_0$  dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%. Dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- b. Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan nilai F menurut tabel. Bila nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel, maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ .

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

#### **Sejarah Singkat UNIKAL**

Pendirian perguruan tinggi di Pekalongan adalah sebagai wujud kepedulian para pendiri yang diprakarsai Bapak Ali Said, S.H. (Mantan Jaksa Agung Republik Indonesia dan Mahkamah Agung serta selaku alumni Sekolah Menengah Pertama Negeri I (SMPN I) Pekalongan sebagai *Monumen Hidup*, dengan maksud membantu pemerintah dalam bidang pendidikan, sosial dan kesejahteraan masyarakat di wilayah Pekalongan yaitu diawali pendirian yayasan yang diberi nama Yayasan Samapta Makarya Pembangunan Tanah Air yang disingkat Yayasan Samapta ber-Akta Notaris R. Soerojo Wongsowidjoyo, S.H. tanggal 15 Februari 1980 nomor 21. Dengan susunan pengurus yang terdiri atas Penasehat Bapak Ali Said, S.H. dan Ketua Badan Pendiri Bapak Ismail Rahardjo, S.H.. Untuk merealisasikan tujuan yayasan, maka didirikan Perguruan Tinggi di Pekalongan dengan nama Sekolah Tinggi Ekonomi yang disingkat STEKAL

Pada tanggal 20 Maret 1980 atas dasar keputusan rapat Badan Penasehat dengan Badan Pendiri, maka nama Yayasan Samapta Makarya Pembangunan Tanah Air diubah menjadi Yayasan Samarthy Mahotsaha Paramadharma disingkat Yayasan Samarthy. Perubahan tersebut dituangkan dalam Akta Notaris R. Soerojo Wongsowidjojo, S.H. tanggal 17 April 1980 nomor 24.

Sesuai dengan perkembangan, pada tanggal 5 September 1982 STEKAL ditingkatkan menjadi Universitas yang diberi nama Universitas Pekalongan (UNIKAL) dan dituangkan dalam Akta Notaris R. Soerojo Wongsowidjojo, S.H. tanggal 13 September 1982 nomor 16. Sebagai satu-satunya universitas di Pekalongan dan dengan usianya yang 38 tahun, UNIKAL mempunyai posisi strategis menjadi wahana pengabdian untuk menghasilkan manusia Indonesia yang memiliki daya pikir dan daya nalar keilmuan

UNIKAL saat ini telah memiliki 8 (delapan) Fakultas dengan 15 (lima belas) Program Studi (Prodi) dan 1 (satu) program profesi. Fakultas tersebut terdiri atas Fakultas Ekonomi, Hukum, Perikanan, Pertanian, Ilmu Kesehatan, Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Farmasi serta Fakultas Batik. Adapun Program Studi yang dimiliki meliputi Manajemen (S1), Akuntansi (S1), Ilmu Hukum (S1), Budidaya Perairan (S1), Agroteknologi (S1), Kesehatan Masyarakat (S1), Ilmu Keperawatan (S1), Farmasi (D3), Farmasi (S1), Fisioterapi (D3), Pendidikan Matematika (S1), Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia (S1), Pendidikan Bahasa Inggris (S1), Teknologi Batik (D3) dan Teknik Konstruksi (D4) dan Program Profesi Ners.

Berpedoman pada amanat para pendiri UNIKAL, Bapak Ali Said, S.H. selaku Ketua Badan Penasehat yang pada waktu itu menjabat sebagai Jaksa Agung Republik Indonesia mengatakan bahwa UNIKAL sebagai *Monumen Hidup*, secara berkesinambungan berupaya serius dan sungguh-sungguh mewujudkan cita-cita sebagaimana tertuang dalam tujuan yayasan dan Undang-Undang Pendidikan Nasional.

### **Visi dan Misi Perguruan Tinggi**

#### **Visi**

Menjadi universitas unggulan di bidang IPTEKS yang mampu menghasilkan generasi mandiri, professional dan berakhlak mulia pada tahun 2035.

## Misi

1. Menyelenggarakan pendidikan tinggi secara profesional;
2. Melaksanakan penelitian berdasarkan metode keilmuan dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni (IPTEKS) bagi kepentingan masyarakat;
3. Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat yang berwawasan lingkungan dengan memperhatikan nilai-nilai spiritual untuk kesejahteraan masyarakat;
4. Menumbuhkembangkan daya nalar, peka dan kritis terhadap realitas kehidupan masyarakat;
5. Membina dan mengembangkan pengelolaan universitas yang bertanggungjawab.

