

**PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KOMPETENSI DAN  
MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
(Penelitian terhadap Pegawai Bagian Administrasi Akademik  
Politeknik Negeri Bandung)**

**TESIS**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Magister Pendidikan  
Program Studi Administrasi Pendidikan



**Oleh:**

**OMAR DANI SOPANDI  
NIM. 056573**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN  
PASCASARJANA UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2007**



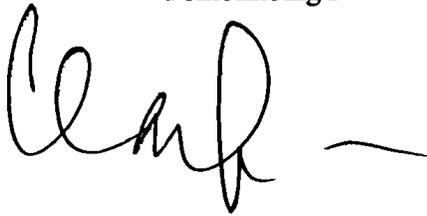




**LEMBAR PERSETUJUAN TESIS**

**DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PEMBIMBING:**

**Pembimbing I**

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized cursive letters that appear to read 'Nanang Fattah'.

**Prof. Dr. H. Nanang Fattah, M.Pd**

**Pembimbing II**

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized cursive letters that appear to read 'Akdon'.

**Prof. Dr. H. Akdon, M.Pd**





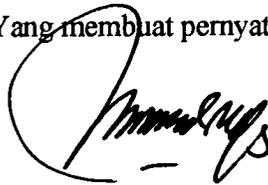


## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (Penelitian terhadap Pegawai Bagian Administrasi Akademik Politeknik Negeri Bandung) ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juni 2007

Yang membuat pernyataan,



Omar Dani Sopandi

NIM.056573







## ABSTRAK

### PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

(Penelitian Terhadap Pegawai Bagian Administrasi Akademik  
Politeknik Negeri Bandung)

Omar Dani Sopandi (2007)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa tentang kompetensi dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai Bagian Administrasi Akademik Politeknik Negeri Bandung. Variabel yang diteliti adalah kompetensi dan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan. Indikator-indikator yang diukur dalam penelitian ini terdiri atas; pengetahuan, keterampilan dan kecakapan teknis untuk variabel kompetensi. Pengakuan atas hasil pekerjaan, pekerjaan itu sendiri, hubungan antar pribadi, kesejahteraan dan kinerja adalah untuk variabel motivasi. Sedangkan untuk kualitas pelayanan adalah *reliability, assurance, tangible, empathy dan responsiveness*.

Metode penelitian yang digunakan adalah survey dengan menggunakan alat pengumpul data kuisioner yang disebar kepada 97 responden. Sedangkan teknik analisis data yang dipakai adalah teknik statistik deskriptif inferensial dengan basis data yang dikuantifikasikan dalam bentuk frekuensi. Dalam pengolahan data, penulis menggunakan program *Statistical Programming Social Science (SPSS)* versi 11.05.

Penelitian ini telah menunjukkan arti penting kompetensi yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan kecakapan teknis serta motivasi kerja yang meliputi pengakuan, pekerjaan itu sendiri, hubungan pribadi dan kesejahteraan pegawai Bagian Administrasi Akademik Politeknik Negeri Bandung. Nilai  $R$  0,740 pada model summary menunjukkan korelasi kualitas pelayanan dengan kedua variabel independennya kuat.  $R$  square 0.548 menunjukkan variabel kompetensi dan motivasi kerja mempengaruhi variabel kualitas pelayanan pegawai Bagian Administrasi Akademik yang menjelaskan bahwa hampir 54,8% variasi dari variabel kompetensi dan motivasi kerja, 45,2% dijelaskan oleh faktor lain selain kualitas pelayanan.

Anova  $F$  test 56.916 taraf signifikansi  $p < 0,01$  dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi dan motivasi kerja dapat dijadikan prediktor untuk meramalkan kualitas pelayanan pegawai Bagian Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Bandung. Pada tabel *coefficients* persamaan regresi diketahui bahwa  $Y = a + bX_1 + bX_2$  atau  $Y = 6.694a + 0.705X_1 + 0.290X_2$ , jadi jika pegawai pelayanan Bagian Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Bandung tidak memiliki kompetensi tetap sebesar 6.694 dan jika memiliki kompetensi maka kualitas pelayanan pegawai Bagian Administrasi Akademik akan meningkat kualitasnya sebesar 0.705, demikian juga dengan motivasi kerja, maka kualitasnya akan bertambah sebesar 0.290.

