

SKRIPSI
PENGARUH KOMPETENSI STAF ADMINISTRASI
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA
MAHASISWA STIM LASHARAN JAYA



*Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana manajemen jurusan manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen
Lasharan Jaya*

Oleh

ADAM ALFI MUHAMMAD

NIM : 202102108

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN LASHARAN JAYA
MAKASSAR
2025

SKRIPSI

PENGARUH KOMPETENSI STAF ADMINISTRASI TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN AKADEMIK PADA MAHASISWA STIM LASHARAN JAYA

oleh :

ADAM ALFI MUHAMMAD

No. Induk Mahasiswa : 2021 02 108

Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

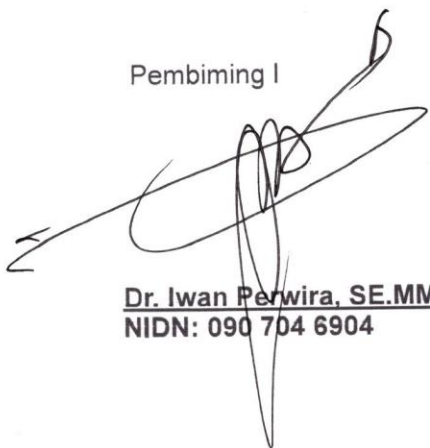
Telah dipertahankan dihadapan Tim penguji

Pada tanggal, 13 September 2025

dan telah diperbaiki

Makassar, 13 September 2025

Pembimbing I



Dr. Iwan Perwira, SE.MM
NIDN: 090 704 6904

Pembimbing II



Muhammad Basri, ST. MM
NIDN:091 308 8301

SKRIPSI

PENGARUH KOMPETENSI STAF ADMINISTRASI TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN AKADEMIK PADA MAHASISWA STIM LASHARAN JAYA

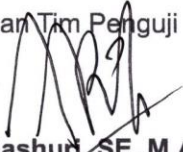
Oleh :

ADAM ALFI MUHAMMAD

No. Induk Mahasiswa : 2021 02 108
Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah dipertahankan dihadapan tim penguji
Pada tanggal, 13 September 2025
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji


Arif Mashuri, SE., M.Ak
NIDN: 092 101 7101


Sudarmi, S.Pd, M.Pd
NIDN : 092 307 7802


Yasni, SE., M.Si
NIDN: 090 405 6802

Makassar, 13 September 2025

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya
Ketua


Dr. Hernita, SE. MM
NIDN: 090 308 7402

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adam Alfi Muhammad

Nomor Induk Mahasiswa : 2021 02 108

Saya menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) Jurusan Manajemen, seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain, dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari, ditemukan seluruh atau sebagian skripsi bukan hasil karya saya, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Makassar, 13 September 2025

Pembuat Pernyataan,



Adam Alfi Muhammad
NIM: 2021 02 108

UNGKAPAN DEDIKASI

MOTTO HIDUP

“Teman setiap individu adalah pengetahuannya dan musuhnya adalah ketidaktahuannya”

(Ali Bin Musa Ar-Ridho)

“Hati orang bodoh ada di mulutnya dan mulut orang bijak ada dihatinya”

(Hasan Bin Ali As-Zaki Al-Askari)

“Andai orang bodoh itu diam (tidak ikut berpendapat), maka manusia tidak akan berselisih”

(Muhammad Bin Ali At-Taqi Al-Jawad)

ABSTRAK

Adam Alfi Muhammad. Pengaruh Kompetensi Staf Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Mahasiswa STIM Lasharan Jaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi staf terhadap efektivitas pelayanan pada mahasiswa STIM Lasharan Jaya. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif; populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa angkatan 2021-2024 yang berjumlah 168 dan sampel sebesar 63 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert (1-5) dan data dianalisis dengan uji validitas, realibilitas (Cronbach's alpha), uji asumsi klasik (termasuk uji normalitas Kolmogorov-Smirnov), serta regresi linear sederhana menggunakan SPSS. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa instrumen valid dan reliabel (Cronbach's alpha variabel kompetensi = 0,723; efektivitas = 0,744, uji normalitas menunjukkan $p = 0,652$ ($>0,05$), nilai koefisien determinasi (R^2) = 0,425, dan koefisien regresi $\beta = 0,652$ dengan signifikansi $p = 0,000$ ($<0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kompetensi staf berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan, serta mampu menjelaskan sekitar 42,5% variasi efektivitas pelayanan di STIM Lasharan Jaya. Implikasi penelitian ini menyarankan peningkatan pelatihan dan pengembangan kompetensi staf, evaluasi kinerja berbasis pelayanan mahasiswa dan penghargaan bagi staf yang berprestasi.

