

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR LLDIKTI WILAYAH IX SULTAN BATARA

Putri Azisa

azisaputriazisa@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lembaga Pendidikan Indonesia (STIM-LPI)

ABSTRAK

Kinerja pegawai merupakan indikator utama keberhasilan organisasi sektor publik, termasuk pada lembaga pelayanan pendidikan tinggi seperti Kantor LLDIKTI Wilayah IX Sultan Batara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan komitmen organisasi, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kinerja pegawai pada Kantor LLDIKTI Wilayah IX Sultan Batara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor LLDIKTI Wilayah IX Sultan Batara sebanyak 83 orang, yang terdiri dari 57 PNS, 12 CPNS, dan 14 PPPK. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh (sensus), sehingga seluruh populasi dijadikan responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi), serta analisis regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 27.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai t hitung sebesar 10,033 dan signifikansi 0,000; (2) komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai t hitung sebesar 8,032 dan signifikansi 0,000; dan (3) kualitas layanan dan komitmen organisasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai F hitung sebesar 78,307 dan signifikansi 0,000. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,662 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan variasi kinerja pegawai sebesar 66,2%, sedangkan sisanya sebesar 33,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian. Persamaan regresi yang terbentuk adalah $Y = 0,988 + 0,438 X_1 + 0,399 X_2$. Penelitian ini merekomendasikan agar pimpinan LLDIKTI Wilayah IX Sultan Batara meningkatkan konsistensi pelaksanaan prosedur pelayanan, ketepatan waktu, keakuratan hasil pelayanan, serta penguatan komitmen organisasi melalui program team building dan pemberian apresiasi kepada pegawai.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Komitmen Organisasi, Kinerja Pegawai, Lldikti, Sektor Publik.

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai merupakan salah satu indikator utama keberhasilan organisasi sektor publik, terutama lembaga yang bergerak di bidang pelayanan seperti Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IX Sultan Batara. Sebagai instansi yang memiliki tanggung jawab dalam pembinaan, pengawasan, dan pelayanan administrasi perguruan tinggi, LLDIKTI dituntut untuk mampu memberikan layanan yang profesional, cepat, dan akuntabel. Tingginya tuntutan tersebut menuntut pegawai untuk memiliki kinerja yang optimal agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif. Penelitian yang dilakukan oleh Sari & Wahyuni (2021) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan internal dalam organisasi pemerintah berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Dalam pelaksanaannya, masih dijumpai berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kualitas layanan di instansi pemerintah, seperti keterlambatan proses administrasi, rendahnya daya tanggap pegawai, serta pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan standar operasional. Kondisi ini berpotensi menurunkan kinerja pegawai dan berdampak pada efektivitas pelayanan yang diberikan kepada

pengguna layanan. Hasil penelitian Putra et al. (2022) membuktikan bahwa kualitas layanan yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai sektor publik.

Selain kualitas layanan, faktor komitmen organisasi juga memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Komitmen organisasi menggambarkan sejauh mana pegawai memiliki keterikatan emosional, rasa memiliki, dan kesediaan untuk berkontribusi secara maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi. Penelitian Nugroho & Prasetyo (2021) mengungkapkan bahwa pegawai yang memiliki tingkat komitmen organisasi yang tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, baik dari segi tanggung jawab maupun produktivitas kerja. Penelitian Fitriani & Kurniawan (2023) juga menyimpulkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai instansi pemerintah, khususnya dalam aspek kedisiplinan dan pencapaian target kerja.

Meskipun sejumlah penelitian telah membahas hubungan antara kualitas layanan dan komitmen organisasi dengan kinerja pegawai, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada sektor kesehatan, pemerintah daerah, maupun organisasi swasta. Penelitian yang secara khusus mengkaji lembaga pelayanan pendidikan tinggi pemerintah seperti LLDIKTI masih relatif terbatas. Utami & Suryadi (2022) menegaskan bahwa organisasi pendidikan tinggi pemerintah memiliki karakteristik birokrasi dan kompleksitas kerja yang berbeda, sehingga temuan penelitian di sektor lain belum tentu dapat diterapkan secara langsung. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu diteliti lebih lanjut.

