

**PENGARUH RESPONSIBILITAS KERJA, KECERDASAN
EMOSIONAL, DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN TENAGA AHLI ANGGOTA DPR RI**



MOCH ALY TAUFIQ
7647158027

Disertasi ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Mendapatkan Gelar Doktor

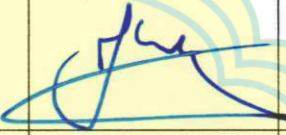


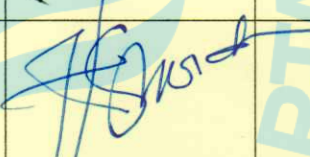


**PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2021**

BUKTI PERSETUJUAN HASIL PERBAIKAN DISERTASI**SETELAH UJIAN TERTUTUP**

Nama Mahasiswa : Moch. Aly Taufiq

No Registrasi : 7647158027


Program Studi : Ilmu Manajemen

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Nadiroh, M.Pd (Ketua)		04/02/2021
2	Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si (Sekretaris)		3/02/2021
3	Prof. Dr. R. Madhakomala, M.Pd (Promotor)		2/2/2021
4	Prof. Dr. Yetti Supriyati, M.Pd (Kopromotor)		1/2/2021
5	Dr. Karunia Dianta Sebayang, S.IP., M.E (Penguji)		1 Februari 2021
6	Prof. Dr. Lili Romli, M.Si (Penguji Luar)		27/1/21

**PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI
DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN TERBUKA/ PROMOSI DOKTOR**

Promotor

Co-Promotor



Prof. Dr. R. Madhakomala, M.Pd
Tanggal: 2-2-2021



Prof. Dr. Yetti Supriyati, M.Pd
Tanggal: 1 Feb 2021

NAMA

TANDA TANGAN

TANGGAL

Prof. Dr. Nadiroh, M.Pd
(Ketua)¹



4/2/2021

Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si
(Sekretaris)²



3/02/2021

Nama : Moch. Aly Taufiq

No. Registrasi : 7647158027

Program Studi : Ilmu Manajemen

Tgl. Lulus : 10 Februari 2021

¹)Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta

²)Koordinator Prodi S3 Ilmu Manajemen

ABSTRACT

This research was done to find out and analyse the effect of work responsibility, emotional intelligence, and leadership toward service quality of the parliament member's expert staff. This research was done in term of service quality that was provided by the parliament member's expert staff by using Quantitative Approach and Structural Equation Model (SEM). The sample of research was the parliament member's expert staffs who were about 325 persons of total population that were about 1.725 persons. The empirical testing indicated that work responsibility has positive direct effect towards service quality; emotional intelligence has positive direct effect towards service quality; leadership has positive direct effect towards service quality; work responsibility has positive direct effect towards leadership; emotional intelligence has positive direct effect towards leadership and there is a positive indirect effect of work responsibility on service quality through leadership, there is a positive indirect effect of emotional intelligence on service quality through leadership.

Keywords: *work responsibility; emotional intelligence; leadership; service quality.*



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tanggung jawab kerja, kecerdasan emosional dan kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan tenaga ahli anggota DPR RI. Penelitian ini dilakukan pada kualitas pelayanan tenaga ahli anggota DPR RI dengan pendekatan kuantitatif dengan metode *Structural Equation Model* (SEM). Sampel penelitian ini adalah tenaga ahli anggota DPR RI berjumlah 325 dari total populasi sebesar 1.725 tenaga ahli yang bekerja di gedung DPR RI, Senayan, Jakarta, Indonesia. Pengujian empiris menunjukkan bahwa, (1) terdapat pengaruh langsung positif tanggung jawab kerja terhadap kualitas pelayanan, (2) terdapat pengaruh langsung positif kecerdasan emosional terhadap kualitas pelayanan, (3) terdapat pengaruh langsung positif kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan, (4) terdapat pengaruh langsung positif tanggung jawab kerja terhadap kepemimpinan, dan (5) terdapat pengaruh langsung positif kecerdasan emosional dan kepemimpinan, (6) terdapat pengaruh tidak langsung positif tanggung jawab kerja terhadap kualitas pelayanan melalui kepemimpinan, (7) terdapat pengaruh tidak langsung positif kecerdasan emosional terhadap kualitas pelayanan melalui kepemimpinan.

Kata kunci: tanggung jawab kerja; kecerdasan emosional; kepemimpinan; kualitas pelayanan.



SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa disertasi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar doktor dari Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta secara keseluruhan merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan disertasi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila pada kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian disertasi ini bukan hasil karya saya, atau ditemukan adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan perundangan yang berlaku.

Jakarta, Februari 2021



MOCH ALY TAUFIQ

RINGKASAN

PENDAHULUAN

Tenaga Ahli (TA) DPR RI merupakan salah satu subsistem DPR RI yang berfungsi untuk memberikan masukan kepada anggota DPR RI. Selain memberi masukan, TA juga berfungsi untuk membantu DPR RI menyiapkan bahan dalam pembahasan undang-undang. Di samping itu, TA juga berfungsi membantu anggota DPR RI menyiapkan laporan reses dan menyimpulkan poin-poin saat menyerap aspirasi. Intinya, TA berfungsi mendukung segala kerja anggota DPR RI.

Selain fungsi di atas, TA juga berperan penting ketika anggota DPR RI ingin mengusulkan undang-undang. TA melayani anggota dalam penyiapan naskah akademik undang-undang hingga menjadi rancangan undang-undang yang siap diusulkan.

