

**PENGARUH KEMAMPUAN MANAJERIAL PIMPINAN TERHADAP  
MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI PASCASARJANA  
UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

**Abu Rizal Akbar<sup>1</sup>, Arifuddin Siraj<sup>2</sup>, Muhammad Yaumi<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>STIT Al-Chaeriyah Mamuju

<sup>2,3</sup>Pascasarjana UIN Alauddin Makassar

Email: [aburizal.stitmamuju@gmail.com](mailto:aburizal.stitmamuju@gmail.com)

Submit	Received	Edited	Published
04 Agustus 2020	04 September 2020	05 September 2020	09 September 2020

**ABSTRACT**

This research article examines the significance of the influence of leadership managerial abilities on the quality of administrative services at the Alauddin State Islamic University in Makassar, while the objectives of this research article are: first, to analyze the reality of the managerial abilities of the postgraduate leadership of Alauddin State Islamic University Makassar; second, analyzing the reality of the administrative service quality of the Postgraduate Administration at the State Islamic University Alauddin Makassar; third, to analyze the significance of the influence of the managerial ability of postgraduate leadership on the quality of administrative services at the Alauddin State Islamic University in Makassar. The type of research used is survey research through a quantitative approach with the data collection tool used is a questionnaire, while the analysis used is the product moment analysis and correlation analysis. The indications for the results of this study are that: first, the reality of the managerial ability of the postgraduate leadership of Alauddin State Islamic University Makassar is in the good category (71.4%); second, the reality of the quality of administrative services at the Postgraduate Program at Alauddin State Islamic University in Makassar is in the medium category (65.8%); third, the managerial ability of the postgraduate leadership of the Alauddin State Islamic University in Makassar has a significant effect (16.5%) on the quality of administrative services at the Postgraduate Program at the Alauddin State Islamic University in Makassar.

**Keywords: Managerial Skills, Administrative Services**

**ABSTRAK:**

Artikel penelitian ini mengkaji tentang signifikansi pengaruh kemampuan manajerial pimpinan terhadap mutu layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, adapun tujuan artikel penelitian ini yaitu: pertama, menganalisis realitas kemampuan manajerial pimpinan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar; kedua, menganalisis realitas mutu layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar; ketiga, menganalisis signifikansi pengaruh kemampuan manajerial pimpinan Pascasarjana terhadap mutu layanan administrasi di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei melalui pendekatan kuantitatif dengan alat pengumpul data yang digunakan adalah angket, adapun analisis yang digunakan adalah analisis *product moment* dan analisis *korelational*. Adapun indikasi hasil penelitian ini ditemukan, bahwa: pertama, realitas kemampuan manajerial pimpinan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar berada pada kategori baik (71.4%); kedua, realitas mutu layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar berada pada kategori sedang (65.8%); ketiga, kemampuan manajerial pimpinan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar berpengaruh signifikan (16.5%) terhadap mutu layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

**Kata kunci: Kemampuan Manajerial, Layanan Administrasi**

Volume	Nomor	Edisi	P-ISSN	E-ISSN	Halaman
11	1	Juni 2020	2085-7365	2722-3027	1-13

## PENDAHULUAN

Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar yang dulunya bernama Program Pasacasarjana (PPs) Institut Agama Islam Negeri Alauddin Makassar (IAIN) awal mulanya merupakan kelas jauh dari Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, hal tersebut didasarkan pada persetujuan Menteri Agama melalui Surat Keputusan Dirjen Bimbaga Islam (Nomor: 31/E/1990). Kemudian pada tanggal 31 Desember tahun 1993 berdasarkan putusan Menteri Agama Republik Indonesia (Nomor: 403 tahun 1993 dan Nomor: 389 tahun 1994) tentang statuta, organisasi, dan tata kerja Institut Agama Islam Negeri Alauddin Makassar (IAIN), maka Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar ditetapkan berdiri sendiri menjadi unit organik dan sebagai unsur pelaksana akademik yang melaksanakan tugas utamanya dan fungsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar ([pps.uin-alauddin.ac.id](http://pps.uin-alauddin.ac.id)). Berdasarkan hasil tinjauan sejarah awal mula berdirinya Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar tersebut maka sepatutnya saat ini seluruh proses manajemen layanan yang berlangsung di Pascasarjana memiliki mutu yang tidak diragukan lagi karena telah ditunjang oleh pengalaman empiris yang memadai untuk menjadi acuan peningkatan mutu layanan administrasi. Namun berdasarkan hasil observasi awal penelitian ini ditemukan realitas bahwa kebutuhan dan ekspektasi mahasiswa/penerima layanan secara umum belum bias dipenuhi oleh pihak Pascasarjana sebagai pemberi layanan.

