

Pengaruh Pemberdayaan Tim Terhadap Kualitas Layanan Di Universitas Negeri Gorontalo

Nofyawati Djojo, Robiyati Podungge, Rezkiawan Tantawi

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo, Kota Gorontalo, Provinsi Gorontalo, Indonesia

Info Artikel		ABSTRACT
Histori Artikel: Dikirim 7 Jan, 2026 Direvisi 14 Mar, 2026 Diterima 20 Jun, 2026		This study aims to examine the influence of team empowerment on service quality at Gorontalo State University (Study on Academic and Student Services). This study uses a quantitative approach, specifically a correlation method, with a sample of 396 people. This study uses questionnaires and documentation for data collection, and multiple regression for analysis. The results show a positive and significant influence of team empowerment on service quality at Gorontalo State University (Study on Academic and Student Services). The coefficient of determination shows that Team Empowerment explains 21.6% of the variation in Service Quality, while the remaining 88.4% is explained by factors outside the model that were not studied.
Kata Kunci: Pemberdayaan Tim; Kualitas Layanan		Copyright © 2026 Author This open access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 International License
ABSTRAK: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemberdayaan tim terhadap kualitas layanan di Universitas Negeri Gorontalo (studi pada layanan akademik dan kemahasiswaan). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional, dengan jumlah sampel sebanyak 396 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Pemberdayaan Tim dan Kualitas Layanan di Universitas Negeri Gorontalo (studi pada Layanan Akademik dan Kemahasiswaan). Nilai koefisien determinasi dari model regresi yang telah diperoleh sebelumnya menunjukkan bahwa ada pengaruh Pemberdayaan Tim terhadap Kualitas Layanan sebesar 0,216 atau 21,6% dan sisanya sebesar 88,4% ditentukan oleh faktor lain di luar model yang tidak diteliti.		
Korespondensi: nofyawatidjojo@gmail.com		

1. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan tinggi tidak hanya berfungsi sebagai pusat pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, tetapi juga merupakan organisasi pelayanan publik yang dituntut untuk memberikan layanan akademik dan nonakademik yang berkualitas. Filosofi kualitas layanan di lingkungan perguruan tinggi menekankan bahwa mutu layanan tenaga kependidikan atau pegawai bukan sekadar pemenuhan prosedur administratif, melainkan bagian penting dalam pencapaian tujuan pendidikan tinggi. Dengan layanan yang andal, responsif, ramah, dan tepat waktu, perguruan tinggi mampu menciptakan pengalaman belajar yang positif bagi mahasiswa sekaligus meningkatkan reputasi institusi (Amoako, 2023).

Dalam praktiknya, fenomena kualitas layanan di perguruan tinggi masih menghadapi sejumlah tantangan. Penelitian sistematis menemukan adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa dan layanan aktual yang mereka terima, misalnya keterlambatan dalam proses administrasi akademik, kurangnya kejelasan informasi, hingga terbatasnya akses terhadap layanan digital (Gounaris et al., 2023; Stankovska, 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan belum merata di seluruh unit perguruan tinggi, sehingga berdampak pada kepuasan mahasiswa dan citra organisasi. Lebih lanjut, di beberapa universitas, birokrasi yang panjang sering kali membuat pegawai kesulitan untuk bertindak cepat dan fleksibel dalam merespons kebutuhan pengguna layanan (Kumar et al., 2022).

Tabel 1. Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Universitas Negeri Gorontalo Berdasarkan Jenis Instrumen

Instrumen	IKM	Kinerja Unit Pelayanan
Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Kemahasiswaan	75.78	Baik
Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Manajemen	78.82	Baik
Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan dan Proses Pelaksanaan Pendidikan	79.55	Baik
Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pengelolaan Keuangan dan Sarana Prasarana	78.31	Baik

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Mahasiswa (LPMPP, 2025)

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan organisasi pendidikan tinggi untuk meningkatkan daya saing melalui peningkatan kualitas layanan. Di tengah persaingan global dan meningkatnya tuntutan mahasiswa sebagai pelanggan utama, kualitas layanan pegawai tidak hanya memengaruhi kepuasan, tetapi juga loyalitas dan citra institusi. Oleh karena itu, mengkaji peran pemberdayaan tim dalam meningkatkan kualitas layanan pegawai menjadi relevan dan strategis, baik bagi pengembangan teori maupun praktik manajerial di lingkungan pendidikan tinggi.

2. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Negeri Gorontalo. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari individu maupun kelompok yang diamati. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur dan menganalisis hubungan antarvariabel berdasarkan data numerik, serta menguji hipotesis secara objektif menggunakan teknik statistik.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengetahui pemberdayaan tim terhadap kualitas pelayanan di Universitas Negeri Gorontalo.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Instrumen

No	Hasil Uji Validitas		r-tabel	Keterangan
	X	Y		
1	0.301	0.613	0,098	Valid
2	0.387	0.671		Valid
3	0.377	0.662		Valid
4	0.433	0.562		Valid
5	0.405	0.676		Valid
6	0.346	0.669		Valid
7	0.328	0.771		Valid
8	0.450	0.704		Valid
9	0.186	0.604		Valid
10	0.438	0.592		Valid
11	0.315	0.637		Valid
12	0.324	0.726		Valid
13	0.382	0.226		Valid
14	0.345	0.156		Valid
15	0.388	0.198		Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2025

Hasil pengujian *Pearson Correlation* menunjukkan bahwa masing-masing item pernyataan yang terdapat dalam kuisioner baik variabel menunjukkan nilai lebih besar dari 0,098 sehingga peneliti menyimpulkan bahwa kuisioner yang digunakan adalah valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach Alpha	r tabel	Kriteria
Pemberdayaan Tim	0,634	0,6	Reliabel
Kualitas Layanan	0,741		

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2025

Hasil pengujian *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner variabel menunjukkan nilai lebih dari 0,6, sehingga peneliti menyimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan reliabel.