Rekomendasi untuk manajemen Politeknik Negeri Bandung agar terus berupaya meningkatkan kompetensi dan motivasi kerja pegawai. Pimpinan Politeknik Negeri Bandung tidak hanya menuntut kepada pegawainya untuk dapat meningkatkan kinerjanya saja, tetapi melalui tindakan nyata agar pimpinan organisasi itu berusaha untuk menjalin hubungan baik dengan pegawai, memberikan pujian dan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi, memberikan pembinaan terhadap setiap pegawainya dan masih banyak cara yang lainnya sehingga kinerja pegawai dapat meningkat. Untuk mengetahui peningkatan kinerja pegawai dalam hal ini peningkatan kualitas pelayanan, pimpinan perlu mengadakan pengukuran terhadap kinerja secara terus-menerus dengan melibatkan variabel kompetensi dan motivasi kerja sebagai variabel utama selain variabel-variabel lainnya.

*Kata kunci: kompetensi, motivasi dan kualitas pelayanan*







## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan memanjatkan puji dan syukur ke khadirat Allah S.W.T. atas limpahan rahmat dan ridlo-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul “Persepsi Mahasiswa Tentang Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan” (Penelitian Terhadap Pegawai Administrasi Akademik Politeknik Negeri Bandung). Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian tugas akhir pada Program Studi Administrasi Pendidikan pada Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung.

Penulis menyadari, dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna baik dari segi isi maupun penggunaan bahasanya. Hal ini disebabkan oleh karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki, sehingga dalam penyusunan masih jauh dari jangkauan ilmiah yang sebagaimana mestinya. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran-saran yang bersifat membangun.

Dalam penulisan tesis ini, penulis banyak sekali mendapat bantuan dan bimbingan dari dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih dari lubuk hati yang paling dalam disampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Asmawi Zainul, M.Ed selaku Direktur Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia yang ramah terhadap semua mahasiswa.
2. Bapak Prof. Dr. H. Djam'an Satori, M.A, sebagai Asisten Direktur I Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia yang selalu memotivasi para mahasiswa untuk menyelesaikan studi tepat waktu.
3. Ibu Prof. Dr. Hj. Nuryani Rustaman, M.Pd selaku Asisten Direktur II Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia yang telah banyak membantu penulis sesuai dengan kewenangan dan tanggungjawabnya, ketika penulis mendapat kesulitan finansial pada saat registrasi.



4. Bapak Prof. Dr. Nanang Fattah, M.Pd selaku pembimbing I dan sekaligus beliau juga pada waktu yang bersamaan menjabat sebagai Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan pada Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia.
5. Bapak Prof. Dr. Akdon, M.Pd selaku pembimbing II yang sekaligus sebagai Penasehat Akademik yang selalu mengarahkan dan mendorong kepada penulis untuk dapat menyelesaikan studi tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah banyak memberikan tunjuk ajar kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia. Semoga Allah membalas kebaikan dan jasa baik dengan pahala yang berlipat ganda.
7. Bapak Conny K. Wachjoe, Ph.D. Direktur Politeknik Negeri Bandung Periode 2002-2006 yang selalu memotivasi penulis untuk giat belajar dan mencapai prestasi yang baik.
8. Bapak Dr. Ir. Agus Wismakumara sebagai Direktur Politeknik Negeri Bandung periode 2006-2010 yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan studi tepat waktu.
9. Bapak Dwi Suhartanto, MCM. Pembantu Direktur II Politeknik Negeri Bandung periode 2002-2006 yang sekaligus sebagai atasan penulis yang telah banyak membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Indonesia.
10. Bapak Roro Rosulindo, MT. sebagai Pembantu Direktur II Politeknik Negeri Bandung periode 2006-2010 yang sekaligus juga sebagai atasan penulis yang



sangat mendukung dan memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan studi secepatnya.

