

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BADAN NASIONAL
PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA
(Studi Pengaruh Kepemimpinan Transformasional,
Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasional
Terhadap Kualitas Pelayanan Publik)**



**ABDUL GHOFAR
Nomor Registrasi: 7647111153
PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BADAN NASIONAL
PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA
(Studi Pengaruh Kepemimpinan Transformasional,
Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasional
Terhadap Kualitas Pelayanan Publik)**

ABDUL GHOFAR

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung maupun tidak langsung dari kepemimpinan transformasional, komunikasi interpersonal dan komitmen organisasional terhadap kualitas pelayanan publik Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI). Penelitian ini menggunakan metode survei. Jumlah sampel dihitung menggunakan metode Slovin, ditetapkan sampel sebesar 140 responden/orang, diambil secara Sampel Random Sistematis. Metode pengumpulan data dengan penyebaran instrumen penelitian kepada responden terpilih. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh langsung signifikan kepemimpinan transformasional, komunikasi interpersonal dan komitmen organisasional terhadap kualitas pelayanan publik di BNP2TKI. Kepemimpinan transformasional dan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh langsung signifikan terhadap komitmen organisasional. Kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh langsung signifikan terhadap komunikasi interpersonal. Kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh langsung signifikan terbesar terhadap kualitas pelayanan publik. Implikasi dan kontribusi penelitiannya untuk pembangunan ini adalah pentingnya peran pemimpin transformasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di BNP2TKI, begitu juga perlunya meningkatkan peran kepemimpinan transformasional dalam mendukung peran komitmen organisasional maupun komunikasi interpersonal dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di BNP2TKI.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Interpersonal, Komitmen Organisasional.

**PUBLIC SERVICE QUALITY IN NATIONAL AUTHORITY FOR THE PLACEMENT
AND PROTECTION OF INDONESIAN OVERSEAS WORKERS (BNP2TKI)**

***(Study of the Influence of Transformational Leadership,
Interpersonal Communication and Organizational Commitment
of Public Services Quality)***

ABDUL GHOFAR

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze direct and indirect influence of transformational leadership, interpersonal communication, and organizational commitment for public service quality in National Authority for the Placement and Protection of Indonesian Overseas Workers (BNP2TKI). This research used survey method. The number of samples is calculated using the Slovin method, a sample for 140 respondents/people, taken by systematic random sampling. Method of data collection by dissemination research instrumens to selected respondents. Method of data analysis using path analysis. The result of the research shows that there are significant direct influence of transformational leadership, interpersonal communication and organizational commitment toward the quality of public service in BNP2TKI. Transformational leadership and interpersonal communication has the significant direct influence for organizational commitment. Transformational leadership has the significant direct influence for interpersonal communication. Transformational leadership has the biggest significant direct influence for the quality of public services. The implication and contribution of research for this development is the importance of the role of transformational leadership in improving the quality of public services at BNP2TKI, as well as the need to enhance the role of transformational leadership in supporting the role of organizational commitment and interpersonal communication in efforts to improve the quality of public services at BNP2TKI.

Keywords: *Public Service Quality, Transformational Leadership, Interpersonal Communication, Organizational Commitment.*

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

Promotor,

Co-Promotor,

Prof. Dr. Wibowo, SE., M.Phil.

Prof. Dr. Burhanuddin Tola, M.A.

Tanggal :12/11.....2019.....

Tanggal :11/11.....2019.....