## TINJAUAN TEORETIS

Manajemen merupakan proses pengawasan dan koordinasi terhadap kinerja pihak lain sehingga pekerjaannya dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Pengawasan dan koordinasi pekerjaan orang lain merupakan pembeda antara pekerjaan manajerial dengan bukan manajerial.<sup>1</sup> Berdasarkan hal tersebut seorang manajer tidak serta merta bertindak sesuai kehendak mereka namun seorang manajer harus memastikan bahwa seluruh proses pekerjaan terselesaikan secara efektif dan efisien sesuai rencana dan harapan. Selanjutnya, manajemen adalah proses mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif dengan perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian seluruh sumber daya organisasi.<sup>2</sup> Maka seorang manajer selaku pelaksana proses manajemen bekerja untuk mengelolah seluruh sumber daya organisasi berdasarkan orientasi tujuan dan harapan organisasi yang ingin dicapai melalui asas-asas manajemen.

---

<sup>1</sup>Stephen P. Robbin dan Mary Coulter, *Management* (New Jersey: Prentice Hall, 2012), 8

<sup>2</sup>Richard L. Daft, *New Era of Management* (Canada: South Western Cengage Learning, 2010), 5

Selanjutnya, manajemen merupakan suatu proses kerja yang melibatkan pengarahan terhadap orang lain kepada tujuan organisasi.<sup>3</sup> Selanjutnya, kemampuan manajerial adalah keahlian menggerakkan orang lain untuk bekerja dengan baik.<sup>4</sup> Defenisi tersebut mengandung arti bahwa seorang manajer dalam proses mencapai tujuan organisasi harus mampu mengelola seluruh unsur yang dinaunginya secara efisien dan efektif. Penjelasan tentang efisiensi dan efektivitas kerja dari aspek manajerial kegiatan manajemen adalah bertujuan untuk memberikan gambaran terhadap pencapaian tujuan organisasi dalam hal kualitas layanan. Pelaksanaan suatu pekerjaan dapat dinilai optimal jika segala standar operasinal kerja telah terpenuhi dan pekerjaan selalu berbasis pada hasil pekerjaan yang telah ditetapkan, sehingga pencapaian tujuan dapat tercapai secara maksimal, hal tersebut merupakan tugas utama yang harus dijalankan setiap lembaga pendidikan termasuk di dalamnya Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar agar senantiasa mampu menghadirkan proses dan hasil layanan pendidikan yang bermutu.

Mutu merupakan orientasi sepenuhnya terhadap penerima layanan.<sup>5</sup> Lebih lanjut, mutu merupakan totalitas penampilan dan karakteristik jasa yang berkemampuan memenuhi ketetapan kebutuhannya.<sup>6</sup> Adapun arti mutu selanjutnya adalah kemampuan jasa untuk memuaskan pengguna layanan.<sup>7</sup> Selanjutnya, mutu adalah penjamin kepuasan penerima layanan yang lebih baik dari sebelumnya dan lebih dari jaminan kepuasan yang diberikan pihak lain.<sup>8</sup> Lebih lanjut, mutu adalah gagasan yang bersifat dinamis dan mengandung dua macam konsep yaitu konsep mutlak dan konsep relatif.<sup>9</sup> Berdasarkan pendapat ahli tersebut dan realitasnya, mutu cenderung mengarah pada konsep mutlak, yang mengandung kebaikan, keindahan, dan kebenaran, bersifat ideal tanpa kompromi, dengan standar tertinggi sehingga dikagumi banyak orang dan hanya sebagian kecil orang yang mampu memilikinya. Menurut konsep tersebut merupakan kesempurnaan yang memberikan keterhormatan bagi. Pendapat ahli tersebut dapat diartikan bahwa suatu jasa dikatakan bermutu apabila memberi kepuasan penuh kepada pengguna jasa yaitu sesuai dengan harapannya.