## Tujuh ( 7 ) Tata Nilai Budaya Kerja UNIKAL yaitu :

1. Ikhlas
2. Loyal
3. Integritas ( kebenaran dan kejujuran)
4. Komitmen
5. Kekeluargaan
6. Keterbukaan dan
7. Istiqomah ( konsisten).

## PERKEMBANGAN SARANA KAMPUS

<b>Nama Gedung</b>	<b>Luas Bangunan (m<sup>2</sup>)</b>	<b>Tahun dibangun</b>	<b>Nilai Bangunan (Rp.)</b>	<b>Diresmikan Oleh</b>
Gedung A	Lantai I = 659,85 Lantai II = 624,05	1997 - 1998	700.000.000	Drs. H. Samsudiat (Walikota Pekalongan) Tgl. 27 Jan 1998
Gedung B	Lantai I = 979,84 Lantai II = 768,50 Lantai III = 574,00	2001 - 2002	3.200.000.000	1. Drs. H. Samsudiat 2. Ir. H. Hasan Babsel 3. Prof. Dr. Esmi Warrasih, S.H., M.S. Tgl. 8 Sept 2001
Gedung C	Lantai I = 1.134,00 Lantai II = 1.022,00 Lantai III = 1.022,00	2008 - 2009	8.400.000.000	1. Ir. H. Hasan Babsel 2. Prof. Bambang Sudibyo (Mendiknas RI) Tgl. 18 Feb 2009
Gedung D	Lantai I = 854,80 Lantai II = 932,80 Lantai III = 860,80	2010 - 2011	7.800.000.000	1. Prof. Dr. Ir. Djoko Santoso (Dirjen Dikti) 2. Irjen Pol (Purn) Dr.

## DATA TENAGA KEPENDIDIKAN TETAP (KARYAWAN)

				Ir. H. Hadiman, M.Sc. Tgl. 24 Sept 2011
Gedung E	Lantai I = 608,00 Lantai II = 916,00 Lantai III = 916,00 Lantai IV = 236,00	2013	9.300.000.000	Prof. Dr. Ir. Djoko Santoso (Dirjen Dikti)
Gedung F	Lantai I = 1.778,70 Lantai II = 1.778,70 Lantai III = 1.778,70 Lantai IV = 2.380,00 Lantai V = 2.380,00 Lantai VI = 2.380,00 Lantai VII = 2.380,00 Lantai VIII = 144,00	2015 - 2016	24.241.710.000	Prof. H. Mohamad Nasir, Ph.D., Ak. (Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi) Tgl. 19 Maret 2016
Gedung Lab. Fak. Perikanan	318,50	2011	1.100.000.000	dr. H. M. Basyir Ahmad (Walikota Pekalongan) Tgl. 16 Mar 2012
RUSUNAWA Putri	Lantai I = 497,68 Lantai II = 487,69 Lantai III = 487,69 Lantai IV = 487,69	2015	10.000.000.000 (Hibah dari Kementerian PU PERA RI)	Dr. Ir. Mochamad Basoeki Hadimoeljono, M. Sc (Menteri PU PERA RI) Tgl. 25 Januari 2016
RUSUNAWA Putra	Lantai I = Lantai II = Lantai III = Lantai IV =	2018	10.000.000.000 (Hibah dari Kementerian PU PERA RI)	Dr. Ir. Mochamad Basoeki Hadimoeljono, M. Sc (Menteri PU PERA RI) Tgl. 23 Februari 2019



**UNIVERSITAS PEKALONGAN  
PER OKTOBER 2018**

No.	Keterangan	PENDIDIKAN									
		S1		S2		D3		SLTA		SMP/SD	
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P
1	Ka. Bauk/Kabag	7	7	1				1	1		
2	Administrasi	9	7			2	3	5	2		
3	Operasional							1		3	
4	Pustakawan		3								
5	Laboran	1	2								
6	Perkuliahan	1				1		3	3		
7	Maintenance					1					
8	Pengemudi							2			
9	Satpam							5			
	<b>Jumlah</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
	Jumlah Laki-laki										43
	Jumlah perempuan										28
	<b>Jumlah Karyawan</b>										<b>71</b>