NAMA

TANDA TANGAN

TANGGAL

Dr. Komarudin, M.Si.
(Ketua)¹

11-12-2019

Prof. Dr. Nadiroh, M.Pd.
(Sekretaris)²

25-11-2019

Nama : Abdul Ghofar

No. Registrasi : 7647111153








Program Studi : Ilmu Manajemen - MSDM

Tanggal Lulus :

1. Rektor Universitas Negeri Jakarta
2. Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta

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

Nama : Abdul Ghofar
 No. Registrasi : 7647111153
 Program Studi : S3 Ilmu Manajemen - MSDM

No.	NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
1.	Prof. Dr. Ivan Hanafi, M.Pd. (Ketua)		24/11 2019
2.	Prof. Dr. Hamidah, SE., M.Si. (Sekretaris)		11/11 - 2019
3.	Prof. Dr. Wibowo, SE., M.Phil. (Promotor)		1/11 - 2019
4.	Prof. Dr. Burhanuddin Tola, MA. (Co-Promotor)		28/10-2019
5.	Dr. Ari Saptono, M.Pd. (Penguji)		28/10-2019
6.	Agung Darmawan Buchdadi, Ph.D. (Penguji)		28/10 2019
7.	Prof. Dr. Hapzi Ali, CMA (Penguji Luar)		14/10 2019

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Disertasi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Doktor dari Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun pada bagian-bagian tertentu dalam Penelitian Disertasi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma kaidah dan etika Penelitian Ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Disertasi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, April 2019



Abdul Ghofar



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 : ABDUL GHOFAR
NIM : 7647111153
Fakultas/Prodi : PASCASARJANA / ILMU MANAJEMEN-MSDM
Alamat email : abdul.ghofar@bnp2tki.go.id; ghofar@stis.ac.id

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:

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA (Studi Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Interpersonal, dan Komitmen Organisasional terhadap Kualitas Pelayanan Publik).

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 2020

Penulis

(ABDUL GHOFAR)

RINGKASAN DISERTASI

I. Pendahuluan

Di tengah persaingan global yang semakin cepat, ketat, dan pesat, banyak kementerian/lembaga dituntut untuk dapat menerapkan sistem tata kelola pemerintahan dengan baik (*good corporate governance*). Jika hal ini tidak dilakukan, kinerja kementerian/lembaga dapat semakin terpuruk. Dengan demikian, kementerian/lembaga harus mampu menata ulang proses bisnis dan mau merubah paradigma dalam melayani masyarakat/publik serta meningkatkan daya saing dalam berbagai bisnis/produksi maupun teknologi yang semakin berkembang.

Hal ini juga dirasakan oleh salah satu lembaga non kementerian yaitu Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI). Sebagai salah satu lembaga non kementerian, BNP2TKI juga kerap diharapkan mampu meningkatkan kinerja produktivitasnya. Agar mampu meningkatkan kinerja produktivitasnya, maka BNP2TKI harus memiliki perencanaan yang matang dan strategis. Perencanaan strategis yang dilakukan hendaknya merupakan sebuah penyusunan langkah-langkah yang strategis dan tepat guna/sasaran sehingga arah tujuan dan posisi yang diinginkan BNP2TKI dapat tercapai dengan jelas. Perencanaan strategis bisnis yang dikerjakan dapat menimbulkan kinerja aktifitas proses bisnis dan pendistribusian dan pemanfaatan sumber daya yang dapat diterapkan untuk mewujudkan visi dan misi BNP2TKI.

Dalam reformasi birokrasi BNP2TKI yang menjadi prioritas/ *quick wins* adalah program/kegiatan terkait bidang perubahan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Kepala BNP2TKI (2014-2019), Nusron Wahid, mengungkapkan bahwa, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, BNP2TKI memerlukan dukungan

teknologi informasi dan komunikasi yang handal dalam pelayanan dan penanganan pengaduan masyarakat.