---

<sup>3</sup>George R. Terry dan Leslie W. Rue, *Principles of Management*, Terj. G.A. Ticoalu, *Dasar-Dasar Manajemen* (Cet. XII. Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 1

<sup>4</sup>P. Sondang Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 63

<sup>5</sup>Armand V. Feighenbaum, *Total Quality Control* (Third Edition. New York: McGraw Hill Inc, 1991), 8

<sup>6</sup>Ronald J. Ebert dan Ricky W. Griffin, *Business Essentials* (Third Edition. New Jersey: Prentice-Hall, 2000), 340

<sup>7</sup>Joseph T. Froomkin, et al, *Education as an Industry* (Cambridge: Mass Ballinger Publishing Company, 1976), 351

<sup>8</sup>Rene T. Domingo, Nonstop Improvement: Quality Redefine (The Asian Manager Journal, 1992), 7

<sup>9</sup>Edward Sallis, *Total Quality Management in Education* (London: British Library Cataloguing in Publication Data, 1933), 8

Layanan pada dasarnya memiliki tiga sinonim kata, yaitu; jasa, layanan, dan servis. Secara umum hal tersebut mencerminkan produk yang tidak berwujud seperti; pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, dan masih banyak lagi. Pada hakikatnya layanan sebagai jasa bersifat tidak berwujud, yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Sebagai layanan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain.<sup>10</sup> Lebih lanjut, layanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak berwujud dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan atau hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan permasalahan penerima layanan.<sup>11</sup>

Selanjutnya, layanan memiliki tiga sinonim kata yaitu; jasa, layanan, dan servis, secara umum hal tersebut mencerminkan produk yang tidak berwujud *intangibile* seperti pendidikan, layanan sebagai jasa bersifat tidak berwujud yang merupakan usaha pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan suatu produk, juga layanan dapat diartikan sebagai segala usaha yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain.<sup>12</sup> Berdasarkan tinjauan etimologis dan pendapat ahli tersebut bahwa layanan/jasa/servis merupakan usaha atau interaksi yang secara sadar dilakukan terhadap pihak lain (orang atau kelompok) dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhannya.

Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan karakteristik suatu pelayanan yang berpengaruh terhadap usaha dalam pemuasan kebutuhan yang dijanjikan.<sup>13</sup> Lebih lanjut, mutu layanan adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan antara harapan penerima layanan, penyelenggaraan layanan bermutu berarti proses melakukan kompromi terhadap harapan pelanggan secara konsisten.<sup>14</sup> Selanjutnya, mutu layanan adalah penilaian oleh pengguna layanan terhadap penyediaan jasa layanan, maka evaluasi mutu layanan juga bermakna evaluasi terhadap tahapan produksi jasa.<sup>15</sup> Lebih lanjut, mutu layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan pengharapan penerima layanan.<sup>16</sup> Adapun interpretasi yang dapat dipahami berdasarkan

---

<sup>10</sup>Fandi Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer* (Yogyakarta: Andi Publisher, 2014), 7

<sup>11</sup>Christian Gronroos, *Service Management and Marketing (a moment of truth)* (Singapore: Maxwell Macmillan Internasional, 1990), 203

<sup>12</sup>Fandi Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, 17

<sup>13</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Edisi Bahasa Indonesia Jilid1; Jakarta: Prentice Hall, 1997), 49

<sup>14</sup>R.C. Lewis dan Booms, B.H, *The Marketing Aspects of Service Quality* (Chicago: American Marketing Association Chicago, 1983), 65

<sup>15</sup>John E.G. Bates dan Douglas Hoffman, *Managing Services Marketing; Text ang Reading* (Orlando: The Dryden Press Harcourt, 1999), 338

<sup>16</sup>Fandi Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, 157

pendapat ahli tentang mutu layanan adalah kesesuaian antara ekspektasi pengguna layanan dengan fakta pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, adapun ditinjau berdasarkan metodenya penelitian ini merupakan penelitian survei yang bersifat kausal. Adapun menurut ahli bahwa penelitian survei merupakan metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis berdasarkan sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data menggunakan angket dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.<sup>17</sup>