**DATA TENAGA KEPENDIDIKAN TIDAK TETAP (KONTRAK)  
UNIVERSITAS PEKALONGAN  
PER OKTOBER 2018**

No.	Keterangan	PENDIDIKAN							
		S1		D3		SLTA		SMP/SD	
		L	P	L	P	L	P	L	P
1	KEBERSIHAN					16			
2	JURU PARKIR					7			
3	SATPAM					8	1		
4	PENJAGA MALAM					3		2	
5	TAKMIR MASJID					1			
6	PENGEMUDI					2			
7	KURIR					1			
8	PENGELOLA RUSUN		1						
	<b>Jumlah</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
	Jumlah Laki-laki								40
	Jumlah Perempuan								2
	<b>Jumlah Karyawan</b>								<b>42</b>
	<b>JUMLAH SELURUH TENAGA KEPENDIDIKAN (KARYAWAN)</b>								<b>113</b>



- Prodi Teknologi Batik		6		1				5			1	6		6	3
- Prodi Teknik Konstruksi	2	5						7	2			7		7	2
Jumlah	6	139	10	46	31	15	1	62	6	29	77	141	14	155	35
Jumlah Dosen Tetap dan Tidak Tetap														190	

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Deskripsi objek penelitian**

Objek / responden dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap Universitas Pekalongan, yaitu sebanyak 71 orang. Seluruh kuesioner yang disebarakan kembali utuh. Dengan demikian dalam penelitian ini data yang dianalisis sebanyak 71 lembar.

#### **Deskripsi responden**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, dari 71 responden diperoleh informasi yang dikelompokkan meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan lamanya bekerja.

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Karyawan Unikal terdiri dari Laki-laki sebanyak 43 orang dan Perempuan sebanyak 28 orang.

2. Karakteristik responden berdasarkan usia

Berdasarkan usia karyawan di Unikal yang berusia 20-30 sebanyak 27 orang. Berusia 31-40 sebanyak 23 orang. Berusia 41-50 sebanyak 12 orang dan berusia lebih dari 51 sebanyak 9 orang.

3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Berdasarkan tingkat pendidikan karyawan di Unikal yang berpendidikan terakhir SMP 3 orang, SMA sebanyak 23 orang, Diploma 7 orang, Sarjana 37 orang dan Pasca sarjana 1 orang.

4. Karakteristik responden berdasarkan lamanya bekerja

Berdasarkan lamanya bekerja di Unikal, karyawan yang lama masa kerjanya 2-5 tahun sebanyak 12 orang. Yang masa kerjanya 5-10 tahun sebanyak 34 orang. Yang masa kerjanya 10-15 tahun sebanyak 18 orang dan yang masa kerjanya lebih dari 15 tahun sebanyak 7 orang.

### Deskripsi jawab responden

Berdasarkan penyebaran kuesioner, pernyataan/jawaban responden atas pertanyaan tentang Kinerja karyawan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

#### Kinerja karyawan

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan terampil dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsi unikal	25	38	8	0	0
2	Karyawan selalu mengerjakan tugas sesuai dengan kualitas yang diinginkan unikal	7	52	12	0	0
3	Karyawan mampu melaksanakan pekerjaan dengan penuh rasa tanggungjawab	20	48	3	0	0
4	Karyawan mampu mengembangkan ide gagasan dan tindakan yang mampu menunjang penyelesaian tugas yang diberikan Unikal	6	55	10	0	0
5	Karyawan taat dan disiplin terhadap semua peraturan dan prosedur kerja yang ditetapkan dalam suatu pekerjaan	62	9	0	0	0
6	Karyawan mampu membina hubungan baik dengan karyawan lain dalam menyelesaikan tugas di Unikal	65	3	3	0	0
7	Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dan tugas tepat waktu	55	9	7	0	0

Berdasarkan penyebaran kuesioner, pernyataan/jawaban responden atas pertanyaan tentang kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

#### Kualitas pelayanan

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	32	37	2	0	0
2	Mendapatkan kemudahan ketika melakukan pelayanan	43	23	5	0	0
3	Karyawan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	40	24	7	0	0
4	Karyawan perhatian ketika memberikan pelayanan	48	23	4	0	0
5	Karyawan memberikan jaminan pelayanan yang tepat	24	47	0	0	0