Hasil evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi Tahun 2019 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN dan RB) Republik Indonesia bahwa komponen penilaian peningkatan kualitas pelayanan publik BNP2TKI dari tahun 2015, 2016, 2017, dan 2018 berturut-turut sebesar 3,75, 3,83, 3,93, dan 3,95. Hal ini menunjukkan bahwa selama 4 (empat) tahun terakhir komponen kualitas pelayanan publik berkisar 64,42% (target kualitas pelayanan publik BNP2TKI sebesar 85%), berarti belum seluruh unit pelayanan mengembangkan inovasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Begitu juga dari hasil publikasi BNP2TKI tentang jumlah pengaduan masyarakat terkait penempatan dan perlindungan TKI dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018, rata-rata 4.554 pengaduan atau sekitar 14 pengaduan perharinya, bahkan sampai akhir 2018 masih ada 1.104 status pengaduan yang belum terselesaikan, artinya masyarakat masih merasa belum puas terhadap pelayanan BNP2TKI. Hal ini disebabkan karena kinerja pelayanan pengaduan permasalahan TKI yang dilakukan BNP2TKI tidak maksimal. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan tersebut perlu dilakukan pembenahan-pembenahan di bidang pelayanan publik dan perlu juga dilakukan reformasi birokrasi dalam tata kelola pelayanan publik di BNP2TKI termasuk Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam melakukan pelayanan penempatan dan perlindungan TKI kepada masyarakat.

Untuk mewujudkan obsesi BNP2TKI dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik tentunya tidak mudah, karena selalu tidak terlepas dari berbagai pengaruh, baik pengaruh internal maupun eksternal lembaga. Pengaruh internal BNP2TKI

meliputi motivasi kerja karyawan, perilaku dan kekuasaan pemimpin, komunikasi interpersonal, komitmen organisasional, budaya organisasi, pola pikir, perilaku birokrasi, kinerja birokrasi, kemampuan karyawan, kompetensi karyawan, pengalaman karyawan, tanggung jawab karyawan, perencanaan fasilitas, pemberdayaan aparatur, birokrasi, proses perubahan, manajemen konflik, desain pekerjaan dan stres kerja (Hardiansyah, 2014).

Faktor eksternal yang juga mempengaruhi kualitas pelayanan publik dapat berasal dari pemerintah, kebijakan pemerintah, regulasi pemerintah, intervensi pemerintah, implementasi kebijakan pelayanan terpadu, kontrol sosial dan pengawasan masyarakat, partai politik, budaya eksternal, konsumen/pengguna data dan *stakeholder* lainnya.

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan menghindari terjadinya penafsiran yang berbeda-beda serta membatasi faktor-faktor yang berpengaruh pada penelitian ini, maka perlu ditentukan pembatasan masalah dalam penelitian ini. Pembatasan masalah disini, yaitu: "faktor-faktor yang berkontribusi dominan yang menyebabkan dan mempengaruhi kualitas pelayanan publik di BNP2TKI, dengan variabel bebas adalah kepemimpinan transformasional, komunikasi interpersonal, dan komitmen organisasional".

Dasar pertimbangan mengambil variabel kepemimpinan transformasional, komunikasi interpersonal, dan komitmen organisasional tersebut karena, (a) faktor tersebut dipandang sebagai faktor untuk mendukung terhadap keberhasilan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi BNP2TKI, (b) BNP2TKI memegang peranan penting dalam menyediakan layanan penempatan dan perlindungan TKI kepada masyarakat, (c) variabel-variabel yang diteliti ini dianggap dapat menyebabkan dan

mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh BNP2TKI, seperti baik/buruknya cara/gaya pimpinan dalam memimpin karyawannya.

Pengertian kualitas pelayanan publik adalah kesesuaian antara harapan pengguna layanan dengan persepsi karyawan/pegawai atas pelayanan yang diberikan oleh sebuah lembaga/organisasi melalui indikator: (1) ketersediaan sarana dan prasarana (*tangible*), (2) keandalan (*reliability*), (3) kesigapan (*responsiveness*), (4) kepastian (*assurances*), dan (5) keempatian (*empathy*).

Pengertian kepemimpinan transformasional adalah pemimpin yang mampu menstimulan dan menginspirasi pengikut sehingga menimbulkan kesadaran untuk mencapai hasil yang maksimal serta mengembangkan kapasitas kepemimpinan melalui indikator: (1) pengaruh idealisme (*Idealized Influence*), (2) motivasi inspirasional (*inspirational motivation*), (3) stimulasi intelektual (*intellectual stimulation*), dan (4) konsiderasi individual (*individual consideration*).

