

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN {*SERVICE QUALITY*}
MELALUI PENGEMBANGAN ETOS KERJA, KOMUNIKASI
INTERPERSONAL, DAN KOMITMEN PROFESIONAL
TENAGA KEPENDIDIKAN**

**(Studi Empirik Menggunakan Metode *Structural Equation Modeling* (SEM) pada
Tenaga Kependidikan IPB-University)**

DISERTASI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar
Doktor Manajemen Pendidikan**



**SURATNI
NPM 073118013**

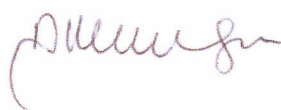
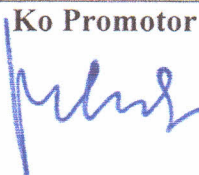
**PROGRAM STUDI DOKTOR MANAJEMEN PENDIDIKAN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN
UJIAN TERBUKA DISERTASI
PROGRAM DOKTOR
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN**

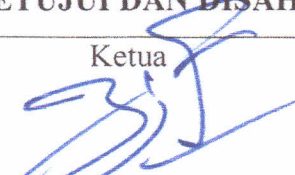

Nama : Suratni
 Nomor Pokok Mahasiswa : 073118013
 Judul Disertasi : Peningkatan Kualitas Layanan (*Service Quality*) Melalui Pengembangan Etos Kerja, Komunikasi Interpersonal Dan Komitmen Profesional Tenaga Kependidikan (Studi Empirik Menggunakan *Metode Structural Equation Modeling* (SEM) Pada Tenaga Kependidikan IPB-University)

Promotor : Prof. Dr. rer.pol. Ir. H. Didik Notosudjono, M.Sc
 Ko. Promotor : Dr. H. Eka Suhardi, M.Si

DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH :

<p>Promotor</p>  <p>Prof. Dr. rer.pol. Ir. H. Didik Notosudjono, M.Sc</p>	<p>Ko Promotor</p>  <p>Dr. H. Eka Suhardi, M.Si</p>
Tanggal 3/5 2021	Tanggal..... 3/5 2021

DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PANITIA UJIAN TERBUKA :

<p>Ketua</p>  <p>Prof. Dr. H. Bibin Rubini, M.Pd</p>	<p>Sekretaris</p>  <p>Prof. Dr. Eng H. Suwanto Hardienata</p>
Tanggal 2/5 2021	Tanggal 3/5 2021

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN (*SERVICE QUALITY*) MELALUI PENGEMBANGAN ETOS KERJA, KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KOMITMEN PROFESIONAL TENAGA KEPENDIDIKAN

(Studi Empirik Menggunakan Metode *Structural Equation Modeling* (SEM) pada Tenaga Kependidikan IPB-University)

Suratni, Didik Notosudjono, Eka Suhardi

RINGKASAN

Penelitian ini terdiri atas tiga variabel endogen yaitu kualitas layanan, komunikasi interpersonal dan komitmen profesional serta satu variabel eksogen yaitu etos kerja. Sampel penelitian berjumlah 306 tenaga kependidikan IPB PNS dan Tetap NonPNS di 37 Departemen, 10 Fakultas dan Direktorat. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) Lisrel 8.8 dengan melakukan dua pengujian yakni evaluasi model pengukuran (*measurement model*) dan evaluasi model struktural (*structural model*) dan analisis kesenjangan variabel kualitas layanan (*service quality gap analysis*).

Evaluasi model pengukuran dilakukan menggunakan uji t dan koefisien jalur/*estimate* (*loading factor*). Hasil evaluasi model pengukuran menunjukkan bahwa (a) etos kerja berpengaruh positif langsung terhadap komunikasi interpersonal dengan nilai t statistik sebesar $18,28 > t$ -tabel 1,96 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,70, (b) etos kerja berpengaruh positif langsung terhadap komitmen profesional dengan nilai t statistik sebesar $9,38 > t$ -tabel 1,96 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,24, (c) komunikasi interpersonal berpengaruh positif langsung terhadap komitmen profesional dengan nilai t statistik sebesar $6,74 > t$ -tabel 1,96 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,75, (e) etos kerja berpengaruh positif langsung terhadap kualitas layanan dengan nilai t statistik sebesar $2,74 > t$ -tabel 1,96 dan nilai koefisien jalur sebesar 0,11, (f) komunikasi interpersonal tidak terdapat berpengaruh positif langsung signifikan terhadap kualitas layanan dengan nilai t statistik sebesar $0,41 < t$ -tabel 1,96 dan koefisien jalur sebesar 0,021, (g) komitmen profesional berpengaruh positif langsung terhadap kualitas layanan dengan nilai $0,48 < t$ -Tabel 1,96 dan koefisien jalur sebesar 0,024.