## Teknik Analisis

### 1. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dikatakan valid adalah apabila nilai total pada Pearson correlation sig. (2-tailed) adalah  $< 0.05$ . Untuk lebih jelasnya hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel Hasil Uji Validitas**

No	Nama Variabel	Butir Pertanyaan	Taraf Signifikan	Keterangan
1	Kinerja karyawan	Y 1	0.000	Valid
		Y 2	0.000	Valid
		Y 3	0.000	Valid
		Y 4	0.000	Valid
2	Kualitas pelayanan	X1 1	0.000	Valid
		X1 2	0.000	Valid
		X1 3	0.000	Valid
		X4 2	0.002	Valid
		X4 3	0.006	Valid
		X4 4	0.000	Valid
		X4 5	0.000	Valid

Sumber : Output SPSS Yang Diolah, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pengujian validitas antar masing-masing skor butir pertanyaan terhadap total skor variabel menunjukkan hasil yang signifikan yakni  $< 0.05$ , ini berarti bahwa masing-masing butir pertanyaan pada variabel dinyatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0.60$ . Untuk lebih jelasnya hasil Uji Reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach' Alpha	Keterangan
1	Kinerja karyawan	0.757	Reliabel
2	Kualitas pelayanan	0.759	Reliabel

Sumber : Output SPSS Yang Diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pengujian reliabilitas, total skor variabel Cronbach's Alpha menunjukkan hasil yang signifikan yakni lebih dari 0.60, ini berarti bahwa suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusinormal. Seperti diketahui bahwa Uji T dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Untuk lebih jelasnya hasil Uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		<b>Unstandardized Residual</b>
N		33
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	1,75173525
Most Extreme Differences	Absolute	,108
	Positive	,108
	Negative	-,080
Kolmogorov-Smirnov Z		,621
Asymp. Sig. (2-tailed)		,835

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil uji normalitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan variabel Kinerja karyawan dan Kualitas pelayanan berdistribusi normal. Hal tersebut karena nilai signifikasi untuk seluruh variabel  $> 0.05$ .

### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk lebih jelasnya hasil Uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut :

### Tabel Hasil Uji Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Tot Orientasi psr	,740	1,351
	Tot Orientasi Kws	,758	1,319
	Tot Pengetahuan Pmsran	,817	1,223
	Tot Keunggln Pesaing	,860	1,163

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel diatas, diketahui bahwa nilai Tolerance > 0,10 yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independen, sedangkan untuk nilai Variance Inflation Factor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama tidak ada satu variabel independen yang memiliki nilai VIF < 10. Jadi tidak terjadi multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi.

### c. Uji Heteroskedastisitas

#### Tabel Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,804	2,950		,273	,787
	Tot Orientasi psr	-,134	,187	-,156	-,720	,478
	Tot Orientasi Kws	,077	,148	,111	,519	,608
	Tot Pengetahuan Pmsran	-,012	,178	-,014	-,066	,948
	Tot Keunggln Pesaing	,030	,079	,075	,374	,711

a. Dependent Variable: ABS\_RES\_2

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel diatas, diketahui bahwa kinerja karyawan menghasilkan nilai signifikasi sebesar 0.478, dan kualitas pelayanan menghasilkan nilai signifikasi 0.608. Jadi dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak ditemukan adanya masalah heteroskedastisitas, hal ini karena nilai signifikasi > 0.05.



### 3. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk melakukan prediksi, bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikan atau diturunkan nilainya. Analisis ini digunakan dengan melibatkan dua atau lebih variabel bebas antara variabel dependen(Y) dan variabel independen(X1, X2, dan X3).