11. Ibu Dra. Yetty Yogandini sebagai Kepala Bagian Administrasi Umum dan Keuangan Politeknik Negeri Bandung yang senantiasa membantu dan mendorong penulis untuk tetap semangat dalam menjalankan studi dengan berbagai permasalahannya.
12. Kedua orang tua tercinta Ibu dan bapak serta bapak dan ibu mertua yang senantiasa mendoakan siang dan malam agar anaknya berhasil menyelesaikan studi dengan prestasi yang memuaskan.
13. Bapak dan Ibu Staf Administrasi di SPs Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan layanan yang prima kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
14. Teman-teman seperjuangan yang mengikuti kuliah di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia, Program Studi Administrasi Pendidikan angkatan tahun 2005/2006 mereka adalah : *Rahman dari Riau, Roro Retno Wulan* dari Subang, *Cholmin Heryadi* dari Lahat, *Didik Agus Triwiyono* dari Cimahi, *Fery Syahbana* Bandung, *Priadi Surya* Bandung, *Uus Ustara* dari Subang, *Usep dari Garut, Dadang Suhendar* dari Pasir Impun Bandung, dan *Hendri Simanjuntak* dari Kopo Bandung dengan kerjasama yang baik dan kompak selama kuliah hingga semua studi dapat diselesaikan dengan baik. Semoga kebaikan teman-teman menjadi amal kebajikan disisi Allah.
15. Teman-teman staf Administrasi Politeknik Negeri Bandung yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk melanjutkan studi di Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia.



Akhir kata, semoga segala bantuan, jasa-jasa, serta amal baik yang telah Bapak, Ibu berikan kepada penulis mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah S.W.T., Amien.

**Bandung, Juni 2007**

**Penulis,**

**ODS,-**







## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
3.1	Populasi penelitian.....	108
3.2	Kisi-kisi instrumen penelitian.....	111
3.3	Skor jawaban responden .....	113
3.4	Klasifikasi penilaian berdasarkan persentase.....	113
3.4	Batas-batas nilai korelasi.....	117
4.1	Responden menurut jenis kelamin.....	119
4.2	Uji validitas instrumen variabel kompetensi.....	124
4.3	Uji validitas instrumen variabel motivasi.....	125
4.4	Uji validitas instrumen variabel kualitas pelayanan.....	126
4.5	Analisis reliabilitas variabel kompetensi.....	127
4.6	Uji reliabilitas variabel kompetensi.....	128
4.7	Analisis reliabilitas variabel motivasi.....	129
4.8	Uji reliabilitas variabel motivasi.....	130
4.9	Analisis reliabilitas variabel kualitas pelayanan.....	131
4.10	Uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan.....	132
4.11	Rata-rata penilaian responden terhadap kompetensi.....	133
4.12	Rata-rata penilaian responden terhadap motivasi.....	134
4.13	Rata-rata penilaian responden terhadap kualitas pelayanan.....	135
4.14	Persepsi responden terhadap pemahaman situasi.....	137
4.15	Persepsi responden terhadap kemampuan mengidentifikasi masalah pada saat pelayanan.....	137
4.16	Persepsi responden terhadap kemampuan menangani masalah pada saat pelayanan.....	138
4.17	Persepsi responden terhadap kemampuan menyelesaikan masalah pada saat pelayanan.....	139
4.18	Persepsi responden terhadap kemampuan menjelaskan prosedur pelayanan akademik	140
4.19	Persepsi responden terhadap kemampuan petugas` dalam menjalankan peran dan fungsi .....	140
4.20	Persepsi responden terhadap kemampuan petugas dalam menjalin hubungan kerja dengan unit lain.....	141
4.21	Persepsi responden terhadap kemampuan petugas dalam memberikan kepuasan pelayanan akademik.....	142
4.22	Persepsi responden terhadap kemampuan petugas dalam menata informasi pelayanan akademik.....	143