Analisis kesenjangan (*gap analysis*) kualitas layanan dipetakan kedalam 4 kuadran prioritas (kuadran kartesius) bahwa indikator jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*) berada pada kuadran pertama yang mempunyai tingkat kinerja yang rendah dan dianggap tidak terlalu penting atau terlalu diharapkan. Hal ini disebabkan manajemen terlalu/belum memberikan perhatian pada faktor faktor tersebut. Indikator bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*realibility*) dan ketanggapan (*responsiveness*) berada pada kuadran ketiga. Indikator ini dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kualitas layanan sehingga pimpinan berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sebuah Instansi baik itu pemerintah maupun swasta, dalam membangun layanan berkualitas, diperlukan keselarasan dan harmonisasi semangat, keyakinan diri, respon timbal balik serta tanggunjawab untuk berkinerja lebih baik dalam melaksanakan tugas sesuai aturan, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Kata kunci: kualitas layanan, etos kerja, komunikasi interpersonal, komitmen profesional, *gap analysis*

***SERVICE QUALITY IMPROVEMENT THROUGH WORK ETHIC DEVELOPMENT,
INTERPERSONAL COMMUNICATION AND PROFESSIONAL COMMITMENT OF
EDUCATION STAFF***

(Empirical study using *Structural Equation Modeling* (SEM) method on IPB-University
education staff)

Suratni, Didik Notosudjono, Eka Suhardi

ABSTRACT

This study consists of three endogenous variables, namely service quality, interpersonal communication and professional commitment, along with work ethic as a sole exogenous variable. Samples for this study were gathered from 306 government-employed and regular education staff of IPB, distributed in 37 Departments, 10 Faculties and Directorate. Data analysis were performed using Structural Equation Modelling (SEM) Lisrel 8.8 with two tests, namely evaluation of measurement and structural models, and service quality gap analysis.

Measurement model evaluation were performed using t-test and path coefficient/estimate (loading factor). The evaluation of measurement model showed (a) work ethic positively affects interpersonal communication with t-statistic value of $18,28 > t\text{-table } 1,96$ and path coefficient value of $0,70$, (b) work ethic positively affects professional commitment with t-statistic value of $9,38 > t\text{-table } 1,96$ and path coefficient value of $0,24$, (c) interpersonal communication positively affects professional commitment with t-statistic value of $6,74 > t\text{-table } 1,96$ and path coefficient value of $0,75$, (e) work ethic had a direct positive effect to service quality with t-statistic value of $2,74 > t\text{-table } 1,96$ and path coefficient value of $0,11$, (f) through work ethic variable, interpersonal communication had an indirect positive effect to service quality with t-statistic value of $0,41 < t\text{-table } 1,96$ and path coefficient value of $0,021$, (g) professional commitment had a direct positive effect to service quality with value of $0,48 < t\text{-table } 1,96$ and path coefficient value of $0,024$.

Gap analysis on service quality were mapped into 4 priority quadrant (cartesian quadrant) with indicator of assurance and empathy placed at first quadrant, indicating lower performance and considered rather insignificant or unconvincing. This possibly caused by too much/little attention that given to those factors by the management. Tangible, reliability and responsiveness indicators were placed at the third quadrant. These indicators were considered important and conceived as a supporting factor of service quality that gave directors an obligation to check whether their institution performance can maintain its previous achievements.

According to the results, it can be concluded that an agency, both public and private, in building quality services, requires harmony and harmonization of spirit, self-confidence, feedback response and responsibility to perform better in carrying out tasks according to the rules, so that the stated goals can be achieved.

Keywords: service quality, work ethic, interpersonal communication, professional commitment, gap analysis