Sedangkan pengertian komunikasi interpersonal adalah sebuah proses sosial dimana orang-orang yang terlibat di dalamnya saling mempengaruhi, dan merupakan komunikasi paling efektif dalam mengubah sikap, ide, pendapat, gagasan, atau perilaku seseorang dalam organisasi, melalui indikator: (1) keterbukaan, (2) empati, (3) dukungan, (4) kepositifan/perilaku positif, dan (5) kesetaraan.

Serta pengertian komitmen organisasional adalah kepedulian yang ditunjukkan oleh seseorang terhadap organisasi dan keinginan untuk tetap berpartisipasi aktif dalam organisasi tersebut melalui indikator: (1) komitmen afektif, (2) komitmen kontinuans, dan (3) komitmen normatif.

Peneliti merumuskan 9 hipotesis penelitian, yaitu: 1) kepemimpinan transformasional berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan public, 2) komunikasi Interpersonal berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan publik,

3) komitmen organisasional berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan publik, 4) kepemimpinan transformasional berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasional, 5) komunikasi interpersonal berpengaruh langsung terhadap komitmen organisasional, 6) kepemimpinan transformasional berpengaruh langsung terhadap komunikasi interpersonal, 7) kepemimpinan transformasional berpengaruh tidak langsung terhadap kualitas pelayanan publik melalui komitmen organisasional, 8) komunikasi interpersonal berpengaruh tidak langsung terhadap kualitas pelayanan publik melalui komitmen organisasional, dan 9) kepemimpinan transformasional berpengaruh tidak langsung terhadap kualitas pelayanan publik melalui Komunikasi interpersonal.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran instrumen penelitian kepada responden terpilih. Pengumpulan data dengan penggunaan angket atau kuesioner terstruktur merupakan metode pengumpulan data primer, dengan tujuan untuk menggali respon tentang persepsi, pendapat, dan informasi dari responden berkenaan dengan kualitas pelayanan publik, kepemimpinan transformasional, komunikasi interpersonal, dan komitmen organisasional di lingkungan BNP2TKI. Sedangkan pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*).

III. Pembahasan

Hasil tebaran kuesioner didapat beberapa informasi, dan informasi tersebut dimulai dari profil responden. Profil responden meliputi jenis kelamin, usia, status perkawinan, pendidikan terakhir, masa kerja dan jumlah tanggungan.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didapatkan sebaran responden laki-laki dengan persentase sebesar 56,4% sedangkan responden perempuan 43,6%. Karakteristik responden berdasarkan usia diperoleh sebaran bahwa mayoritas responden berusia 30-45 tahun memiliki persentase sebesar 74,3%, kemudian usia lebih dari 45 tahun sebesar 22,9% dan usia kurang dari 30 tahun sebesar 2,9%. Ada perbedaan frekuensi yang signifikan responden dari sisi usia, dengan demikian pegawai BNP2TKI yang menduduki jabatan sebagai pejabat pengawas (eselon IV) umumnya berusia 30-45 tahun.

Sedangkan karakteristik responden berdasarkan status perkawinan diperoleh sebaran responden didominasi oleh yang telah menikah yaitu 91,4%. Karakteristik responden dari sisi pendidikan didominasi responden yang tamat sarjana sebesar 73,6%, kemudian diikuti oleh responden yang tamat pasca sarjana (S2/S3) sebesar 25,6%, serta tamat diploma 0,7% atau 1 responden. Karakteristik responden berdasarkan masa kerja diperoleh sebaran responden yang dominan pada responden yang bekerja lebih dari 8 tahun dan antara 4 hingga 8 tahun. Persentase responden yang memiliki masa kerja di atas 8 tahun sebesar 86,4% dan persentase responden yang bekerja antara 4 hingga 8 tahun sebesar 11,4%. Dengan demikian profil responden pada penelitian ini didominasi oleh pegawai dengan masa kerja lebih dari 8 tahun yang beberapa diantaranya adalah pegawai yang berasal dari Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi. Karakteristik yang terakhir adalah jumlah tanggungan, hasil penyebaran angket menunjukkan bahwa mayoritas responden telah memiliki tanggungan, baik itu 1, 2 atau lebih dari 2 tanggungan. Tidak ada perbedaan frekuensi yang signifikan karakteristik responden berdasarkan jumlah tanggungan.