Kualitas pelayanan TA kepada anggota DPR RI menjadi hal yang sangat penting karena sangat menentukan kinerja anggota DPR RI. TA mengerjakan semua hal yang terkait dengan penyusunan dokumen seperti rancangan undang-undang, masukan kepada pemerintah hingga naskah akademik undang-undang. Dengan kata lain, DPR RI tidak akan bekerja maksimal jika tidak didukung oleh TA yang berkualitas baik.

Temuan sementara penulis berdasarkan pengamatan data dan kondisi di DPR RI, kualitas pelayanan TA sepenuhnya belum maksimal. Hal tersebut bisa dilihat dari lima hal di bawah ini:

Pertama : Tingkat kehadiran rendah. Berdasarkan pengalaman penulis, TA bekerja tanpa absensi. Tidak ada daftar hadir setiap hari. Sehingga TA masuk kerja jam berapa saja dan kapan saja. *Kedua* : Kehadiran dalam sidang rendah. Tingkat kehadiran Anggota DPR RI pada berbagai sidang rendah. Hal itu didasarkan pada daftar hadir anggota saat sidang. Begitu juga tingkat kehadiran TA saat sidang, bahkan lebih rendah dari anggota. *Ketiga* : Penilaian kinerja tidak terintegrasi. *Keempat* : Laporan reses kurang substantif, banyak yang hanya pengulangan (*copy paste*) dan *template* dari laporan-laporan sebelumnya. *Kelima*: Rekrutmen dan penempatan tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan.

Temuan terkait rendahnya kualitas pelayanan TA tersebut diperkuat oleh data awal yang berhasil dikumpulkan melalui wawancara tahap awal dengan 40 anggota DPR RI, wawancara bertujuan untuk mendeteksi kualitas pelayanan TA

kepada Anggota DPR RI. Berdasarkan survei yang dilakukan, diketahui bahwa kualitas pelayanan TA anggota DPR RI masih kurang baik. Sementara kepuasan anggota DPR RI terhadap pelayanan TA masih kurang.

Permasalahan lain yang terkait dengan kualitas pelayanan TA DPR RI adalah kurangnya jiwa kepemimpinan TA. Menurut Kartono (2010), pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan dan kelebihan di satu bidang sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi pencapaian satu atau beberapa tujuan (Kartono, 2010).

Dalam konteks DPR RI, kajian kepemimpinan berkaitan erat mengenai pola hubungan antara anggota DPR RI (pemimpin / *leader*) dengan TA (pengikut / *follower*). Oleh karena itu, kepemimpinan menjadi faktor yang sangat penting yang secara langsung berhubungan dengan maju atau mundurnya DPR RI. Maka sangat penting bagi TA memiliki tingkah laku kepemimpinan yang baik. Tingkah laku kepemimpinan yang salah bisa memberikan dampak buruk yang besar pada kualitas pelayanan TA dan berdampak pula pada komitmen pekerja terhadap organisasi.

Sehubungan dengan latar belakang, situasi dan kondisi, serta berbagai hasil studi di atas, dapat disintesis bahwa penyebab permasalahan kualitas pelayanan TA anggota DPR RI adalah karena tanggung jawab, kecerdasan emosional, dan kepemimpinan. Hal itu diperkuat dengan berbagai pendapat para ahli dan hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh tanggung jawab, kecerdasan emosional, dan kepemimpinan TA anggota DPR RI.

KAJIAN TEORETIS

Kualitas pelayanan terdiri dari kata “kualitas” dan “pelayanan”. Sebelum membahas dua kata tersebut, akan didefinisikan kata “kualitas”. Dalam berbagai hal, kualitas sangat sering disebut, baik mengacu kepada kualitas jasa maupun kualitas produk. Kualitas biasanya diterapkan pada produk dan proses, tapi kita juga bisa mendefinisikan kualitas manusia dalam berurusan dengan sumber daya manusia (Mele, 2014).

Untuk lebih jelas, ada baiknya kita definisikan kualitas secara bahasa terlebih dahulu. Dalam kamus bahasa Indonesia, “kualitas” disebut juga dengan derajat, taraf atau mutu. Kualitas adalah kata benda yang berarti tingkat baik buruknya sesuatu (Kemdikbud, 2016). Dengan demikian kata “kualitas” merujuk pada baik atau buruknya barang, jasa, produk maupun *performance*. Dalam Ilmu Manajemen,

“kualitas” biasanya disebut saat membahas mutu, baik berkaitan dengan mutu sumber daya manusia ataupun jasa.

Mildred Golden Pryor, Leslie Toombs, Donna Anderson dan J. Chris White (2010) menjelaskan :*“Quality refers to the extent to which processes, products, services, and relationships are free from defects, constraints, and items which do not add value for the customer.”* Dengan demikian, kualitas mengacu pada sejauh mana proses, produk, layanan, dan hubungan bebas dari cacat, kendala, dan *item* yang tidak memberi nilai tambah bagi pelanggan.

Widely menyebut kualitas adalah sejauh mana kerja memenuhi harapan. *The American Society for Quality (ASQ)* mendefinisikan kualitas sebagai *“Quality denotes an excellence in goods and services, especially to the degree they conform to requirements and satisfy customers.”* (Kualitas menunjukkan keunggulan dalam barang dan jasa, terutama sampai pada tingkat yang sesuai dengan persyaratan dan memuaskan pelanggan) (Chandrupatla, 2009).

