

**PENGARUH *SERVICE CLIMATE* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA
PEGAWAI BIDANG PERIZINAN BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
KOTA BANDUNG**

**“Studi Pada Pegawai Bidang Perizinan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota
Bandung Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan”**

Oleh

Dean Caesar Nasution

190420130038

TESIS

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Tesis
Guna Memperoleh Gelar Magister Profesi Psikologi
Program Magister Psikologi Profesi Fakultas Psikologi Universitas Padjadjaran
Pendalaman Psikologi Industri dan Organisasi**



**UNIVERSITAS PADJADJARAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
MAGISTER PSIKOLOGI PROFESI
JATINANGOR**

2015

ABSTRAK

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) merupakan bagian terpenting yang memberikan perizinan untuk menghasilkan rencana pembangunan dalam jangka panjang, jangka menengah, dan tahunan yang dilaksanakan oleh unsur penyelenggara pemerintahan di Kota Bandung dengan melibatkan masyarakat. BPPT memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat dan pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh pegawai bidang perizinan. Para pegawai bidang perizinan bertemu dengan masyarakat secara langsung sehingga citra mereka dan perusahaan akan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai bidang perizinan. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan para pegawai bidang perizinan, salah satunya adalah persepsi pegawai bidang perizinan terhadap *service climate*. *Service climate* adalah persepsi karyawan dalam organisasi terhadap kebijakan, praktik, dan prosedur dalam organisasi yang mendukung dan memberikan *service excellence*. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk melihat pengaruh antara *service climate* terhadap kualitas pelayanan pegawai bidang perizinan.

Penelitian dilakukan pada pegawai bidang perizinan yang berjumlah 57 orang dengan menggunakan metode survei. Variabel bebas penelitian ini adalah *service climate* dengan empat dimensi yaitu *Service Leadership*, *Service Encounter*, *Service System*, dan *Human Resources Management*. Variabel terikatnya adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Hasil penelitian diolah dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil menunjukkan bahwa *service climate* memiliki pengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan dan secara parsial *service system* memiliki pengaruh yang signifikan, sedangkan *service leadership*, *service encounter* dan *human resource management* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Pada dimensi kualitas pelayanan *assurance* merupakan dimensi tertinggi dan *reliability* merupakan dimensi terendah. Dari hasil penelitian dirancang program intervensi untuk meningkatkan dan memelihara kualitas pelayanan pada pegawai bidang perizinan di BPPT Kota Bandung yaitu *training* bagi para pegawai bidang perizinan

Kata Kunci : *Service Climate*, Kualitas Pelayanan, Pegawai Bidang perizinan

ABSTRACT

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) or Integrated Permit Service Agency is one of the most important agency that gives permit to get long term, medium term, and yearly term development plant carried out by the government and people of Bandung. BPPT provides direct service to the people of the city through the permit department employees. The permit department employees make a face to face meeting with the people of the city. Thus, the good image of company and the employees are determined by the permit department employee's quality of service. There are many factors that affecting the permit department employee's quality of service, one of them is the permit department employee's perception to the service climate. Service climate is the perception of the employee to the policy, practice, and procedure in an organization that give rise to service excellence. This situation has attracted many researchers to see the influence of service climate to the permit department employee's quality of service.

This study was conducted for 57 permit department employees using survey method. The independent variable of this research is four dimensions service climate which consists of Service Leadership, Service Encounter, Service System, and Human Resources management. The dependent variable is five dimensions service quality which consists of tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Results were analyzed using multiple regression analysis.

Results showed that service climate has a simultaneous effect to the quality of service. Partially, service system has a significant effect while service leadership, service encounter, and human resources management do not have significant effect to the quality of service. On the quality of service's dimension, assurance is the highest dimension while reliability is the lowest dimension. The result of the study can be used to design an intervention program to improve and maintain the permit department employee quality of service. The intervention program for BPPT can be a training for the permit department employees.

Keywords : Service Climate, Service Quality, The Permit Department Employee