Kata kunci : kompetensi staf, efektivitas pelayanan, STIM Lasharan Jaya

ABSTRACT

Adam Alfi Muhammad. The Effect Of Staff Competence On The Effectiveness Among Students Of STIM Lasharan Jaya.

This study aims to determine the effect of staff competence on the effectiveness of academic service for student at STIM Lasharan Jaya. The research employed a quantitative approach with a survey method; the population consisted of all students from the 2021-2024 cohort (168 students), with a sample of 63 respondents determined using Slovin's formula. The research instrument was a Likert-scale questionnaire (1-5), and the data were analyzed through validity and reliability tests (Cronbach's alpha), classical assumption tests (including the Kolmogorov-Smirnov normality test), and simple linear regression using SPSS. The result indicated that the instruments were valid and reliable (Cronbach's alpha for competence = 0,723; effectiveness = 0,065 ($>0,05$), the coefficient of determination (R^2) was 0,425, and the regression coefficient $\beta = 0,652$ with significance $p = 0,000$ ($<0,05$). These findings demonstrate that staff competence has a positive and significant effect on service effectiveness, explaining approximately 42,5% of the variation in academic service effectiveness at STIM Lasharan Jaya. The practical implications of this study suggest enhancing staff training and competence development, implementing performance evaluations based on student service, and providing rewards for high-performing staff.

Keywords : staff competence, service effectiveness, STIM Lasharan Jaya

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayahnya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “PENGARUH KOMPETENSI STAF TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA MAHASISWA STIM LASHARAN JAYA ”.

Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan program studi ilmu manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan jaya. Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi. Namun pada akhirnya dapat terlampaui berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih banyak dan secara tulus kepada pihak-pihak yang telah membantu:

1. Segala puji Bagi Allah, Tuhan Semesta Alam, yang senantiasa melimpahkan Rahman Dan Rahimnya kepada seluruh makhluknya.
2. Sholawat kepada Nabi Muhammad dan Keluarganya yang suci.
3. Kepada Bapak Penulis Muh. Arfandi dan Ibu Penulis Subaiyah yang selalu memberikan motivasi, semangat, serta doa, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Kakak Penulis Ilham Akbar Aryawan beserta keluarganya dan kepada Adik Penulis Sandri Apriliani beserta keluarganya yang selalu menjadi saudara yang baik bagi Penulis
5. Ibu H. Andi Nurlaela, selaku Ketua Yayasan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya.

6. Ibu Dr. Hernita, SE. MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya.
7. Bapak Guntur Suryo Putro, SE. MM selaku Ketua I Bidang Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya.
8. Bapak Muh. Amsal Sahban, MM. Ph.D selaku Ketua II Bidang Keuangan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya
9. Ibu Arfiany, SE. MM selaku Ketua III Bidang Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya
10. Bapak Dr. Iwan Perwira, SE. MM dan Bapak Muhammad Basri, ST. MM selaku Dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis
11. Segenap Dosen dan Staf serta Civitas Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya.
12. Rekan-rekan Se-almamater angkatan 2021 Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya yang telah berjuang bersama dalam mencapai gelar sarjana Manajemen (SM).
13. Kepada Sahabat Penulis, Erwin yang selalu menjadi teman diskusi, ngopi dan mengerjakan Proposal hingga Skripsi.
14. Kepada Sahabat Penulis Ahmad Faisal yang telah banyak membantu Penulis dalam Proses Pengerjaan Proposal hingga Skripsi.
15. Teman-teman Penulis dari Unit Kegiatan Mahasiswa STIM Lasharan Jaya (UKM STIMLASH) yang telah memberi kenangan indah dalam berorganisasi.
16. Teman-teman Penulis sesama Dewan Pengurus Cabang Kejayaan Mahasiswa Nusantara Makassar (DPC KEMANUSA MAKASSAR), serta seluruh kader

dan anggota yang menjadi teman diskusi, yang mengajarkan menjadi pelayan untuk peradaban dan mengajarkan penulis untuk menjadi manusia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Jika terdapat kekurangan dalam skripsi ini, maka semua itu terjadi karena kesalahan dari penulis dan apabila ada kelebihan dalam skripsi ini maka itu karena limpahan Rahmat dari Allah SWT. Penulis berharap agar kiranya ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Semoga Allah SWT senantiasa mencerahkan dan merahmati hati dan pikiran kita semua. Allahumma sholli 'ala Muhammad wa 'ala ali Muhammad.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatu

Makassar, 13 September 2025

Penulis

Adam Alfi Muhammad
NIM : 2021 02 108

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING Error! Bookmark not defined.

