

**PENGARUH *JOB INVOLVEMENT* TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN**

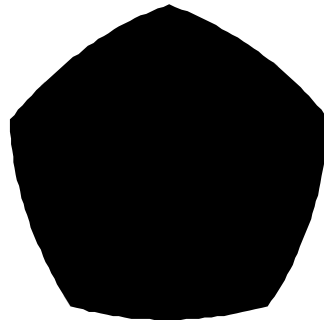
**Studi Pada Tenaga Pendidik Dan Tenaga Kependidikan di
Politeknik Kesehatan TNI AU Dalam Rangka Peningkatan Kinerja**

Oleh

**Martha Dewi Maharani A.
190420130043**

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 Organisasi**



**UNIVERSITAS PADJADJARAN
FAKULTAS PSIKOLOGI
MAGISTER PSIKOLOGI PROFESI
JATINANGOR
2016**

ABSTRACT

The college is one such provider that has a strategic position and role in the achievement of the objectives of education. Politeknik Kesehatan TNI AU is a higher education print reliable health workers and professionals. This research aims to know the influence of job involvement towards quality of service on educators and educational personnel in the Poltekkes TNI AU and drafting an intervention that can be used for improved performance. The population of this research is that educators and educational is 85 people with a sample of 70 people. The sampling technique used was proportional random sampling. The results obtained from this research indicate that job involvement educators and educational influential significantly to quality of service.

The influence of job involvement towards quality of service on the educators of 14.4% and job involvement influence on quality of service on the educational by 35.7%. Job involvement on the educators in Poltekkes TNI AU majority have high work involvement. The dimension of the response to work as the highest, while the lowest was feelings about unfinished work and absenteeism. Job involvement on the educational in Poltekkes TNI AU majority have high work involvement. The dimension of the response to work as the highest, while the lowest was feelings about unfinished work and absenteeism. Quality of service in the Poltekkes TNI AU educators in the majority have a good quality of service. Dimension of responsiveness as the best dimensions, where as the lowest dimension is assurance. The quality of service on educational in Poltekkes TNI AU majority to have a good quality of service. Tangible dimensions as the dimensions best, where as the lowest dimension is assurance. The design of the intervention was made with a view to improved performance.

Keywords: job involvement, quality of service, educators, educational.

ABSTRAK

Perguruan tinggi merupakan salah satu penyedia jasa pendidikan yang memiliki peran dan posisi strategis dalam pencapaian tujuan pendidikan. Politeknik Kesehatan TNI AU merupakan pendidikan tinggi vokasional yang mencetak tenaga kesehatan yang handal dan profesional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *job involvement* terhadap kualitas pelayanan pada tenaga pendidik dan tenaga kependidikan di Poltekkes TNI AU dan menyusun rancangan intervensi yang dapat digunakan untuk peningkatan kinerja. Populasi dari penelitian ini ialah tenaga pendidik dan tenaga kependidikan sebesar 85 orang dengan sampel 70 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *proportional random sampling*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa *job involvement* tenaga pendidik dan tenaga kependidikan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh *job involvement* terhadap kualitas pelayanan pada tenaga pendidik sebesar 14,4% dan pengaruh *job involvement* terhadap kualitas pelayanan pada tenaga kependidikan sebesar 35,7%. *Job involvement* pada dosen di Poltekkes TNI AU mayoritas memiliki keterlibatan kerja yang tinggi. Dimensi *response to work* sebagai yang tertinggi, sedangkan yang terendah adalah *feelings about unfinished work and absenteeism*. *Job involvement* tendik di Poltekkes TNI AU mayoritas memiliki keterlibatan kerja yang tinggi. Dimensi *response to work* sebagai yang tertinggi, sedangkan yang terendah adalah *feelings about unfinished work and absenteeism*. Kualitas pelayanan pada tenaga pendidik di Poltekkes TNI AU mayoritas memiliki kualitas pelayanan yang baik. Dimensi *responsiveness* sebagai dimensi yang terbaik, sedangkan dimensi yang terendah adalah *assurance*. Kualitas pelayanan pada tenaga kependidikan di Poltekkes TNI AU mayoritas memiliki kualitas pelayanan yang baik. Dimensi *tangible* sebagai dimensi terbaik, sedangkan dimensi yang terendah adalah *assurance*. Rancangan intervensi dibuat dengan tujuan untuk peningkatan kinerja.

Kata kunci: *job involvement*, kualitas pelayanan, tenaga pendidik dan kependidikan.