Menurut Tirupathi R. Chandrupatla, setiap individu bisa berbeda dalam menilai kualitas. Namun, setiap orang mengerti apa yang dimaksud dengan "kualitas." Dalam produk manufaktur, pelanggan sebagai pengguna mengenali kualitas penampilan, fungsi, dan kerja.

Dari uraian para ahli di atas, meskipun tidak ada definisi yang diterima secara universal, namun dapat disintesis bahwa kualitas mencakup usaha memenuhi harapan pelanggan, baik berupa jasa, produk, manusia maupun proses yang dalam standarnya selalu berubah.

Sedangkan pelayanan (*service*) menurut Kefalas (2017) adalah *“all the reactions and actions that guests perceive they have purchased”*, yaitu semua reaksi dan tindakan terhadap tuntutan pelanggan.

Sedangkan menurut Gronroos sebagaimana dikutip oleh Hamamah (2011) adalah *“service is an activity or series that are intangible in the interaction between customers and providers that are used to as a solution to customers problems”*, yaitu suatu aktivitas atau rangkaian yang tidak berwujud dalam interaksi antara pelanggan dan penyedia yang digunakan sebagai solusi untuk masalah pelanggan.

Menurut Luise dan Kurtz (1995), *“Service Quality refers to the expected perceived quality of service offering. It is primary determinant of customer satisfaction or dissatisfaction”*, artinya kualitas layanan mengacu pada persepsi layanan yang diharapkan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah penentu utama.

Responsibilitas Kerja Menurut Hellziegel (1978) sebagaimana dikutip Certo (1985) adalah kewajiban untuk menyelesaikan suatu tugas secara tuntas (Universitas Indonesia Library, n.d). Pandangan tersebut sesuai dengan pengertian tanggung jawab menurut ensiklopedi administrasi yang mendefinisikan *responsibility* sebagai keharusan untuk melaksanakan secara layak apa yang telah diwajibkan kepadanya (Nasution, 2011).

Menurut Peter Cane, konsep responsibilitas peran Hart berfokus pada institusi publik (*public institution*). Alasan utama mengapa Hart menghubungkan responsibilitas dengan institusi publik adalah karena (1) responsibilitas peran didasarkan pada kekuasaan dan otoritas ketimbang kapasitas mental dan fisik, (2) fondasi dari *role responsibility* di dalam suatu otoritas memiliki implikasi yang signifikan terhadap apa yang ia sebut sebagai *liability-responsibility*. Konsep *liability-responsibility* sendiri bisa diuraikan ke dalam tiga hal antara lain; *attribution*, *accountability*, dan *liability* (Cane, 2016).

Menurut Goleman kecerdasan emosional merupakan kemampuan emosi yang meliputi kemampuan untuk mengendalikan diri, memiliki daya tahan ketika menghadapi suatu masalah, mampu mengendalikan impuls, memotivasi diri, mampu mengatur suasana hati, kemampuan berempati dan membina hubungan dengan orang lain (Goleman, 2016).

Salah satu model yang sangat terkenal adalah Bar-On (1988). Menurut Bar-On, sebagaimana dikutip oleh Adrian Furnham (2017) :

"Emotional intelligence consists of interrelated emotional and social competencies, skills and facilitators that determine how well we understand and express ourselves, understand others and relate with them, and cope with daily demands, challenges and pressures." (Furnham, 2017)

Kecerdasan emosional terdiri dari kompetensi emosional, sosial, keterampilan dan fasilitator yang saling terkait yang menentukan seberapa baik kita memahami dan mengekspresikan diri, memahami orang lain dan berhubungan dengan mereka, mengatasi tuntutan, tantangan, dan tekanan.

Temuan Goleman tentang EI sebenarnya adalah kelanjutan beberapa tokoh sebelumnya yang telah mengindikasikan adanya aspek EI dalam IQ. Meskipun belum sepopuler masa Goleman, EI telah sedikit disinggung oleh pakar-pakar psikologi para pendahulunya.

Sebelum Goleman, pada tahun 1920, E L. Thorndike, seorang ahli psikologi terkemuka yang berpengaruh dalam mempopulerkan IQ dalam artikelnya di *Harper's Magazine* menyatakan bahwa salah satu aspek IQ adalah kecerdasan emosional (Furnham, 2017). Thorndike menyatakan *social intelligence* mencakup tiga elemen, yaitu: (a) sikap individu terhadap masyarakat seperti politik, ekonomi, sains dan nilai seperti kejujuran; (b) pengetahuan sosial seperti bersikap baik di tengah isu dan pengetahuan umum tentang masyarakat saat ini; (c) Kapasitas individu terhadap penyesuaian sosial, seperti relasi interpersonal dan ikatan keluarga (Goleman, 2001).

Dalam definisi yang lebih operasional, Hasibuan (2011) mengatakan bahwa pemimpin adalah seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai suatu tujuan (Hasibuan, 2011). Menurut Kartono (2010), pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan dan kelebihan di satu bidang sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi pencapaian satu atau beberapa tujuan (Kartono, 2010). Sedangkan kepemimpinan Menurut Rivai, adalah proses mempengaruhi orang lain (pengikut-pengikutnya) melalui proses komunikasi dalam upaya mencapai tujuan organisasi (Rivai, 2004).

Menurut Michael A. Hogg, kepemimpinan adalah tentang menghadapi manusia dan tentang merubah perilaku dan sikap manusia, agar menyesuaikan dengan visi dari pemimpin kelompok atau organisasinya. Oleh karena itu, berbicara tentang *kepemimpinan* biasanya berhubungan dengan sebuah kelompok atau organisasi (Hogg, 2005).