Berdasarkan pendapat ahli tersebut dapat dipahami bahwa penelitian ini bertujuan untuk menguji sejumlah hipotesis penelitian yang didasari oleh analisis teori dan hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai alat ukur analisis sebuah fenomena atau masalah penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di pascasarjana universitas islam negeri alauddin makassar dengan subjek penelitian adalah seluruh mahasiswa pascasarjana tahun ajaran 2017-2018 dan 2018-2019 dengan populasi penelitian berjumlah 617 orang dengan jumlah sampel 62 orang (10%). Adapun makna populasi menurut ahli adalah keseluruhan subjek penelitian.<sup>18</sup> Kemudian makna sampel menurut ahli adalah wakil atau sebagian dari populasi yang diteliti, adapun teknik sampling yang direkomendasikan adalah jika subjek penelitian lebih dari 100, maka dapat diambil sampelnya (10-15%) atau (20-25%). Apabila populasi kurang dari 100 maka lebih baik dijadikan total sampling.<sup>19</sup>

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### ***Realitas kemampuan manajerial pimpinan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM).***

Berdasarkan hasil analisis data penelitian mengenai kemampuan manajerial pimpinan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) dengan menggunakan angket sebagai instrumen pengumpulan data sebagaimana jumlah responden sebanyak 62 orang dengan hasil rekapitulasi sebagai berikut:

---

<sup>17</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 24

<sup>18</sup>Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013),108

<sup>19</sup>Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, 109

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Kemampuan Manajerial Pimpinan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM)**

<i>Valid</i>	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
69-76	4	6.5	6.5	6.5
77-84	14	22.6	22.6	29.0
85-92	16	25.8	25.8	54.8
93-100	13	21.0	21.0	75.8
101-108	8	12.9	12.9	88.7
109-116	4	6.5	6.5	95.2
117-124	3	4.8	4.8	100.0
<i>Total</i>	62	100.0	100.0	

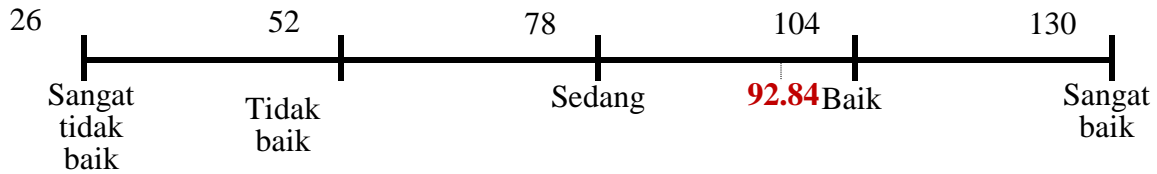
Nilai *mean*, *standar deviation*, *range*, *minimum*, *maximum*, *total* keseluruhan skor dari data kemampuan manajerial pimpinan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) dianalisis menggunakan bantuan aplikasi *Statistical Product and Service Solution (SPSS 21.0 for Windows)* dengan *output* sebagai berikut:

**Tabel 2 Nilai *Tendency Central Descriptive Statistics* Kemampuan Manajerial Pimpinan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM)**

	<i>N</i>	<i>Range</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Sum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
Kemampuan Manajerial Direktur	62	51	69	120	5756	92.84	11.791
Valid N (listwise)	62						

Berdasarkan tabel nilai *tendency central descriptive statistics* tersebut menunjukkan bahwa kemampuan manajerial pimpinan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar dengan 62 sampel yang menjadi responden penelitian, ditemukan bahwa; *mean score* (92.84), *standart deviation* (11.791), *range* (51), *maximum* (120), *minimum* (69), *total* (5756). Adapun hasil analisis data ditemukan realitas kemampuan manajerial pimpinan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) melalui rata-rata tanggapan (*mean score*) berdasarkan persepsi dari 62 sampel yang menjadi responden penelitian dengan *mean score* (92.84) yang terdapat pada interval (78-104) dengan frekuensi garis kontinum sebesar 92.84 dengan kategori “**Baik**” sebagaimana interpretasi garis kontinum berikut:

**Gambar 1 Garis Kontinum Variabel Kemampuan Manajerial Pimpinan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM)**



Garis kontinum tersebut dibuat dengan tujuan dan ketentuan bahwa nilai skor rata-rata yang diharapkan yaitu (130) dengan didasarkan pada jumlah pernyataan 26 butir soal dan skor tertinggi pada setiap item pernyataan yaitu (5), sehingga jumlah skor kriteria ideal (kriterium) per responden yaitu ( $5 \times 26 = 130$ ). Sebagaimana jumlah rata-rata skor yang diperoleh melalui 62 responden adalah (92.84) dengan interpretasi yang menunjukkan bahwa kemampuan manajerial pimpinan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) berada pada kategori “**Baik**”.

