Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Open

Pengaruh kepemimp!nan dan karakteristik relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan bulan sabit merah indonesia cabang Jakarta Timur = the impact of leadership and volunteer characteritic toward volunteer efforts in order to increase service quality on branch of East Jakarta in the Indonesian Red Cressent

Hadi Sukanto, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20339133&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada pengamh kepemimpinan dan karakteristik relawan terhadap upaya Relawan dalam meningkatkan kualitas Pelayamm Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Ttmur. Penelitian ini tennasuk penelitian kuantitatif dengan disain deskriptif.

Model operasional penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif statistika regresi linear I sederhana dan regresi linear ganda. Responden dalam penelitlan ini terdiri dari 45 orang relawan Bulan Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur pada tahun 2007-2008. Pengumpulan data Uilakukan dengan kuesioner, sedangkan anailsis dilakukan dengan merujuk pada standar dan teori kepemimpinan, karakteristik pekeija (relawan) dan kualitas pelayanan.

Dari analisis terhadap basil kuesioner, disimpulkan bahwa : 1) Kepemimpinan BSMI Cabang Jakarta Timur berpengaruh secara signifikan dan mempunyai hubungan yang cukup kuat terhadap upaya reiawan dalam meningkatkan kua!itas pelayanan. HasH analisis regresi linear, besarnya pcngamll (R Square) sebesar 22,5 % (sisanya ditentukan oleh variabei lain) dan kuatnya hubungan (R) sebesar 0,474 (cukup kuat). 2) Karakteristik relawan BSMI Cabang Jakarta Timur berpengaruh secara signifikan dan mempunyai hubungan yang cukup kuat terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Hasil analisis regresi yaitu besarnya pengaruh (R Square) sebesar 25 % (sisanya ditentukan oleh variabel lain) dan kuatnya hubungan { R) sebesar 0,500 (cukup kuat). 3) Kepemimpinan dan karakteristik relawan BSMI Cabang Jakarta Timur secara simuJtan berpengamh secara signifikan dan mempunyal hubungan yang cukup kuat terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil analisis regresi linear berganda yaitu antara kepemimpinan dan karakteristik relawan secara simultan terhadap upaya relawan da1am rneningkatkan kualitas pelayanan, yaitu besarnya pengaruh kedua variabel independen variabel terhadap variabel dependen (R Square) sebesar 29,1% (sisanya ditentukan oleh variabel lain) dan kuatnya hubungan (R) sebesar 0,539% (cukup kuat).

Hasil penelitian menyarankan bahwa walaupun dari hasil penelitian sudah baik, namun perlu adanya usaha yang konsisten dan pengembangan secara kontinyu dalam kepemimpinan, perlu adanya pelatihan rutin dan upaya relawan peningkatan kualitas dalam kehandalan dan penampilan fisik pelayanan perlu ditingkatkan.