

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan organisasi pemerintah : studi pada layanan penyetaraan ijazah lulusan perguruan tinggi luar negeri Direktorat Belmawa Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi = Effects of service quality to government organization service user satisfaction : study on certificate equalization service for graduate student of higher education from abroad at Directorate Belmawa Directorate General of Higher Education

Doddy Zukifli Indra Atmaja, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20348752&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Tesis ini meneliti pengaruh kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga birokrasi/organisasi pemerintah terhadap kepuasan yang didapat pengguna jasa layanannya. Di dalam tesis ini dibahas mengenai bagaimana komunikasi organisasi dan komunikasi interpersonal yang tercakup dalam kelima variabel kualitas layanan, yaitu Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Tangibles (bukti langsung) dan Empathy (perhatian), mempengaruhi kepuasan pengguna jasa layanan.

Objek penelitian ini adalah Direktorat Belmawa yang merupakan salah satu unit Direktorat dari Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi yang salah satu tugasnya adalah untuk menyetarakan ijazah lulusan perguruan tinggi luar negeri. Responden penelitian adalah 340 orang yang diambil sebagai sampel dari 15.000 lebih lulusan perguruan tinggi luar negeri yang telah menyelesaikan masa studinya dan menyetarakan ijazahnya di Direktorat Belmawa saat ini.

Metode penelitian menggunakan metode penelitian eksplanatori korelasional yang dilakukan dengan dukungan penelitian survai. Proses perhitungan menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan software SPSS versi 20.0.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa, dari kelima variabel kualitas layanan, responden memberikan kepercayaan paling besar kepada dimensi Reliability/Kehandalan. Sementara itu, responden memberikan tingkat kepuasan paling tinggi akan layanan yang diberikan oleh Direktorat Belmawa dari sisi variabel waktu. Hubungan antara masing-masing variabel dimensi kualitas layanan dengan kepuasan berada pada tingkat cukup kuat, dan berlangsung secara searah/positif.

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa variabel-variabel kualitas layanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna jasa layanan organisasi pemerintah berada pada tingkat cukup kuat. Sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar kualitas layanan yang diberikan.

.....This thesis examines the effect of the quality of services provided by the bureaucratic institution/governmental organizations to the satisfaction of the user acquired its services. In this thesis discussed how organizational communication and interpersonal communication are included in the five variables of service quality, namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangibles, and Empathy, affect satisfaction service users.

Object of this study is Belmawa Directorate, which is one unit of the Directorate of the Directorate General of Higher Education where one of its jobs is to equalize higher education certificate graduates from abroad. The respondents were 340 people which is taken from more than 15.000 graduates of foreign universities who have completed their study and equalizes the number of certificate in Directorate Belmawa.

Research method used explanatory correlational research conducted with the support of survey research. Calculation process using multiple regression analysis with the help of software SPSS version 20.0. The result showed that, from the five variables of service quality, most of the respondents gave credence to the variable of Reliability. Meanwhile, respondents gave the highest satisfaction level of service offered by the Directorate Belmawa to the variable of time. The correlation between each variables of service quality with satisfaction show at the level strong enough, and takes place in the same direction/positive. Conclusion of the study indicates that service quality variables jointly influence the satisfaction of governmental organization service users are at the level strong enough. While the remaining are influenced by other factors outsides the quality of services provided.