Tabel	Halaman
4.23 Persepsi responden terhadap kemampuan pengambilan keputusan pelayanan akademik .....	143
4.24 Persepsi responden terhadap inisiatif petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik .....	144
4.25 Persepsi responden terhadap fleksibilitas petugas pelayanan akademik.....	145
4.26 persepsi responden terhadap orientasi mutu pelayanan akademik.....	146
4.27 Persepsi responden terhadap petugas pelayanan dalam mendukung tujuan Polban.....	146
4.28 Persepsi responden terhadap kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan akademik.....	147
4.29 Persepsi responden terhadap kemampuan petugas dalam menata arsip pelayanan akademik.....	148
4.30 Persepsi responden terhadap pelayanan dokumen secara cepat, tepat dan akurat.....	149
4.31 Persepsi responden terhadap dorongan petugas untuk mendapat pengakuan prestasi kerja.....	149
4.32 Persepsi responden terhadap dorongan petugas untuk bertanggung jawab.....	150
4.33 Persepsi responden terhadap gagasan/ide petugas untuk memeberikan pelayanan yang baik.....	151
4.34 Persepsi responden terhadap dorongan petugas untuk mendapat penilaian istimewa.....	152
4.35 Persepsi responden terhadap semangat petugas untuk berusaha maksimal dalam pelayanan.....	152
4.36 Persepsi responden terhadap dorongan petugas untuk melaksanakan tugas dengan baik.....	153
4.37 Persepsi responden terhadap dorongan petugas untuk memberikan kontribusi kepada Polban.....	154
4.38 Persepsi responden terhadap dorongan petugas untuk bekerja tepat waktu.....	155
4.39 Persepsi responden terhadap dorongan petugas untuk bekerja secara akurat dan teliti.....	155
4.40 Persepsi responden terhadap dorongan petugas untuk mendapat umpan balik kualitas layanan.....	156



Tabel	Halaman
4.41 Persepsi responden terhadap kesadaran petugas untuk menjalin hubungan baik dengan mahasiswa.....	157
4.42 Persepsi responden terhadap kesadaran petugas untuk menghindari konflik.....	157
4.43 Persepsi responden terhadap kesadaran petugas untuk menjalin hubungan kerja dengan atasan.....	158
4.44 Persepsi responden terhadap kesadaran petugas untuk menjalin hubungan kerja dengan rekan kerja .....	159
4.45 Persepsi responden terhadap kesadaran petugas untuk menjalin hubungan kerja dengan unit lain.....	160
4.46 Persepsi responden terhadap dorongan petugas untuk mendapat penghasilan tambahan.....	160
4.47 Persepsi responden terhadap dorongan petugas untuk bekerja dengan baik agar mendapat honor.....	161
4.48 Persepsi responden terhadap dorongan petugas untuk memenuhi kebutuhan hidup.....	162
4.49 Persepsi responden terhadap dorongan petugas untuk mendapatkan jaminan kesehatan.....	163
4.50 Persepsi responden terhadap cara kerja petugas menjeleskan prosedur.....	163
4.51 Persepsi responden terhadap upaya petugas memberikan pelayanan secara tepat dan benar.....	164
4.52 Persepsi responden terhadap kreativitas petugas dalam meningkatkan kualitas layanan.....	165
4.53 Persepsi responden terhadap petugas untuk menghindari kesalahan pada saat pelayanan akademik.....	166
4.54 Persepsi responden terhadap pemahaman kompleksitas masalah pelayanan akademik.....	166
4.55 Persepsi responden terhadap kesadaran petugas untuk tidak meninggalkan pekerjaan.....	167
4.56 Persepsi responden terhadap kesadaran petugas untuk meningkatkan kualitas dari pada kuantitas.....	168
4.57 Persepsi responden terhadap disiplin petugas untuk menjalankan peraturan.....	168
4.58 Persepsi responden terhadap kecepatan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan.....	169
4.59 Persepsi responden terhadap prakarsa petugas untuk menyelesaikan pekerjaan pada waktu istirahat.....	170