Persentase realitas kemampuan manajerial pimpinan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) dapat diketahui dengan membagi jumlah skor total perolehan dengan jumlah skor total kriterium. Jumlah skor total perolehan terkait variabel kemampuan manajerial pimpinan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) sebesar (5.756) sedangkan jumlah skor total kriterium yang diperoleh sebesar (26 jumlah item pernyataan  $\times$  5 skor tertinggi pernyataan  $\times$  62 jumlah responden = 8.060) sehingga ( $5.756 \div 8.060 = 0,714$ ), sebagaimana uraian tersebut ditemukan bahwa persentase kemampuan manajerial pimpinan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) yaitu sebesar (71.4%) dari kriteria yang diharapkan yaitu (100%). Oleh sebab itu berdasarkan hasil temuan tersebut membuktikan bahwa masih terdapat kekurangan (29.6%) yang seharusnya ditingkatkan lagi, sebagaimana kecenderungan kekurangan tersebut berdasarkan analisis deskriptif terletak pada aspek kemampuan perencanaan dan kemampuan pengorganisasian pimpinan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM).

#### ***Realitas Mutu Layanan Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM)***

Berdasarkan hasil analisis data penelitian mengenai mutu layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) dengan menggunakan angket sebagai instrumen pengumpulan data dengan jumlah responden 62 orang dapat dideskripsikan pada tabel berikut:

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi Mutu Layanan Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM)**

Valid	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
52-64	7	11.3	11.3	11.3
65-76	6	9.7	9.7	21.0
77-88	10	16.1	16.1	37.1
89-100	19	30.6	30.6	67.7
101-112	13	21.0	21.0	88.7
113-124	4	6.5	6.5	95.2
125-136	3	4.8	4.8	100.0
Total	62	100.0	100.0	

Nilai *mean*, *standar deviation*, *range*, *minimum*, *maximum*, keseluruhan skor dari data mutu layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) dianalisis menggunakan bantuan aplikasi *Statistical Product and Service Solution (SPSS 21.0 for Windows)*.

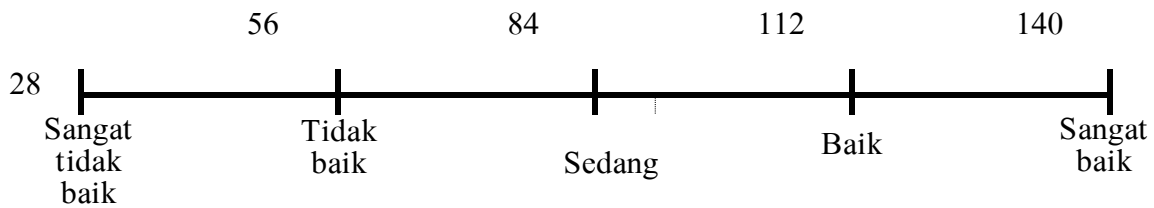
**Tabel 4 Nilai *Tendency Central Descriptive Statistics* Mutu Layanan Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM)**

	N	Range	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Mutu Layanan Administrasi	62	83	52	135	5706	92.03	18.929
Valid N (listwise)	62						

Nilai *tendency central descriptive statistics* tersebut menunjukkan bahwa mutu layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) dengan 62 responden yang menjadi responden penelitian ditemukan *mean score* (92.06), *standar deviation* (18.929), *range* (83), *maximum* (135), *minimum* (52), *total* (5706). Adapun hasil analisis data ditemukan realitas mutu layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) melalui rata-rata tanggapan (*mean score*) berdasarkan persepsi dari 62 responden dengan *mean score* (92.06) yang berada pada daerah “**Sedang**” sebagaimana interpretasi pada garis kontinum berikut:



**Gambar 2** Garis Kontinum Variabel Mutu Layanan Administrasi di Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM)



Garis kontinum tersebut dibuat dengan ketentuan bahwa nilai skor rata-rata yang diharapkan (140) yang didasarkan pada jumlah pernyataan 28 item dan skor tertinggi pada setiap item pernyataan (5), sehingga jumlah skor kriteria ideal (kriterium) per responden yaitu ( $5 \times 28 = 140$ ). Jumlah rata-rata skor yang diperoleh melalui 62 responden adalah (92.03) dengan interpretasi yang menunjukkan bahwa mutu layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) berada pada kategori “Sedang”.