Terkait dengan hasil pengujian hipotesis penelitian, dapat uraikan sebagai berikut:

1. Pengaruh Langsung Positif Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Nilai koefisien jalur kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,328 dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,97. Oleh karena nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} pada $dk = 136$ untuk $\alpha = 0,05$ sebesar 1,98 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh langsung positif variabel kepemimpinan transformasional terhadap variabel kualitas pelayanan publik yang sangat signifikan.

2. Pengaruh Langsung Positif Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Nilai koefisien jalur komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,315 dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,78. Oleh karena nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} pada $dk = 136$ untuk $\alpha = 0,05$ sebesar 1,98 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh langsung positif variabel komunikasi interpersonal terhadap variabel kualitas pelayanan publik yang sangat signifikan.

3. Pengaruh Langsung Positif Komitmen Organisasional terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Nilai koefisien jalur komitmen organisasional terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,303 dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,46. Oleh karena nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} pada $dk = 136$ untuk $\alpha = 0,05$ sebesar 1,98 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh langsung positif variabel komitmen organisasional terhadap variabel kualitas pelayanan publik yang sangat signifikan.

4. Pengaruh Langsung Positif Kepemimpinan Transformasional terhadap Komitmen Organisasional

Nilai koefisien jalur kepemimpinan transformasional terhadap komitmen organisasional sebesar 0,280 dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,52. Oleh karena nilai koefisien $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} pada $dk = 137$ untuk $\alpha = 0,05$ sebesar 1,98 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh langsung positif variabel kepemimpinan transformasional terhadap variabel komitmen organisasional yang sangat signifikan.

5. Pengaruh Langsung Positif Komunikasi Interpersonal terhadap Komitmen Organisasional

Nilai koefisien jalur komunikasi interpersonal terhadap komitmen organisasional sebesar 0,273 dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,44. Oleh karena nilai $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} pada $dk = 137$ untuk $\alpha = 0,05$ sebesar 1,98 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh langsung positif variabel komunikasi interpersonal terhadap variabel komitmen organisasional yang sangat signifikan.

6. Pengaruh Langsung Positif Kepemimpinan Transformasional terhadap Komunikasi Interpersonal

Nilai koefisien jalur kepemimpinan transformasional terhadap komunikasi interpersonal sebesar 0,262 dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,19. Oleh karena nilai koefisien $t_{hitung} >$ nilai t_{tabel} pada $dk = 138$ untuk $\alpha = 0,05$ sebesar 1,98 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh langsung positif variabel kepemimpinan transformasional terhadap variabel komunikasi interpersonal yang sangat signifikan.

7. Pengaruh Tidak Langsung Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Pelayanan Publik melalui Komitmen Organisasional

Dari tabel sobel test nilai Z_{hitung} sebesar 3,80583. Oleh karena nilai $Z_{hitung} >$ nilai Z_{tabel} dengan tingkat signifikansi 0,05 sebesar 1,96 maka membuktikan bahwa komitmen organisasional mampu memediasi hubungan pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan publik.

8. Pengaruh Tidak Langsung Komunikasi Interpersonal terhadap Kualitas Pelayanan Publik melalui Komitmen Organisasional

Dari tabel sobel test nilai Z_{hitung} sebesar 3,74550. Oleh karena nilai $Z_{hitung} >$ nilai Z_{tabel} dengan tingkat signifikansi 0,05 sebesar 1,96 maka membuktikan bahwa komitmen organisasional mampu memediasi hubungan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan publik.

9. Pengaruh Tidak Langsung Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Pelayanan Publik melalui Komunikasi Interpersonal

Dari tabel sobel test nilai Z_{hitung} sebesar 2,90647. Oleh karena nilai $Z_{hitung} >$ nilai Z_{tabel} dengan tingkat signifikansi 0,05 sebesar 1,96 maka membuktikan bahwa komunikasi interpersonal mampu memediasi hubungan pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan publik.

