

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

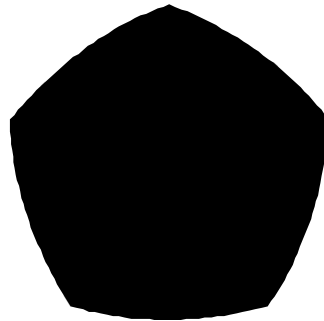
**Studi Pada Tenaga Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Di
Politeknik Kesehatan TNI AU Dalam Rangka Peningkatan Kinerja**

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 generate nurses and midwives reliable and professionals. The education process is determined by the quality of service of lecturers and academic staff. This research aims to know the influence of job involvement towards quality of service at the Poltekkes TNI AU and drafting an intervention that can be used for improved performance of lecturers and academic staff. The population of this research for lecturer is 41 people from 4 part and academic staff is 44 people from 5 part. The sampling technique used was proportional random sampling with total of lecturer sample is 34 people and academic staff samples is 36 people. The results obtained from this research indicate that job involvement influential significantly to lecturer and academic staff quality of service.

The majority of lecturers at Poltekkes TNI AU has a high job involvement. Dimensional response to work is the highest dimension. All dimensions of job involvement is high, but the dimensions of feelings about unfinished work and absenteeism is the lowest compared to other 3-dimensional. The majority of academic staff at Poltekkes TNI AU has a high job involvement. Dimensional response to work is the highest dimension. All dimensions of job involvement is high, but the dimensions of feelings about unfinished work and absenteeism is the lowest compared to other 3-dimensional. The majority of lecturers at Poltekkes TNI AU has a good quality service. Responsiveness dimension is the dimension is high. All dimensions of service quality is high, but the dimensions of assurance is the lowest compared to the other four dimensions. The majority academic staff at Poltekkes TNI AU has a good quality service. Tangible dimension is the dimension of the highest. All dimensions of service quality is high, but the dimensions of assurance is the lowest compared to the other four dimensions. The design of interventions is group counseling and training with the aim of improving the performance of lecturers and academic staff.

Keywords: job involvement, quality of service, lecturer, academic staff.

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, yaitu perawat dan bidan yang handal dan profesional. Proses pendidikan ditentukan oleh kualitas pelayanan tenaga pendidik (dosen) dan tenaga kependidikan (tendik). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *job involvement* terhadap kualitas pelayanan pada dosen dan tendik di Poltekkes TNI AU dan menyusun rancangan intervensi yang dapat digunakan untuk peningkatan kinerja dosen dan tendik. Populasi dari penelitian ini ialah dosen sebanyak 41 orang dari 3 bidang dan tendik sebanyak 44 orang dari 5 bagian. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *proportional random sampling* dengan jumlah sampel pada dosen sejumlah 34 orang dan tendik sejumlah 37 orang. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa *job involvement* berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan dosen dan tendik.

Pengaruh *job involvement* terhadap kualitas pelayanan pada dosen sebesar 14,4% dan pengaruh *job involvement* terhadap kualitas pelayanan pada tendik sebesar 35,7%. Mayoritas dosen di Poltekkes TNI AU memiliki keterlibatan kerja yang tinggi. Dimensi *response to work* adalah dimensi yang tertinggi. Semua dimensi *job involvement* tergolong tinggi, namun dimensi *feelings about unfinished work and absenteeism* adalah yang terendah dibandingkan 3 dimensi lainnya. Mayoritas tendik di Poltekkes TNI AU memiliki keterlibatan kerja yang tinggi. Dimensi *response to work* adalah dimensi yang tertinggi. Semua dimensi *job involvement* tergolong tinggi, namun dimensi *feelings about unfinished work and absenteeism* adalah yang terendah dibandingkan 3 dimensi lainnya. Mayoritas dosen di Poltekkes TNI AU memiliki kualitas pelayanan yang baik. Dimensi *responsiveness* adalah dimensi yang tergolong tinggi. Semua dimensi kualitas pelayanan tergolong tinggi, namun dimensi *assurance* adalah yang terendah dibandingkan 4 dimensi lainnya. Mayoritas tendik di Poltekkes TNI AU memiliki kualitas pelayanan yang baik. Dimensi *tangible* adalah dimensi yang tertinggi. Semua dimensi kualitas pelayanan tergolong tinggi, namun dimensi *assurance* adalah yang terendah dibandingkan 4 dimensi lainnya. Rancangan intervensi pada penelitian ini adalah konseling kelompok dan *training* dengan tujuan untuk peningkatan kinerja dosen dan tendik.

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