Kajian kepemimpinan sangat berhubungan dengan kajian identitas sosial. Ide utama dari analisis identitas sosial dari kepemimpinan adalah bahwa, sebagaimana kelompok yang menjadi lebih menonjol, proses kepemimpinan menjadi terpengaruh kuat oleh persepsi prototipikal yang bekerja dalam hubungan proses atribusi (atributisasi) dan ketertarikan sosial (Hogg, 2005).

Menurut Wahjosumidjo, kepemimpinan diterjemahkan ke dalam istilah sifat-sifat, perilaku pribadi, pengaruh terhadap orang lain, pola-pola, interaksi, hubungan kerja sama antarperan, kedudukan dari satu jabatan administratif dan persuasif, serta persepsi dari lain-lain tentang legitimasi pengaruh (Wahjosumidjo, 2005).

Sementara itu menurut Joe C. Magee, dkk., kebanyakan penelitian kepemimpinan berfokus pada empat topik. Pertama, mengenai tentang karakteristik

personal (*personal characteristic*), misalnya kharisma dan pengalaman. Kedua, tentang gaya kepemimpinan. Ketiga, tentang pendapat persepsi orang terhadap kepemimpinan. Keempat adalah tentang proses dinamis hubungan antara pemimpin dan kepemimpinan (Magee, et al., 2005).

METODE PENELITIAN

Pendekatan analisis penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Model (SEM)*. Variabel penelitian ini adalah Responsibilitas Kerja (X1), Kecerdasan Emosional (X2), Kepemimpinan (X3) dan Kualitas Pelayanan (Y). Sampel penelitian ini sebanyak 325 dari total populasi sebanyak 1.710 TA Anggota DPR RI yang bertugas di Kantor DPR RI Jl. Jenderal Gatot Subroto Jakarta. Dalam menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Taro Yamane. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut (Riduan & Akdon, 2006): $n = N/((N \times d^2) + 1)$

HASIL PENELITIAN

Pengujian pengaruh langsung (*direct effect*) pada model penelitian dilakukan dengan melihat nilai koefisien jalur pada setiap jalur hipotesis penelitian dan dilanjutkan dengan uji t (C.R: Critical Ratio) untuk mengetahui nilai koefisien jalur atau nilai pengaruh dalam kategori signifikan. Sedangkan Pengujian pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) pada model penelitian dilakukan dengan melihat nilai koefisien jalur pada setiap jalur hipotesis penelitian dan dilanjutkan dengan uji sobel (*sobel test*) untuk mengetahui nilai koefisien jalur atau nilai pengaruh dalam kategori signifikan. adapun rumus sobel sebagai berikut ;

$$Z = \frac{a * b}{\sqrt{b^2 S_a^2 + a^2 S_b^2}}$$

Kriteria pengujian dalam menentukan signifikansi pengaruh tidak langsung dengan menggunakan uji sobel adalah apabila nilai z (*sobel*) lebih besar dari 1,96.

Dari hasil perhitungan *Structural Equation Model*, pengaruh langsung Responsibilitas Kerja (X₁) terhadap Kualitas Pelayanan (Y), nilai koefisien jalur p_{y1} sebesar 0,306 dan CR (t_{hitung}) sebesar 5,686, oleh karena nilai CR (5,686) ≥ 1,96, maka terima H₁, tolak H₀ dan dapat diinterpretasikan bahwa terdapat pengaruh langsung positif yang signifikan Responsibilitas Kerja (X₁) terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hasil analisis hipotesis pertama memberikan temuan bahwa Responsibilitas Kerja (X₁) berpengaruh secara langsung positif terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hal ini dapat

diartikan bahwa semakin baik Responsibilitas Kerja akan menyebabkan Kualitas Pelayanan meningkat. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah Responsibilitas Kerja (X_1) akan menyebabkan menurunnya Kualitas Pelayanan (Y).

Dari hasil perhitungan *Structural Equation Model*, pengaruh langsung Kecerdasan Emosional (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) nilai koefisien jalur p_{y2} sebesar **0,293** dan CR (t_{hitung}) sebesar 5,316, oleh karena nilai CR ($5,316$) $\geq 1,96$, maka hasil analisis hipotesis kedua memberikan temuan bahwa Kecerdasan Emosional (X_2) berpengaruh secara langsung positif terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi Kecerdasan Emosional (X_2) akan menyebabkan meningkatnya Kualitas Pelayanan. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah Kecerdasan Emosional akan Menyebabkan menurunnya Kualitas Pelayanan.

Dari hasil perhitungan *Structural Equation Model*, pengaruh langsung Kepemimpinan (X_3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) nilai koefisien jalur p_{y2} sebesar 0,308 dan CR (t_{hitung}) sebesar 5,538, oleh karena nilai CR ($5,538$) $\geq 1,96$, maka hipotesis ketiga memberikan temuan bahwa Kepemimpinan (X_3) berpengaruh secara langsung positif terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik Kepemimpinan (X_3) akan menyebabkan meningkatnya Kualitas Pelayanan. Begitu juga sebaliknya, semakin buruk Kepemimpinan (X_3) akan menyebabkan menurunnya Kualitas Pelayanan.