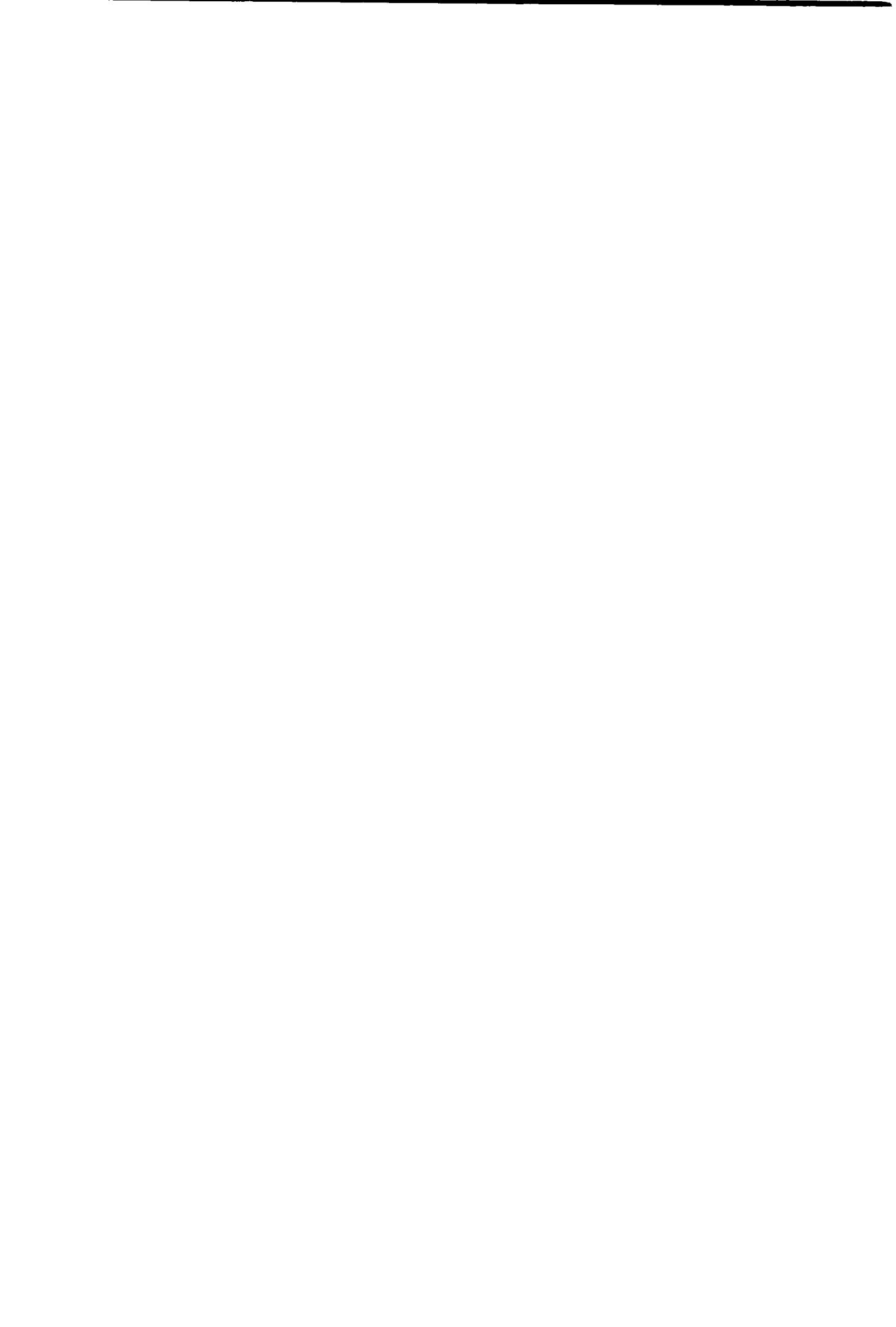


Tabel	Halaman
4.60 Persepsi responden terhadap wawasan petugas dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.....	170
4.61 Persepsi responden terhadap pengetahuan petugas untuk menggunakan metode, teknik dan peralatan kerja.....	171
4.62 Persepsi responden terhadap perhatian petugas mengenai standar kualitas pelayanan.....	172
4.63 Persepsi responden terhadap keadilan pelayanan kepada mahasiswa..	173
4.64 Persepsi responden terhadap keramahan petugas pada saat pelayanan akademik.....	173
4.65 Persepsi responden terhadap perhatian petugas dalam menciptakan kenyamanan dan keamanan pelayanan .....	174
4.66 Persepsi responden terhadap kepedulian petugas kepada mahasiswa bermasalah.....	175
4.67 Persepsi responden terhadap penampilan petugas pada saat pelayanan akademik	176
4.68 Persepsi responden terhadap sikap tanggap petugas kepada keinginan mahasiswa .....	176
4.69 Persepsi responden terhadap sikap bersahabat dengan mahasiswa.....	177
4.70 Hasil Uji Normalitas Metode Chi-kuadrat.....	178
4.71 Batas nilai korelasi.....	179
4.72 Hasil perhitungan korelasi.....	180
