

Pengaruh budaya organisasi, kepuasan kerja, dan motivasi kerja anggota terhadap kualitas pelayanan SIM pada Satpas di Daerah Tangerang Raya = the effect of organizational culture work satisfacation and motivation of working member on quality of SIM service at satpas in Tangerang Raya Region

Syarif M Fitriansyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20455227&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji karakteristik responden penelitian terhadap variabel budaya organisasi, kepuasan kerja, motivasi kerja, dan kualitas pelayanan pada satpas di daerah Tangerang Raya; mengkaji deskripsi variabel budaya organisasi, kepuasan kerja, motivasi kerja, dan kualitas pelayanan pada satpas di daerah Tangerang Raya; dan menguji pengaruh variabel budaya organisasi, kepuasan kerja, motivasi kerja, terhadap kualitas pelayanan pada satpas di daerah Tangerang Raya. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota Satuan Lalu Lintas Polresta Tangerang, Polres Metro Tangerang Kota, dan Polres Tangerang Selatan yang bergerak di bidang pelayanan SIM dan serta masyarakat yang menggunakan pelayanan SIM sebagai pembuatan atau penerbitan maupun perpanjangan SIM di daerah Tangerang Raya. Sedangkan sample penelitian ini adalah partisipan penelitian yang dipilih melalui metode convenience sampling Gall, Borg Gall, 1996:57, dimana anggota yang sedang melaksanakan tugas dan masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan SIM diminta untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Serta, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 110 responden. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan kerja anggota yang melayani masyarakat di Satpas daerah Tangerang Raya; variabel budaya organisasi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel motivasi kerja anggota yang melayani masyarakat di Satpas daerah Tangerang Raya; variabel budaya organisasi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan SIM di Satpas daerah Tangerang Raya; variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel motivasi kerja anggota di Satpas daerah Tangerang Raya.; variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan SIM di Satpas daerah Tangerang Raya; dan variabel motivasi kerja memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan SIM di Satpas daerah Tangerang Raya.

<hr />

ABSTRACT

This study aims to examine the characteristics of respondents to the variables of organizational culture, job satisfaction, work motivation, and service quality at Satpas in Tangerang Raya To examine description of organizational culture, job satisfaction, work motivation, and service quality at Satpas in Tangerang Raya area And work satisfaction, work motivation, service quality at Satpas in Tangerang Raya area. The population of this research are all members of Tangerang Police Traffic Unit, Tangerang City Police Station, and South Tangerang Police Station which is engaged in SIM services and the public who use SIM services as the manufacture or extension of driver 39 s license in Tangerang Raya area. Research participants selected via convenience sampling method Gall, Borg Gall, 1996 57, where members who are on duty and people

who have SIM are asked to participate in filling in the questionnaire. And, the number of samples in this study were 110 respondents. The results in this study indicate the existence of organizational culture that significantly influence the variable of job satisfaction of members serving the community in Satpas area of Tangerang Raya. Organizational culture variable has a significant influence on work motivation in Satpas area. Organizational culture variable has significant influence to the variable of service quality of SIM in Satpas area of Tangerang Raya. Job satisfaction variable has significant influence to work motivation variable of member in Satpas area of Tangerang Raya. Job satisfaction variable has significant influence to the variable of service quality of SIM in Satpas area of Tangerang Raya. And variable of work motivation has influence significantly to variable of service quality of SIM in Satpas area of Tangerang Raya.