Dari hasil perhitungan *Structural Equation Model*, pengaruh langsung Responsibilitas Kerja (X_1) terhadap Kepemimpinan (X_3) nilai koefisien jalur p_{21} sebesar 0,309 dan CR (t_{hitung}) sebesar 5,165, oleh karena nilai CR ($5,165$) $\geq 1,96$, maka hipotesis keempat memberikan temuan bahwa Responsibilitas Kerja (X_1) berpengaruh secara langsung positif terhadap Kepemimpinan (X_3). Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi Responsibilitas Kerja (X_1) akan menyebabkan meningkatnya Kepemimpinan (X_3) dan semakin rendah Responsibilitas Kerja (X_1) akan menyebabkan menurunnya Kepemimpinan (X_3).

Dari hasil perhitungan *Structural Equation Model*, pengaruh langsung Kecerdasan Emosional (X_2) terhadap Kepemimpinan (X_3) nilai koefisien jalur p_{32} sebesar 0,384 dan CR (t_{hitung}) sebesar **6,160**, oleh karena nilai CR (**6,160**) $\geq 1,96$, maka hipotesis kelima memberikan temuan bahwa Kecerdasan Emosional (X_2) berpengaruh secara langsung positif terhadap Kepemimpinan (X_3). Hal ini dapat diartikan semakin tinggi Kecerdasan Emosional (X_2) akan menyebabkan meningkatnya Kepemimpinan

(X3) dan semakin rendah Kecerdasan Emosional (X2) akan menyebabkan menurunnya Kepemimpinan (X3).

Berdasarkan kajian dan diskusi di atas, maka penelitian ini menyimpulkan :

1. Responsibilitas Kerja (X_1) berpengaruh secara langsung positif terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Ini dapat diartikan semakin baik Responsibilitas Kerja akan menyebabkan Kualitas Pelayanan meningkat. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah Responsibilitas Kerja (X_1) akan menyebabkan menurunnya Kualitas Pelayanan (Y).
2. Kecerdasan Emosional (X2) berpengaruh secara langsung Positif terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Ini dapat diartikan semakin tinggi *Kecerdasan Emosional* (X2) akan menyebabkan meningkatnya Kualitas Pelayanan. Begitu juga sebaliknya, Semakin rendah Kecerdasan Emosional akan Menyebabkan menurunnya Kualitas Pelayanan.
3. Kepemimpinan (X3) berpengaruh secara langsung positif terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Ini dapat diartikan semakin baik Kepemimpinan (X3) akan menyebabkan meningkatnya Kualitas Pelayanan. Begitu juga sebaliknya, semakin Buruk Kepemimpinan (X3) akan menyebabkan menurunnya Kualitas Pelayanan.
4. Responsibilitas Kerja (X_1) berpengaruh secara langsung positif terhadap Kepemimpinan (X3). Dengan demikian dapat diartikan semakin tinggi Responsibilitas Kerja (X_1) akan menyebabkan meningkatnya Kepemimpinan (X3) dan semakin rendah Responsibilitas Kerja (X_1) akan menyebabkan menurunnya Kepemimpinan (X3) .
5. Kecerdasan Emosional (X2) berpengaruh secara langsung positif terhadap Kepemimpinan (X3) ini dapat diartikan semakin tinggi Kecerdasan Emosional (X2) akan menyebabkan meningkatnya Kepemimpinan (X3) dan semakin rendah Kecerdasan Emosional (X2) akan menyebabkan menurunnya *Kepemimpinan* (X3).
6. Pengaruh tidak langsung Responsibilitas Kerja (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) melalui Kepemimpinan (X3) adalah positif dan signifikan.
7. Pengaruh tidak langsung Kecerdasan Emosional (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) melalui Kepemimpinan (X3) adalah positif dan signifikan.

KATA PENGANTAR

Dengan manghaturkan rasa syukur kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat serta karunianya kepada penulis sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan disertasi dengan judul “Pengaruh Responsibilitas Kerja, Kecerdasan Emosional dan Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Ahli Anggota DPR RI”. Sungguh suatu kebahagiaan yang tak terkira bagi penulis dengan tertuangnya hasil penelitian dalam disertasi ini.

Disertasi ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar doktor dalam bidang Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia pada program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta. Tentu masih banyak kekurangan dan keterbatasan pada disertasi ini, namun ini akan menjadi peluang bagi peneliti berikutnya untuk meneliti dan mengisi kekurangan tersebut.

Dengan penuh kesadaran, penulis katakan bahwa disertasi ini dapat selesai berkat dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang membantu dan memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini, secara khusus penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Komaruddin M.Si. sebagai Rektor Universitas Negeri Jakarta.
2. Prof. Dr. Nadiroh, M.Pd. sebagai Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta
3. Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si. sebagai Koordinator Program Studi Ilmu Manajemen.
4. Prof. Dr. R. Madhakomala, M.Pd. sebagai Promotor
5. Prof. Dr. Yetti Supriyati, M.Pd. sebagai Co-Promotor
6. Ibu kandung penulis Hj. Siti Aminah yang senantiasa mendoakan penulis dengan penuh ihklas dan sabar.
7. Istri tercinta, Ita Miftahul Khoiriyah dan anak-anakku ; M. Afnan Reyhan Navadh, Sachia Faranisa Taufiq, dan Emier Taufiq Muhammad.
8. Dr. H. Jazilul Fawaid, SQ., MA., sebagai mentor yang selalu mendukung penelitian.
9. Pusat Pendidikan dan Pelatihan Sekretariat Jenderal DPR RI.
10. Segenap rekan kerja Tenaga Ahli anggota DPR RI.

11. Teman-teman satu kelas di Program Doktorat MSDM Universitas Negeri Jakarta angkatan 2015.

Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi DPR RI serta berbagai institusi terkait, bermanfaat bagi akademisi dan penambahan ilmu pengetahuan pada Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia. Amin.