Uji Normalitas

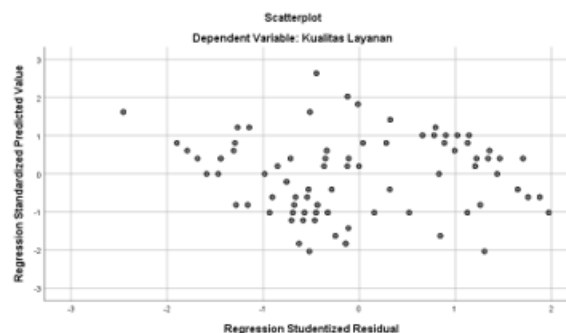
Tabel 3 Uji Normalitas Variabel Dependen

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
Test Statistic	0.200
a. The test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 3, hasil uji normalitas dengan perhitungan Kolmogorov-Smirnov (Asymp.). Sig. Persamaan regresi kinerja Asymp. Sig.(2-tailed) 0.200, signifikansi di atas 0,05. Hal ini berarti bahwa residual pada persamaan kinerja yang diteliti berdistribusi normal. Karena uji asumsi normalitas telah terpenuhi, maka dapat digunakan teknik statistik regresi.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1 Hasil Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 1, *scatterplot* kinerja di atas, uji heteroskedastisitas secara grafik dapat dilihat pada *Multivariate Standardized Scatterplot*. Dasar pengambilannya, apabila sebaran nilai residual terstandar tidak membentuk pola tertentu, namun tampak random atau acak, dapat dikatakan bahwa model regresi bersifat homogen atau tidak mengandung heteroskedastisitas. Dengan demikian, berdasarkan *scatterplot* di atas, dapat dikatakan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas pada model regresi yang diteliti, sehingga memenuhi persyaratan untuk dilanjutkan dengan analisis regresi.

Hasil Uji Regresi Secara Parsial Variabel Pemberdayaan Tim Terhadap Kualitas Layanan

Tabel 4 Hasil Uji Regresi Secara Parsial Variabel Pemberdayaan Tim

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
	(Constant)	19.907	3.579	5.562	.000
	Pemberdayaan Tim	.886	.085	10.473	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2025.

Berdasarkan output komputer pada Tabel 4 mengenai koefisien regresi, diperoleh besarnya koefisien regresi pengaruh strategi pemberdayaan tim terhadap kualitas layanan sebesar 0,467 atau 46,7%, dan koefisien regresi ini bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa jika nilai pemberdayaan tim semakin meningkat, kualitas pelayanan juga akan meningkat. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel Pemberdayaan Tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini dibuktikan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,886 yang berarti setiap peningkatan satu satuan pemberdayaan tim akan meningkatkan kualitas layanan sebesar 0,886 poin. Nilai *t* hitung sebesar 10,473 dengan signifikansi 0,000 ($<0,05$) menunjukkan bahwa variabel Pemberdayaan Tim berpengaruh signifikan. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa “Pemberdayaan Tim berpengaruh terhadap Kualitas Layanan” diterima.

Uji Koefisien Determinasi (Uji Adjusted R^2)

Tabel 5 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.467 ^a	.218	.216	8.273

a. Predictors: (Constant), Pemberdayaan Tim
b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2025.

Hasil analisis pada Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa pemberdayaan tim bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas layanan sebesar 0,216 atau 21,6%, sedangkan sisanya sebesar 78,4% ditentukan oleh faktor lain di luar model yang tidak diteliti.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan teoritis empiris dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pemberdayaan tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Semakin tinggi tingkat pemberdayaan yang diterima pegawai—meliputi makna pekerjaan, kompetensi, otonomi, dan dampak—semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa.
2. Seluruh indikator pemberdayaan tim memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan indikator kualitas layanan, terutama pada aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang merasa kompeten, memiliki otonomi, dan memahami makna pekerjaannya akan bekerja dengan lebih profesional dan responsif.
3. Kualitas layanan meningkat secara menyeluruh ketika pegawai merasa memiliki peran yang penting dalam organisasi. Rasa memiliki dampak (*impact*) dalam mendorong pegawai untuk menjaga ketepatan prosedur, memperbaiki kesalahan dengan cepat, bersikap sopan, serta memberikan perhatian yang adil kepada seluruh mahasiswa.

REFERENSI

- [1] Amoako, G. K. (2023). Service quality and student satisfaction in higher education: The mediating role of student engagement. *Cogent Education*, 10(1), 2206570. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2206570>
- [2] Gounaris, S., et al. (2023). Service quality in higher education: A systematic literature review (2007–2023). *International Journal of Educational Research*, 122, 102156. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2023.102156>
- [3] Stankovska, G. (2024). Service quality and student satisfaction in higher education institutions. *International Journal of Instruction*, 17(1), 123–140. <https://doi.org/10.29333/iji.2024.1717a>
- [4] Kumar, N., Shaikh, R., & Thomas, A. (2022). Employee empowerment and taking charge behavior: The mediating role of psychological ownership. *Frontiers in Psychology*, 13, 855247. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.855247>
- [5] Kuo, H. C. (2010). The impact of empowerment on employee performance in organizations. *International Journal of Human Resource Studies*, 1(2), 45–56