Untuk lebih jelasnya hasil Uji Regresi Linear berganda dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4,828	4,919		-,982	,335
	Tot Orientasi psr	,648	,311	,331	2,084	,046
	Tot Orientasi Kws	,173	,247	,110	,700	,490
	Tot Pengetahuan Pmsran	,214	,297	,109	,720	,477
	Tot Keunggln Pesaing	,350	,132	,392	2,656	,013

a. Dependent Variable: Tot Knrja pmasaran

Persamaan Regresi :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

$$Y = (-4,828) + (0,648) X_1 + (0,173) X_2 + (0,214) X_3 + (0,350) X_4$$

$$Y = -4,828 + 0,648X_1 + 0,173X_2 + 0,214X_3 + 0,350X_4$$

Hasil pengujian hipotesis dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Constant  $\alpha = -4,828$  menunjukkan bahwa apabila kinerja karyawan dan kualitas pelayanan bernilai tetap, maka efektifitas kinerja karyawan adalah sebesar -4,828.
- Kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap efektifitas kinerja sebesar  $b = 0,648$  artinya jika kinerja karyawan meningkat, maka efektifitas kinerja akan meningkat.
- Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap efektifitas kinerja sebesar  $b = 0,173$  artinya jika kualitas pelayanan meningkat, maka efektifitas kinerja akan meningkat.

Dari pernyataan diatas dapat dijelaskan bahwa semakin tinggi kinerja karyawan dan kualitas pelayanan, maka efektifitas kinerja akan semakin bagus.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN**

Telah terbukti bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap efektivitas kinerja pegawai Universitas Pekalongan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Azhari, Amri, Shabri Abd. Majid, (2015), “Kontribusi Kepuasan Kerja, Iklim Organisasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Medis Pada BLUD Rumah Sakit Jiwa Aceh, *Jurnal Manajemen*, Vol.4, No. 3.
- Bernardin, John, 2003, *Human Resource Management, An Experiential Approach*, Third Edition, Boston, Mc. Graw-Hill.
- Cooper, Donald R., & Emory William. 1997. *Metode Penelitian Bisnis (terjemahan)*, Jakarta, Erlangga.
- Faiza Nurmasitha, Abdul Hakim, Wima Yudo Prasetyo, (2012), “Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)”, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol.1, No. 6.
- Fandi Tjiptono, 2003, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi Offset. Gibson, et. al., 2003, *Organisasi*, Jakarta, Erlangga.
- Hoy, Wayne K., Cecil G. Miskel. 2001, *Educational Administration : Theory, Research, and Practice*, Singapore, McGraw-Hill.
- Gitosudarmo, Indriyo, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Karundeng, Christine C., (2013), “Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Manado”, *Jurnal Acta Diurna*, Vol. 2. No. 3 (2013).
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2005, *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung, Refika Aditama.
- Mathis, LR. and HJ. Jackson, 2006, *Human Resource Management: Manajemen Sumberdaya Manusia*, Jakarta, Salemba Empat.
- Noe, R.M., 2010. *Human Resource Management*. 7 th edition. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Philip Kotler, 2004, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Jakarta, PT. Prehalindo.
- Purnomo, Joko dan Bambang Setiaji, 2004, *Studi Tentang Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Kehutanan dan Perkebeunan Kabupaten Jepara*, Makalah, Surakarta, Universitas Muhammadiyah.
- Rambat Lupiyoadi, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Jakarta, PT. Salemba Empat.
- Riduwan, 2008, *Metode dan Teknik Menyusun Thesis*, Bandung, Alfabeta.

Rivai, Veithzal, 2005, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta, Raja Grafindo Persada.

Robbins, Stephen, 2003, Perilaku Organisasi, Jakarta, Bumi Aksara.

Sedarmayanti, 2001, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Bandung, Mandar Maju.

Shahidi, Shahriar. 2007, Beliefs and fear underlying the type of behavior pattern in adolescent. British Journal of Medical Psychology.

Siagian, Sondang P. 2001. Manajemen Strategik. Edisi ke-4. Jakarta: Erlangga. Streers, Richard M. 2005. Efektivitas Organisasi: Seri Manajemen. Edisi ke-7. Jakarta: Erlangga.

Sudarmanto, 2009, Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM, Cet. 1, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Sudjana, 2004, Metode Statistika, Bandung, Tarsito.

Sugiyono, 2004, Metode Penelitian Bisnis, Bandung, Alfabeta.

Surjadi, 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Bandung Refika Aditama.

Suryani, Mitra. 2002. Hubungan Antara Iklim Organisasi dan Kinerja Karyawan, Tesis, Ubaya

Umami, Rita, 2009, Pengaruh kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Mediasi (Studi Pada Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah), Semarang, Tesis Pasca sarjana Universitas Diponegoro.

Winardi, 2002, Kepemimpinan Dalam Manajemen, Jakarta, Rineka Cipta.