Jakarta, Februari 2021

MOCH. ALY TAUFIQ



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
BUKTI PERBAIKAN DISERTASI	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
SURAT PERNYATAAN	vi
RINGKASAN	vii
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR GAMBAR	xxv
DAFTAR LAMPIRAN	xxvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Dalam Penelitian	11
D. Rumusan Masalah Penelitian	11
E. Tujuan Penelitian	12
F. <i>State Of The Art</i>	12
G. Signifikansi Penelitian	14
H. Keterbatasan Penelitian	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
A. Latar Belakang Teori	18
1. Kualitas Pelayanan	18
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
b. Kriteria dan Standar Kualitas Pelayanan	23
c. Manajemen Kualitas	25
2. Responsibilitas Kerja	30
a. Pengertian Responsibilitas Kerja	30
b. <i>Responsibilitas</i> Kerja Seseorang dalam Perusahaan	40
3. Kecerdasan Emosional	50

a.	Pengertian Kecerdasan Emosional	50
b.	<i>Emotional Intelligence</i> (EI) dan <i>Intelligence Quotient</i> (IQ)	55
c.	Dasar-Dasar Kecerdasan Emosional	60
d.	Prinsip Kecerdasan Emosional	64
4.	Kepemimpinan	69
a.	Pengertian Kepemimpinan	69
b.	Tipe dan Gaya Kepemimpinan	75
1)	Karismatik	76
2)	Otoriter	76
3)	Demokratis	78
4)	Transaksional	79
5)	Tranformasional.....	79
c.	Indikator Kualitas Kepemimpinan	82
B.	Penelitian yang Relevan	97
C.	Kerangka Teori	108
1.	Kecerdasan Emosional dan Kualitas Pelayanan.....	108
2.	Responsibilitas Kerja dan Kualitas Pelayanan.....	110
3.	Responsibilitas Kerja dan Kepemimpinan.....	111
4.	Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan	112
5.	Kecerdasan Emosional dan Kepemimpinan.....	114
D.	Hipotesis Penelitian.....	117
BAB III	METODE PENELITIAN	119
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	119
B.	Metode Penelitian	119
C.	Populasi dan Sampel	121
1.	Populasi Penelitian	121
2.	Sampel Penelitian	122
D.	Teknik Pengumpulan Data	122
1.	Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	123
a.	Definisi Konseptual	123
b.	Definisi Operasional	124
c.	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	124
d.	Pengujian Validitas dan Perhitungan Reliabilitas	125

2. Instrumen Variabel Responsibilitas Kerja	125
a. Definisi Konseptual.....	125
b. Definisi Operasional	125
c. Kisi-Kisi Instrumen Variabel Responsibilitas Kerja	126
d. Pengujian Validitas dan Perhitungan Reliabilitas	127
3. Intrumen Variabel Kecerdasan Emosional	127
a. Definisi Konseptual	127
b. Definisi Operasional.....	128
c. Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kecerdasan Emosional	128
d. Pengujian Validitas dan Perhitungan Reliabilitas	129
4. Instrumen Variabel Kepemimpinan.....	129
a. Definisi Konseptual	129
b. Definisi Operasional.....	130
c. Kisi – Kisi Instrumen Variabel Kepemimpinan.....	130
d. Pengujian Validitas dan Perhitungan Reliabilitas	131
E. Kalibrasi Instrumen	131
1. Uji Validitas	131
2. Uji Reliabilitas	132
F. Teknik Analisis Data	133
1. Metode Analisis	133
2. Alat Analisis Pada SEM.....	135
a. Model Pengukuran Confirmatory Factor Analysis Second Order	135
a. Model Struktural	136
3. Asumsi dan Persyaratan Metode SEM	136
a. <i>Construct Reliability</i> Skala Pengukuran Variabel (Skala Data)	136
b. Ukuran Sampel	137
c. Normalitas Data	137
d. Data Outlier	138
e. <i>Multicoliearity</i> dan Singularity	138
f. Metode Estimasi yang Digunakan	138
g. Uji Kecocokan (Goodness Of Fit Test)	139
h. Model Persamaan Pengukuran dan Struktural Penelitian	140

1) Variabel Endogen atau Tergantung atau Dependent (η_3)	
Kualitas Pelayanan (Y)	140
2) Variabel Endogen atau Tergantung atau Dependen (η_2)	
Kepemimpinan (X3)	141
3) Variabel Endogen atau Tergantung atau Dependen (η_1)	
Kecerdasan Emosional (X2)	142
4) Variabel Eksogen atau Independen (ξ_1)	
Kerja (X1).....	143
5) Rancangan Model Struktural	144
G. Hipotesis Statistik	146
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	148
A. Profil Responden	148
B. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	153
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	153
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	153
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	154
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	155
C. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	156
1. Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	156
2. Variabel Responsibilitas Kerja (X ₁)	157
3. Variabel Kecerdasan Emosional (X2)	159
4. Variabel Kepemimpinan (X3).....	160
D. Analisis Inferensial dengan <i>Struktural Equation Modeling</i>	162
1. Hasil Uji Model Pengukuran	163
a. <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Responsibilitas	
Kerja (X1)	164
b. <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Kecerdasan	
Emosional (X2)	170
c. <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Kepemimpinan	
(X3)	176
d. <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Kualitas	
Pelayanan (Y)	184
2. Hasil Uji full Model Struktural Lengkap (SEM)	189