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI Error! Bookmark not defined.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN Error! Bookmark not defined.

UNGKAPAN DEDIKASI v

ABSTRAK vi

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB 1 1

PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Batasan Masalah 5

C. Rumusan Masalah 6

D. Tujuan Penelitian 6

E. Manfaat Penelitian 6

BAB 2 8

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR 8

A. Tinjauan Pustaka 8

1. Manajemen Sumber Daya Manusia 8

2. Kompetensi Staf 10

3. Efektivitas Pelayanan 14

B. Penelitian Terdahulu 18

C. Kerangka Pikir 19

D. Hipotesis 20

BAB 3 25

METODE PENELITIAN	25
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian	25
B. Jenis Dan Sumber Data.....	25
C. Teknik Pengumpulan Data.....	26
D. Populasi Dan Sampel	27
E. Teknik Analis Data	28
1. Uji Validitas Dan Uji Reabilitas.....	28
2. Uji asumsi klasik	30
3. Analisis regresi linear	31
F. Definisi Operasional Variabel	33
BAB IV	34
HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Hasil Penelitian.....	34
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
2. Struktur Organisasi.....	38
3. Penyajian Dan Analisis Data	42
B. Pembahasan	52
BAB V	53
KESIMPULAN DAN SARAN	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Skala Likert	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kompetensi Staf (X)	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Efektivitas Pelayanan (Y)	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Realibilitas Untuk Kompetensi Staf (X)	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas Untuk Efektivitas Pelayanan (Y)	45
Tabel 4.7 Tabel Test Of Normality.....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Sederhana	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	36
Gambar 4.2 Grafik Uji Normalitas	45
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot	47

DAFTAR LAMPIRAN

1. Permohonan Menjadi Responden
2. Kuesioner Penelitian
3. Tabulasi Data
4. Uji Validitas SPSS 23
5. Uji Realibilitas Variabel X dan Y
6. Hasil Output SPSS 23
7. Surat Izin Penelitian Dari Kampus STIM Lasharan Jaya
8. Dokumentasi Penelitian

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan tinggi memegang peran krusial dalam pengembangan sumber daya manusia. Bagi sebuah negara yang bercita-cita maju, pendidikan harus dipandang sebagai kebutuhan pokok, setara dengan kebutuhan mendasar lainnya (Makkawaru, 2019). Setiap individu memerlukan pendidikan untuk memuaskan kebutuhan intelektualnya, yang pada gilirannya membimbingnya dalam membedakan tindakan yang tepat dan yang tidak, mulai dari hal sederhana hingga keputusan besar dalam kehidupan. Sebagaimana termaktub dalam Undang-Undang Dasar 1945, Salah satu tujuan pendidikan di Indonesia adalah meningkatkan kecerdasan dan wawasan masyarakat bangsa. Pencapaian tujuan mulia ini memerlukan penyelenggaraan pendidikan yang bermutu (Yusuf, 2014).

Dalam konteks era modern, pendidikan menempati posisi sentral. Terdapat tiga jalur utama untuk mengakses pendidikan, yakni formal, nonformal, dan informal. Pendidikan formal dilaksanakan di sekolah, sementara nonformal berlangsung dalam lingkup masyarakat, dan informal dilaksanakan di keluarga. Dalam praktiknya, jalur nonformal dan informal sering dikategorikan bersama sebagai pendidikan luar sekolah atau disebut juga pendidikan informal. Menurut UU No. 20 Tahun 2003, pendidikan formal adalah sistem pendidikan yang terencana dan bertingkat, meliputi jenjang dasar, menengah, dan tinggi. Dengan demikian, ketiga jalur ini saling melengkapi dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Axin mendefinisikannya sebagai proses pembelajaran yang disengaja, baik oleh peserta didik maupun pengajar, dalam setting yang terorganisir seperti

sekolah. Cakupannya tidak hanya program akademik umum, tetapi juga program khusus serta lembaga untuk pelatihan teknis dan profesional.