Persentase realitas mutu layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) dapat diketahui dengan membagi jumlah skor total perolehan dengan jumlah skor total kriterium. Jumlah skor total perolehan terkait variabel mutu layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) sebesar (5.608), sedangkan jumlah skor total kriterium yang diperoleh sebesar (28 jumlah item pernyataan  $\times$  5 skor tertinggi pernyataan  $\times$  62 jumlah responden = 8.680) sehingga ( $5.608/8.680 = 0,646$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa persentase mutu layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) sebesar (64,6%) dari kriteria yang diharapkan yaitu (100%). Oleh sebab itu, hasil temuan tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat kekurangan (36,4%) yang perlu ditingkatkan, sebagaimana kecenderungan kekurangan tersebut berdasarkan analisis deskriptif terletak pada aspek kehandalan, daya tanggap, dan empati Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM).

### ***Pengaruh Kemampuan Manajerial Pimpinan terhadap Mutu Layanan Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM)***

Proses uji pengaruh kemampuan manajerial pimpinan terhadap mutu layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) dilakukan dengan analisis regresi linear sederhana. Hasil analisis regresi linear sederhana yang dihasilkan menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solution (SPSS 21.0 for Windows)* adalah sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Kemampuan Manajerial Pimpinan terhadap Mutu Layanan Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	31.544	17.724		1.780	.080
1 Kemampuan Manajerial Pimpinan	.652	.189	.406	3.440	.001

*Dependent Variable:* Mutu Layanan Administrasi

Berdasarkan hasil analisis regresi pada tabel *coefficients* tersebut menunjukkan bahwa nilai *Constant* (a) sebesar 31.544 dan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0.652. Dengan demikian persamaan regresinya  $Y = 31.544 + 0.652 X$ . Hal tersebut mengindikasikan bahwa jika kemampuan manajerial pimpinan ( $X_1$ ) naik satu satuan, mutu layanan administrasi (Y) dapat diprediksikan meningkat sebesar 0.652 (65.2%) pada konstanta 31.544. Adapun arah pengaruh kemampuan manajerial pimpinan terhadap mutu layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) dapat dilihat pada diagram berikut:

**Gambar 3 Scatter Diagram Persamaan Regresi Kemampuan Manajerial Pimpinan terhadap Mutu Layanan Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM)**

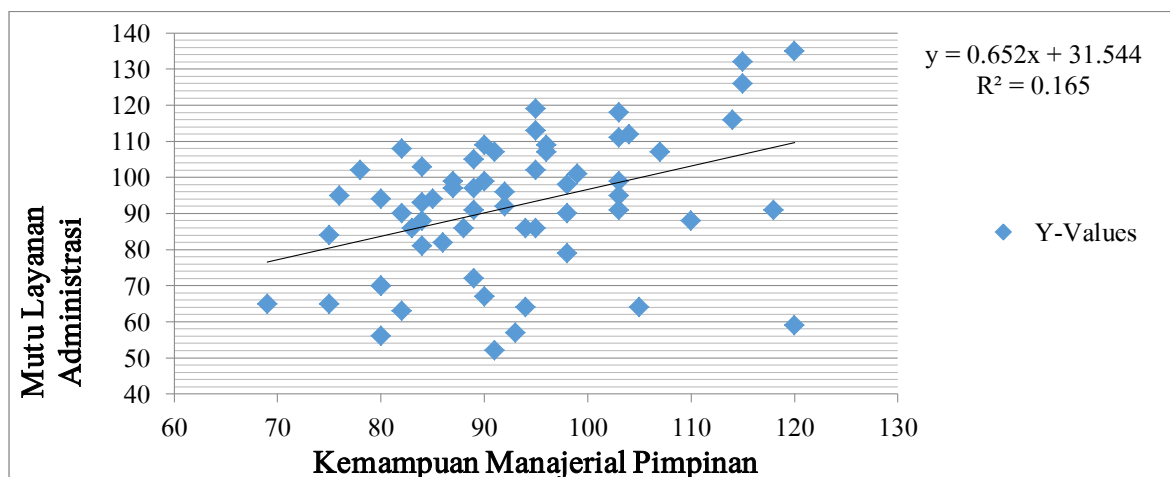


Diagram tersebut menunjukkan bahwa dengan persamaan regresi  $Y = 40.661 + 0.6499x$ , pengaruh kemampuan manajerial pimpinan terhadap mutu layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) merupakan pengaruh positif karena mengikuti garis lurus yang ditandai dengan

peningkatan nilai pada variabel kemampuan manajerial pimpinan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) yang diikuti dengan peningkatan nilai pada variabel mutu layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM). Persamaan regresi yang diperoleh selanjutnya diuji signifikansinya agar hasilnya dapat digeneralisasi atau diberlakukan pada populasi. Hasil uji signifikansi tersebut dapat dilihat pada *output* berikut:

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Kemampuan Manajerial Pimpinan terhadap Mutu layanan Administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM)**

*ANOVA<sup>a</sup>*

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	3599.976	1	3599.976	11.832	.001 <sup>b</sup>
<i>Residual</i>	18255.960	60	304.266		
1 <i>Total</i>	21855.935	61			

a. *Dependent Variable:* Mutu Layanan Administrasi

b. *Predictors:* (*Constant*), Kemampuan Manajerial Pimpinan

Berdasarkan uji regresi dengan analisis *ANOVA* didapatkan nilai *F* sebesar 11.832 dengan nilai *Sig.* 0.001. Nilai *Sig.* 0,001 tersebut lebih kecil dari 0.05 yang mengindikasikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian kemampuan manajerial pimpinan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) berpengaruh secara signifikan terhadap mutu layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM). Tingginya determinasi pengaruh kemampuan manajerial Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) terhadap mutu layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) dapat dilihat pada tabel hasil analisisnya sebagai berikut:

**Tabel 6 Hasil Uji Determinasi Kemampuan Manajerial Pimpinan terhadap Mutu Layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM)**

*Model Summary*

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.406 <sup>a</sup>	.165	.151	17.443

a. *Predictors:* (*Constant*), Kemampuan Manajerial Pimpinan

Berdasarkan hasil analisis uji determinasi tersebut ditemukan bahwa nilai koefisien determinansi sebesar 0.165. Dengan demikian, tingginya pengaruh kemampuan manajerial pimpinan terhadap mutu layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) adalah 16.5% dan 80.5% ditentukan oleh faktor lain. Pengaruh kemampuan manajerial pimpinan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) terhadap mutu layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) menguatkan konsep dan teori kemampuan manajerial oleh para ahli di antaranya yaitu menurut teori Daft bahwa seorang manajer selaku pelaksana proses manajemen bekerja untuk mengelola seluruh sumber daya organisasi berdasarkan orientasi tujuan dan harapan organisasi yang ingin dicapai melalui asas-asas manajemen. Lebih lanjut menurut Siagian, kemampuan manajerial adalah keahlian menggerakkan orang lain untuk bekerja secara baik. Hasil penelitian ini menguatkan teori dan konsep kemampuan manajerial sebagaimana keberhasilan kemampuan manajerial pimpinan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM) memberikan berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan administrasi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (UINAM).

## DAFTAR PUSTAKA

- Bates, John E.G. dan Douglas Hoffman. *Managing Services Marketing; Text and Reading*. Orlando: The Dryden Press Harcourt. 1999
- Daft, Richard L. *New Era of Management*. Canada: South Western Cengage Learning. 2010
- Domingo, Rene T. *Nonstop Improvement: Quality Redefine*. The Asian Manager Journal. 1992
- Ebert, Ronald J. dan Ricky W. Griffin. *Business Essentials*. Third Edition. New Jersey: Prentice-Hall. 2000
- Feigenbaum, Armand V. *Total Quality Control*. Third Edition. New York: McGraw Hill Inc. 1991
- Froomkin, Joseph T., et al. *Education as an Industry*. Cambridge: Mass Ballinger Publishing Company. 1976
- Gronroos, Christian. *Service Management and Marketing (a moment of truth)*. Singapore: Maxwell Macmillan International. 1990
- Lewis, R.C. dan Booms, B.H. *The Marketing Aspects of Service Quality*. Chicago: American Marketing Association Chicago. 1983
- Robbin, Stephen P dan Mary Coulter. *Management*. New Jersey: Prentice Hall. 2012
- Sallis, Edward. *Total Quality Management in Education*. London: British Library Cataloguing in Publication Data. 1933
- Siagian, P. Sondang. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006
- Terry, George R dan Leslie W. Rue. *Principles of Management*. Terj. G.A. Ticoalu. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cet. XII. Jakarta: Bumi Aksara. 2011
- Tjiptono, Fandi. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi Publisher. 2014