a.	<i>Discrimant Validity</i>	196
b.	<i>Multivariate Normality</i>	198
c.	<i>Multicolinearity dan Singularity</i>	202
d.	<i>Data Outliers</i>	202
e.	<i>Goodness of Fit (GoF) Struktural Equation Model</i>	204
E.	Pengujian Hipotesis 205	
1.	Hipotesis Pertama : Terdapat Pengaruh Langsung Positif Responsibilitas Kerja (X_1) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)	206
2.	Hipotesis Kedua : Terdapat Pengaruh Langsung Positif Kecerdasan Emosional (X_2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)	207
3.	Hipotesis Ketiga : Terdapat Pengaruh Langsung Positif Kepemimpinan (X_3) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y).....	208
4.	Hipotesis Keempat : Terdapat Pengaruh Langsung Positif Responsibilitas Kerja (X_1) Terhadap Kepemimpinan (X_3)	208
5.	Hipotesis Kelima: Terdapat Pengaruh Langsung Positif Kecerdasan Emosional (X_2) Terhadap Kepemimpinan (X_3)	209
6.	Hipotesis Keenam : Terdapat Pengaruh Tidak Langsung Positif Responsibilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kepemimpinan.	210
7.	Hipotesis Ketujuh: Terdapat Pengaruh Tidak Langsung Positif Kecerdasan Emosional Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kepemimpinan.	212
8.	Hasil Perhitungan Nilai <i>Loading Factor</i> dan <i>Mean</i> Berdasarkan <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	214
F.	Pembahasan Hasil Penelitian	215
1.	Pembahasan Hubungan Nilai <i>Loading Factor</i> Model Pengukuran dan Nilai Rata-Rata (<i>Mean</i>).....	216
2.	Pembahasan Pengaruh Antar Variabel	224
a.	Pengaruh Langsung Positif Responsibilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan.	224
b.	Pengaruh Langsung Positif Kecerdasan Emosional Terhadap Kualitas Pelayanan.	231

c.	Pengaruh Langsung Positif Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan.	237
d.	Pengaruh Langsung Positif Responsibilitas Kerja Terhadap Kepemimpinan.	243
e.	Pengaruh Langsung Positif Kecerdasan Emosional Terhadap Kepemimpinan.	244
f.	Pengaruh Tidak Langsung Positif Responsibilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kepemimpinan.	247
g.	Pengaruh Tidak Langsung Positif Kecerdasan Emosional Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kepemimpinan.	247
BAB V	SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI	249
A.	Simpulan.....	249
B.	Implikasi.....	251
C.	Rekomendasi.....	254
	DAFTAR PUSTAKA	259
	LAMPIRAN	
	RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

Table 1.1	Target dan Realisasi Program Legislasi Nasional 2015-2019	2
Table 1.2	Hasil <i>Pleminery Survey</i> Kualitas Pelayanan Tenaga Ahli.....	5
Table 2.1	Aspek Menonjol Teori Kecerdasan Emosional	55
Table 2.2	Penelitian Relevan.....	105
Table 3.1	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	124
Table 3.2	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Responsibilitas Kerja	126
Table 3.3	Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kecerdasan Emosional.....	128
Table 3.3	Kisi – Kisi Instrumen Variabel Kepemimpinan.....	130
Tabel 3.4	<i>Goodness of Fit Index</i>	140
Table 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	153
Table 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	154
Table 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	154
Table 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	155
Table 4.5	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	156
Table 4.6	Deskripsi Data Variabel Responsibilitas Kerja (X1)	158
Table 4.7	Deskripsi Data Variabel Kecerdasan Emosional (X2)	159
Table 4.8	Deskripsi Data Variabel Kepemimpinan (X3).....	161
Table 4.9	Standardized Loading Factor Analysis Variabel Laten Responsibilitas Kerja (X1)	165
Table 4.10	Standardized Loading Factor, CR dan AVE Variabel Responsibilitas Kerja (X1)	168
Table 4.11	Uji Kecocokan Model Confirmatory Faktor Analisis Variabel Responsibilitas Kerja (X1)	169
Table 4.12	<i>Standardized Loading Factor</i> Analsis Variabel Kecerdasan Emosional (X2)	171
Table 4.13	<i>Standardized Loading Factor</i> , CR dan AVE Variabel Kecerdasan Emosional (X2)	174
Table 4.14	Kecocokan <i>Model Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Kecerdasan Emosional (X2)	176
Table 4.15	Standardized Loading Factor Analysis Variabel Laten Kepemimpinan (X3).....	178
Table 4.16	<i>Standardized Loading Factor</i> , CR dan AVE Kepemimpinan (X3).....	181

Table 4.17	Kecocokan Model Confirmatory Faktor Analisis Kepemimpinan (X3)	183
Table 4.18	Standardized Loading Factor Analysis Construct Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	185
Table 4.18	<i>Standardized Loading Factor</i> , CR dan AVE Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	187
Table 4.19	Uji Kecocokan Model Confirmatory Factor Analysis Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	188
Table 4.20	Koefisien Jalur dan C.R. (t-value).....	192
Table 4.21	<i>Standardized Loading Factor Variabel</i> Responsibilitas Kerja X1	193
Table 4.22	<i>Standardized Loading Factor Variabel</i> Kecerdasan Emosional (X2)	193
Table 4.23	<i>Standardized Loading Factor Variabel</i> Kepemimpinan (X3)	194
Table 4.24	<i>Standardized Loading Factor Variabel</i> Kualitas Pelayanan Y.....	195
Table 4.25	Korelasi antar laten variabel dan Akar Kuadrat AVE.....	197
Table 4.26	<i>Assessment of Normality</i> (Group number 1).....	198
Table 4.27	Observations Farthest From the Centroid (Mahalanobis Distance).....	203
Table 4.28	Uji Kecocokan Model full Model SEM	204
Table 4.29	Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	214
Table 4.30	Perhitungan Nilai Loading Factor dan Mean Berdasarkan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	215
Table 4.31	Kuadran Rata-rata dan <i>Loading Factor</i>	217
Table 4.32	Rekomendasi Indikator pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	224
Table 4.33	Rekomendasi Indikator pada Variabel Responsibilitas Kerja	230
Table 4.34	Rekomendasi Indikator pada Variabel Kecerdasan Emosional	237
Table 4.35	Rekomendasi Indikator pada Variabel Kepemimpinan.....	242