Urgensi penelitian ini semakin meningkat mengingat peran strategis LLDIKTI Wilayah IX Sultan Batara dalam mendukung tata kelola pendidikan tinggi di kawasan Indonesia Timur. Berdasarkan landasan teoritis, penelitian ini mengacu pada Grand Theory Manajemen Sumber Daya Manusia dan Teori Perilaku Organisasi yang menjelaskan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari organisasi maupun dari individu itu sendiri (Armstrong, 2020; Robbins & Judge, 2022). Melalui penggunaan pendekatan kuantitatif, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas layanan dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada Kantor LLDIKTI Wilayah IX Sultan Batara.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah: (1) mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja pegawai; (2) mengetahui pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai; dan (3) mengetahui pengaruh kualitas layanan dan komitmen organisasi secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai pada Kantor LLDIKTI Wilayah IX Sultan Batara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Penelitian dilaksanakan di Kantor LLDIKTI Wilayah IX Sultan Batara yang berlokasi di Jl. Bung KM. 9 Tamalanrea, Makassar, Sulawesi Selatan, pada bulan Februari 2026 hingga Mei 2026.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor LLDIKTI Wilayah IX Sultan Batara sebanyak 83 orang, yang terdiri dari 57 PNS, 12 CPNS, dan 14 PPPK. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh (sensus), sehingga seluruh populasi dijadikan responden.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu kualitas layanan (X_1) dan komitmen organisasi (X_2), serta variabel dependen yaitu kinerja pegawai (Y). Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert 5 poin (Sangat

Setuju = 5 hingga Sangat Tidak Setuju = 1). Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi), serta analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 27.0. Model regresi yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian, dari total 83 responden, sebanyak 45 orang (54,2%) berjenis kelamin laki-laki dan 38 orang (45,8%) perempuan. Mayoritas responden berada pada kelompok usia di atas 40 tahun sebanyak 47 orang (56,6%). Tingkat pendidikan tertinggi didominasi oleh Magister (S2) sebanyak 31 orang (37,3%), dan masa kerja lebih dari 5 tahun sebanyak 52 orang (62,7%). Berdasarkan status jabatan, sebanyak 57 orang (68,7%) berstatus PNS, 14 orang (16,9%) PPPK, dan 12 orang (14,5%) CPNS.

2. Hasil Uji Instrumen

Seluruh item pernyataan pada variabel X_1 , X_2 , dan Y dinyatakan valid karena nilai r -hitung lebih besar dari r -tabel (0,213). Uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,942 untuk kualitas layanan, 0,911 untuk komitmen organisasi, dan 0,879 untuk kinerja pegawai, yang berarti seluruh variabel memiliki reliabilitas sangat baik ($> 0,70$).

3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas dengan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 ($> 0,05$), sehingga data residual berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance sebesar 0,997 ($> 0,10$) dan VIF sebesar 1,003 (< 10), sehingga tidak terjadi multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas melalui grafik *Scatterplot* menunjukkan titik-titik menyebar secara acak tanpa membentuk pola tertentu. Uji autokorelasi menunjukkan nilai Durbin-Watson sebesar 1,453, yang berarti tidak terjadi autokorelasi.

4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Model R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,814	0,662	0,653	1,56916
				1,453

Sumber: Olahan Data SPSS 27.0 (2026)

Nilai R Square sebesar 0,662 menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan komitmen organisasi secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kinerja pegawai sebesar 66,2%, sedangkan sisanya sebesar 33,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	385,622	2	192,811	78,307	0,000
Residual	196,980	80	2,462		
Total	582,602	82			

Sumber: Olahan Data SPSS 27.0 (2026)

Nilai F hitung sebesar 78,307 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), menunjukkan bahwa kualitas layanan dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Tabel 4. Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	B	Std. Error Beta	t hitung	Sig.
(Constant)	0,988	1,184	0,834	0,407
Kualitas Layanan (X_1)	0,438	0,044	0,653 10,033	0,000
Komitmen Organisasi (X_2)	0,399	0,050	0,523 8,032	0,000

Sumber: Olahan Data SPSS 27.0 (2026)

Persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 0,988 + 0,438 X_1 + 0,399 X_2$$

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kinerja Pegawai (H_1)

Hasil uji parsial menunjukkan nilai t hitung untuk variabel kualitas layanan sebesar 10,033 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_1 diterima. Artinya, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor LLDIKTI Wilayah IX Sultan Batara.

Temuan ini sejalan dengan hasil tabulasi yang menunjukkan bahwa indikator kualitas layanan secara umum dinilai cukup baik, terutama pada aspek pengetahuan dan profesionalisme petugas (53,0%). Namun, indikator pelayanan yang sesuai dengan prosedur masih perlu perhatian karena memiliki persentase kurang setuju tertinggi (42,2%). Temuan ini mendukung pandangan Parasuraman et al. (2018) dan konsisten dengan penelitian Nugroho & Wibowo (2023) serta Pratama & Surya (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan internal berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di sektor publik.

2. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai (H_2)

Hasil uji parsial menunjukkan nilai t hitung untuk variabel komitmen organisasi sebesar 8,032 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_2 diterima. Artinya, komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Temuan ini didukung oleh hasil tabulasi yang menunjukkan bahwa indikator kewajiban moral untuk tetap bekerja dan berkontribusi memperoleh persentase setuju dan sangat setuju sebesar 50,6%. Temuan ini sejalan dengan pandangan Meyer & Allen (2020) dan konsisten dengan penelitian Haque et al. (2021) serta Susanto & Handoko (2023) yang menemukan bahwa pegawai dengan komitmen organisasi yang tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih profesional, konsisten, dan bertanggung jawab.

3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Komitmen Organisasi secara Bersama-sama terhadap Kinerja Pegawai (H_3)

Hasil uji simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 78,307 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_3 diterima. Artinya, kualitas layanan dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan sebagai representasi faktor organisasi dan komitmen organisasi sebagai representasi faktor individu memiliki peran

yang saling melengkapi dalam mendorong peningkatan kinerja pegawai. Temuan ini konsisten dengan penelitian Trisna & Jaya (2025) serta Surahman et al. (2025) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor LLDIKTI Wilayah IX Sultan Batara dengan nilai t hitung sebesar 10,033 dan signifikansi 0,000.
2. Komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor LLDIKTI Wilayah IX Sultan Batara dengan nilai t hitung sebesar 8,032 dan signifikansi 0,000.
3. Kualitas layanan dan komitmen organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor LLDIKTI Wilayah IX Sultan Batara dengan nilai F hitung sebesar 78,307 dan signifikansi 0,000. Kedua variabel independen mampu menjelaskan variasi kinerja pegawai sebesar 66,2%, sedangkan sisanya sebesar 33,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pimpinan LLDIKTI Wilayah IX Sultan Batara perlu: (1) meningkatkan konsistensi pelaksanaan prosedur pelayanan, ketepatan waktu, dan keakuratan hasil pelayanan; (2) meningkatkan responsivitas dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan; (3) memperkuat rasa memiliki (sense of belonging) dan kebanggaan terhadap organisasi; serta (4) memberikan penghargaan dan apresiasi yang memadai atas kontribusi pegawai agar komitmen organisasi dapat terus terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1–18.
- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Fitriani, L., & Kurniawan, R. (2023). Komitmen Organisasi dan Kinerja Pegawai pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 34–47.
- Haque, A., Fernando, M., & Caputi, P. (2021). The Relationship Between Organizational Commitment and Employee Performance. *Journal of Human Resource Management*, 59(4), 789–803.
- Mangkunegara, A. P. (2020). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (2020). Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application. *Journal of Organizational Behavior*, 41(6), 710–726.
- Munsir, N. (2024). Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Kesehatan Global*, 7(1), 1–14.
- Nugroho, B., & Prasetyo, A. (2021). Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Pemerintah. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 6(3), 66–78.
- Nugroho, B., & Wibowo, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Internal terhadap Kinerja Pegawai Sektor Publik. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 14(2), 120–133.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). *Delivering Quality Service: Balancing*

- Customer Perceptions and Expectations. Free Press.
- Pratama, A., & Surya, D. (2022). Kualitas Layanan dan Kinerja Pegawai pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–58.
- Putra, A., Rahmawati, S., & Hidayat, M. (2022). Analisis Kualitas Layanan terhadap Kinerja Pegawai Instansi Pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 7(1), 12–25.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational Behavior* (15th ed.). Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Sari, R., & Wahyuni, D. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Internal terhadap Kinerja Pegawai Sektor Publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(2), 45–58.
- Surahman, I., Samosir, Y., & Aryani, A. W. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Kerja, Kepemimpinan Transformasional, Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan KPPN Makassar II. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 6(2), 1333–1347.
- Susanto, E., & Handoko, T. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Internal dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Sektor Publik. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 17(2), 145–158.
- Trisna, S. M., & Jaya, A. (2025). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pegawai Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci. *Jurnal Dunia Pendidikan*, 6(1), 206–219.
- Utami, S., & Suryadi, T. (2022). Karakteristik Organisasi Pendidikan Tinggi Pemerintah dan Implikasinya terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Pendidikan Tinggi*, 4(2), 55–68.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th ed.). World Scientific Publishing.
- Yakin, & Hafsiyah. (2024). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Sukamantri Kecamatan Tanjungkerta Kabupaten Sumedang. *Kinerja: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 59–82.
- Yuliadi, K., & Sutianingsih, S. (2023). Pengaruh Komitmen Organisasi, Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Boyolali. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 23(2).