4.73 Hasil perhitungan korelasi antar variabel.....	181
4.74 Model Summary.....	182
4.75 Model Anova.....	183
4.76 Model Coefficients.....	184



## DAFTAR GRAFIK

Grafik	Halaman
4.1 Responden menurut tingkat/kelas.....	120
4.2 Responden menurut jurusan.....	121







## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model kompetensi sentral.....	22
2.2 Model konseptual akan kompetensi.....	23
2.3 Unsur-unsur model kompetensi.....	24
2.4 Kompetensi sebagai asas MSDM.....	30
2.5 Proses motivasi.....	37
2.6 Kerangka pemikiran teori kepuasan tentang motivasi.....	39
2.7 Maslow's hierarchy of needs.....	41
2.8 Herzberg's teori dua faktor.....	46
2.9 Constrasting views of satisfaction and dissatisfaction.....	47
2.10 Kerangka pemikiran teori proses tentang motivasi.....	51
2.11 Teori keadilan motivasi.....	53
2.12 Diagram kekuatan lapangan.....	77
3.1 Paradigma penelitian.....	103
3.2 Model kompetensi.....	103
3.3 Kerangka pemikiran dimensi kompetensi.....	104
3.4 Model motivasi.....	105
3.5 Kerangka pemikiran dimensi motivasi.....	105
3.6 Kerangka penelitian.....	106







## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 Izin Penelitian**

**Lampiran 2 Kuisisioner**

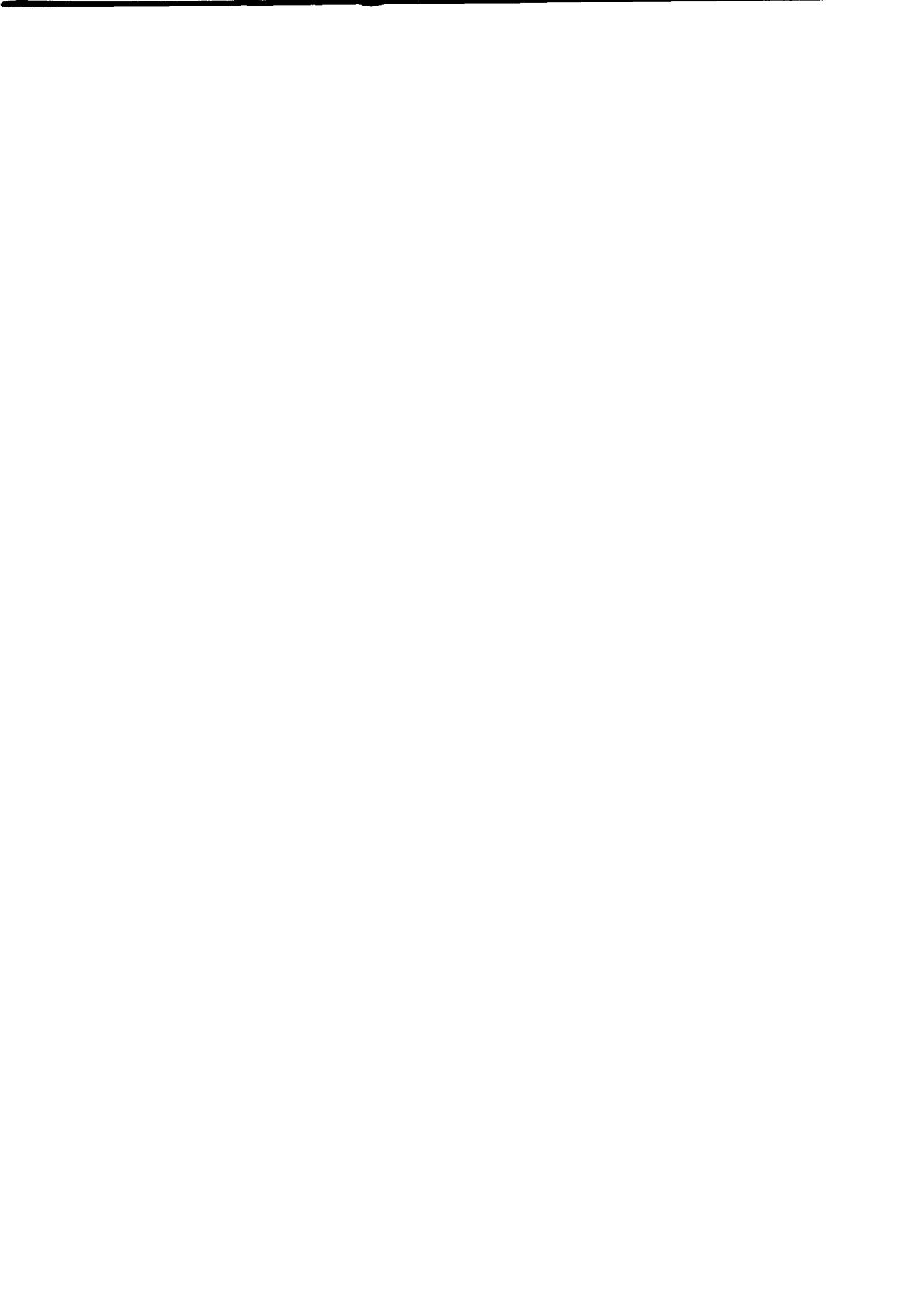
**Lampiran 3 Data Pilot Tes Instrumen**

**Lampiran 4 Tabulasi Data**

**Lampiran 5 Hasil Perhitungan Statistik (SPSS)**







## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GRAFIK.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1. Tujuan Penelitian.....	10
2. Manfaat Penelitian.....	10
F. Asumsi.....	11
G. Hipotesis.....	11
H. Metode Penelitian.....	13
I. Lokasi, Populasi dan Sampel Penelitian.....	13
BAB II KERANGKA TEORITIS.....	15
A. Tinjauan Teori dan Konsep Kunci.....	15
1. Pengertian Administrasi Pendidikan.....	16
2. Kompetensi.....	19
3. Pengertian Motivasi.....	30
a. Konsep Motivasi.....	35
b. Teori Motivasi.....	38
4. Pelayanan Umum.....	67
5. Kualitas Pelayanan.....	70
6. Penilaian Kinerja.....	79
B. Definisi Operasional Variabel.....	96
C. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	99
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	102
A. Metode Penelitian.....	102



B. Populasi dan Teknik Sampling.....	106
1. Populasi.....	107
2. Sampel.....	108
3. Teknik Sampling.....	109
C. Teknik Pengumpulan Data.....	110
D. Instrumen Penelitian.....	110
E. Teknik Pengolahan dan Analisa Data.....	111
1. Teknik Pengolahan Data.....	111
2. Analisis Data.....	113
F. Jadwal Penelitian.....	117
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>118</b>
A. Hasil Penelitian.....	118
1. Data Deskripsi Responden.....	118
2. Responden menurut Jenis kelamin.....	118
3. Responden Menurut Kelas/Tingkat.....	119
4. Responden Menurut Jurusan.....	120
5. Uji Instrumen.....	122
6. Uji Validitas Instrumen.....	122
7. Uji Reliabilitas Instrumen.....	126
8. Analisis Deskriptif.....	133
a. Analisis Deskriptif masing-masing butir (item).....	136
b. Uji Normalitas.....	178
c. Analisis Korelasi dan Regresi.....	179
1) Analisis Korelasi.....	179
2) Analisis Regresi.....	182
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	184
C. Keterbatasan Penelitian.....	194
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI.....</b>	<b>195</b>
A. Kesimpulan.....	195
B. Implikasi.....	196
C. Rekomendasi.....	197
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>199</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	