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Langkah Peningkatan Responsibilitas Kerja	13
Gambar 1.2	Langkah Peningkatan Kecerdasan Emosional	13
Gambar 1.3	Langkah Peningkatan Kepemimpinan.....	13
Gambar 1.4	Sunburst Langkah Peningkatan Kualitas Pelayanan	14
Gambar 2.1	<i>Poin Planning for Quality Service</i>	27
Gambar 2.2	Tiga Komponen Tim Manajemen	27
Gambar 2.3	Catatan Kronologis Kualitas Pelayanan	28
Gambar 2.4	Tiga Kecerdasan menurut Furnham	58
Gambar 2.5	Kompetensi Emosional.....	62
Gambar 2.6	Model Teoritik Antar Variabel Penelitian	117
Gambar 3.1	Konstelasi Jalur Pengaruh Antar Variabel Penelitian	120
Gambar 3.2	Diagram Kartesian <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA).....	121
Gambar 3.3	Model Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	141
Gambar 3.4	Model Variabel Kepemimpinan (X3).....	142
Gambar 3.5	Model Variabel Kecerdasan Emosi (X2).....	143
Gambar 3.6	Model Variabel Responsibilitas Kerja (X1)	144
Gambar 3.7	Struktur Modeling	145
Gambar 4.1	<i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Responsibilitas Kerja (X1)....	165
Gambar 4.2	Respesifikasi <i>Model Confirmatory Factor Analsis</i>	167
Gambar 4.2	<i>Confirmatory Factor Analsis</i> Variabel Kecerdasan Emosional (X2)	171
Gambar 4.3	Respesifikasi <i>Model Confirmatory Factor Analysis</i>	173
Gambar 4.4	<i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Kepemimpinan (X3)	177
Gambar 4.5	Respesifikasi <i>Model Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Kepemimpinan (X3).....	180
Gambar 4.6	<i>Confirmatory Factor Analysis</i> Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	184
Gambar 4.7	Respesifikasi <i>Model Confirmatory Factor Analysis</i>	186
Gambar 4.8	<i>Standardized Solutiton</i> Model Awal SEM	190
Gambar 4.9	<i>Standardized Solutiton</i> Model Akhir SEM.....	191
Gambar 4.8	Konstelasi pengaruh tidak langsung X1 terhadap Y melalui X3	210

Gambar 4.9	Perhitungan Sobel Test pengaruh tidak langsung X1 terhadap Y melalui X3	211
Gambar 4.10	Konstelasi pengaruh tidak langsung X2 terhadap Y melalui X3	212
Gambar 4.11	Perhitungan Sobel Test pengaruh tidak langsung X2 terhadap Y melalui X3	213
Gambar 4.13	Diagram Pengaruh Langsung Antar Variabel.....	216
Gambar 4.14	Hubungan Nilai <i>Mean</i> dan <i>Loading Factor</i> pada Analisis IPA.....	219
Gambar 4.15	Jumlah Indikator Pada Posisi IPA.....	223



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : KUESIONER PENELITIAN_.....	270
LAMPIRAN 2 : SURAT KETERANGAN HASIL PINDAI UJI KEMIRIPAN	288
LAMPIRAN 3 : HASIL UJI COBA INSTRUMEN.....	289
Data Hasil Uji Coba Variabel X1_.....	290
Data Hasil Uji Coba Variabel X2 _.....	296
Data Hasil Uji Coba Variabel X3_.....	303
Data Hasil Uji Coba Variabel Y	311
LAMPIRAN 4 : DATA HASIL PENELITIAN_.....	317
LAMPIRAN 5 : STATISTIK DESKRIPTIF _.....	350
LAMPIRAN 6 : CFA CONSTRUCT VARIABEL_.....	363
LAMPIRAN 7 : <i>ASSUMPTION STRUCTURAL EQUATION MODELING</i>	386
LAMPIRAN 8 : UJI HIPOTESIS <i>STRUCTURAL EQUATION MODELING</i>	396
LAMPIRAN 9 : ARTIKEL JURNAL INTERNASIONAL	409
LAMPIRAN 10 : IZIN PENELITIAN	417
LAMPIRAN 11 : SK TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	418
LAMPIRAN 12 : SERTIFIKAT SEMINAR INTERNASIONAL	419
LAMPIRAN 13 : SERTIFIKAT TOEFL	420
LAMPIRAN 14 : PROFIL PENULIS	421



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Moch Aly Taufiq
NIM : 7647158027
Fakultas/Prodi : MSDM
Alamat email : alytaufiq@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul : **Pengaruh Responsibilitas Kerja, Kecerdasan Emosional dan
Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Ahli Anggota DPR RI**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Februari 2021

Penulis

Moch Aly Taufiq