Akan tetapi, kesuksesan pendidikan formal, khususnya di perguruan tinggi, tidak semata-mata ditentukan oleh proses belajar-mengajar di ruang kelas. Aspek non-akademik, seperti layanan administrasi kampus, juga berkontribusi signifikan dalam menunjang kelancaran aktivitas akademik mahasiswa. Dengan demikian, kehadiran staf administrasi yang mumpuni merupakan komponen vital untuk mewujudkan lingkungan pendidikan tinggi yang efisien dan berkualitas.

Mahasiswa memiliki ekspektasi terhadap kualitas pembelajaran, kelengkapan fasilitas kampus, dan efisiensi layanan administrasi. Pemenuhan harapan ini melibatkan banyak pihak, termasuk dosen yang mengajar dengan baik, fasilitas yang mendukung kenyamanan, serta layanan administrasi yang memudahkan urusan administratif. Hal ini dapat tercipta berkat sumber daya manusia (SDM) yang unggul, di mana kualitas seorang staf ditunjukkan melalui kinerja yang efektif.

Menurut Damanhuri (2014), SDM adalah faktor penentu utama menuju kesejahteraan. Membentuk SDM yang berkualitas, terampil, dan berdaya saing tinggi menjadi tuntutan dalam pembangunan untuk mencapai kesejahteraan. Rendahnya indeks pembangunan SDM Indonesia berimbas pada menurunnya daya saing bangsa. Kemunduran ini bersumber dari kualitas pendidikan yang dipengaruhi oleh beberapa elemen, seperti kualitas pengajar (guru/dosen), tenaga administrasi, dan sarana-prasarana pembelajaran (Yuliawan, 2017).

Peningkatan mutu pendidikan di perguruan tinggi adalah sebuah keharusan global yang wajib dijalankan oleh semua penyelenggara, baik

pemerintah maupun swasta. Selama ini, kualitas yang dicapai dinilai belum cukup membekali lulusan, yang terbukti dari lemahnya daya saing lulusan Indonesia di tingkat internasional. Sebagai aktor utama, mahasiswa berhak mendapatkan apa yang mereka harapkan. Untuk mewujudkannya, pihak kampus harus mampu menyelaraskan harapan mahasiswa dengan visi, misi, dan tujuan institusi. Keselarasan ini akan terwujud jika layanan akademik mengutamakan kualitas, didukung fasilitas yang memadai dan manajemen yang profesional.

masa kini, pendidikan berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun, berbagai tantangan masih menghambat akses mahasiswa ke perguruan tinggi, salah satunya adalah biaya pendidikan yang tinggi. Beasiswa hadir sebagai solusi Bantuan finansial yang diberikan kepada mahasiswa berprestasi atau yang berasal dari keluarga dengan keterbatasan ekonomi. Karena kuota terbatas, tidak sedikit mahasiswa yang terpaksa berhenti kuliah akibat kendala biaya. Keseriusan mahasiswa dalam memenuhi persyaratan administrasi beasiswa sangat menentukan kemudahan memperolehnya. Dukungan dari staf administrasi kampus sebenarnya dapat mempermudah proses ini, namun kurangnya pemahaman tentang beasiswa justru menjadi penghalang. Rendahnya efektivitas layanan administrasi di perguruan tinggi seringkali disebabkan oleh kurangnya kompetensi staf. Oleh karena itu, layanan administrasi yang berkualitas—yang memerlukan kompetensi staf—sangat dibutuhkan agar mahasiswa lebih mudah mengakses beasiswa.

Kompetensi memiliki pengaruh besar terhadap kinerja dan efektivitas. Davis dan Newstorm (1997) menyatakan bahwa kompetensi, motivasi, dan kinerja tinggi mengindikasikan organisasi yang dikelola dengan baik, yang pada dasarnya akan menghasilkan perilaku manajemen yang efektif. Kompetensi yang baik

umumnya berbanding lurus dengan kinerja karyawan. Karena bersifat personal dan sulit diprediksi, setiap karyawan memiliki tingkat kompetensi yang berbeda, yang kemudian mempengaruhi kinerjanya (Basri, 2022).

Kualitas layanan administrasi sangat bergantung pada kompetensi staf. Kompetensi yang diperlukan meliputi pengetahuan teknis terkait pekerjaan, keterampilan individu, dan sikap kerja (Wibowo, 2017). Seorang staf dianggap kompeten jika menguasai pengetahuan di bidangnya, memahami peraturan dan prosedur institusi, dapat menyampaikan ide dan informasi dengan jelas, baik saat berbicara langsung maupun melalui media tulisan, serta memiliki semangat kerja tinggi. Ketidakhadiran sebagian atau seluruh kemampuan ini menandakan bahwa staf tersebut belum kompeten (Sholeh & Wahyudin, 2021).

Tuntutan universitas terhadap kompetensi staf didasari alasan kuat, yaitu untuk menciptakan layanan yang efisien dan efektif. Indikator efektivitas mencakup kualitas kerja, kuantitas output, dan pemanfaatan waktu. Dalam praktiknya, ketidakkompetenan staf dapat menyebabkan layanan tidak efektif, seperti proses yang lambat atau hasil yang tidak sesuai harapan.

Sebagai institusi yang menyelenggarakan aktivitas administrasi, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Lasharan Jaya selayaknya memiliki staf yang kompeten guna memberikan layanan yang efektif. Staf yang kurang kompeten dapat menghambat proses administrasi—seperti pengurusan berkas mahasiswa dan dosen—mengganggu kegiatan belajar, yang dapat mengakibatkan kerugian dalam bentuk materi maupun nonmateri. Oleh karena itu, upaya peningkatan kompetensi staf administrasi melalui berbagai metode sangat diperlukan agar

proses layanan menjadi lebih efektif, dan kampus dapat merancang strategi pengembangan SDM yang tepat sasaran.

Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan Yulistiani et al. (2022) di kantor Samsat dan Sholeh & Wahyudin (2021) di PT Citra Solusi Informatika, telah membuktikan adanya pengaruh kompetensi terhadap efektivitas kerja. Namun, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada sektor pemerintah atau swasta, dan masih sedikit yang mengkaji secara spesifik di konteks pendidikan tinggi, khususnya pada layanan administrasi untuk mahasiswa. Selain itu, penelitian terdahulu cenderung menggunakan indikator umum, sementara penelitian ini akan lebih spesifik membahas kualitas kerja, kuantitas kerja, dan pemanfaatan waktu. Penelitian ini diharapkan dapat menganalisis pengaruh kompetensi staf administrasi terhadap efektivitas layanan bagi mahasiswa STIM Lasharan Jaya.

Kompetensi staf administrasi adalah faktor kritis yang tidak boleh diabaikan dalam upaya meningkatkan efektivitas layanan. Ketidakmampuan staf berpotensi merugikan institusi dan mahasiswa, sebaliknya, staf yang kompeten dapat membawa dampak positif bagi kedua belah pihak. Penelitian ini akan berfokus pada kajian spesifik mengenai pengaruh kompetensi staf administrasi terhadap efektivitas layanan di lingkungan perguruan tinggi, khususnya pada mahasiswa STIM Lasharan Jaya. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian: **“Pengaruh Kompetensi Staf Administrasi Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Mahasiswa STIM Lasharan Jaya”**.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak terlalu meluas dan membingungkan, terutama dalam proses penelitian nanti, maka proposal ini hanya akan berfokus pada pengaruh

kompetensi staf terhadap efektivitas pelayanan pada mahasiswa STIM Lasharan Jaya yang berlokasi di Makassar.

C. Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah : apakah kompetensi staf punya pengaruh terhadap efektivitas pelayanan pada mahasiswa STIM Lasharan Jaya?

D. Tujuan Penelitian

Studi ini dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruh kompetensi staf terhadap efektivitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa STIM Lasharan Jaya.

E. Manfaat Penelitian

Diharapkan temuan penelitian ini dapat memberi nilai guna, baik secara konseptual maupun penerapan, bagi pihak-pihak terkait.

1. Manfaat teoritis

- a. Dari penelitian ini diharapkan agar bisa memahami pengaruh kompetensi terhadap efektivitas pelayanan.
- b. Dapat mengembangkan teori-teori yang berhubungan dengan kompetensi dan efektivitas.

2. Manfaat praktis

Dari Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi untuk evaluasi yang berhubungan dengan kompetensi staf dan efektivitas pelayanan di masa yang akan mendatang.