IV. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di BNP2TKI, terlebih dahulu harus meningkatkan kepemimpinan transformasional, komunikasi interpersonal dan komitmen organisasional dari SDM yang tersedia di lingkungan BNP2TKI. Kepemimpinan transformasional dan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh langsung signifikan terhadap komitmen organisasional. Kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh langsung signifikan terhadap komunikasi interpersonal.

Kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh langsung signifikan terbesar terhadap kualitas pelayanan publik BNP2TKI.



KATA PENGANTAR

Kualitas Pelayanan Publik dipengaruhi oleh banyak faktor, baik pengaruh internal maupun eksternal organisasi. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi prioritas/*quick wins* dari program Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI) dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, BNP2TKI memerlukan dukungan teknologi informasi dan komunikasi yang handal dalam pelayanan penempatan dan perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) dan penanganan pengaduan dari masyarakat.

Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat/publik di kementerian/lembaga harus merujuk pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan. Standar pelayanan ini yang menjadi tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan yang diselaraskan antara kemampuan sumber daya manusia yang tersedia dengan kebutuhan masyarakat. Tentunya standar pelayanan yang disusun bukan sekedar di atas kertas saja melainkan sebagai bentuk kewajiban dan janji dari pimpinan kementerian/lembaga kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang prima, yaitu cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan, dan akuntabel.

Hasil evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi Tahun 2019 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN dan RB) Republik Indonesia bahwa komponen penilaian peningkatan kualitas pelayanan publik BNP2TKI dari tahun 2015, 2016, 2017, dan 2018 berturut-turut sebesar 3,75, 3,83, 3,93, dan 3,95. Hal ini menunjukkan bahwa selama 4 (empat) tahun terakhir komponen kualitas pelayanan publik berkisar 64,42% (target kualitas pelayanan publik BNP2TKI

sebesar 85%), berarti belum seluruh unit pelayanan mengembangkan inovasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Begitu juga dari hasil publikasi BNP2TKI tentang jumlah pengaduan masyarakat terkait penempatan dan perlindungan TKI dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018, rata-rata 4.554 pengaduan atau sekitar 14 pengaduan perharinya, bahkan sampai akhir 2018 masih ada 1.104 status pengaduan yang belum terselesaikan, artinya masyarakat masih merasa belum puas terhadap pelayanan BNP2TKI. Hal ini disebabkan karena kinerja pelayanan pengaduan masyarakat yang dilakukan BNP2TKI tidak maksimal. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan tersebut perlu dilakukan pembenahan-pembenahan di bidang pelayanan publik dan perlu juga dilakukan reformasi birokrasi dalam tata kelola pelayanan publik di BNP2TKI termasuk Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam melakukan pelayanan penempatan dan perlindungan TKI kepada masyarakat.

Tercapainya kualitas pelayanan penempatan dan perlindungan TKI kepada masyarakat, termasuk kepatuhan pelayanan publik menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) maupun maklumat pelayanan yang telah ditetapkan dan mampu menekan pengiriman TKI nonprocedural serta dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang diajukan oleh masyarakat maupun *stakeholder* terkait lainnya. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di BNP2TKI, peneliti merasa terdorong untuk melakukan kajian ilmiah tentang permasalahan-permasalahan terkait kualitas pelayanan publik di BNP2TKI yang masih jauh dari target, factor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut.

Secara metodologi, peneliti dalam melakukan kajian untuk memperoleh data tertentu dengan tujuan dan sasaran tertentu dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*).

Analisis jalur digunakan untuk menguji pengaruh kausalitas dari variabel eksogen terhadap variabel endogen.

Disertasi ini difokuskan pada kajian variabel endogen, yaitu variabel kualitas pelayanan publik yang dipengaruhi oleh variabel eksogen seperti variabel kepemimpinan transformasional, komunikasi interpersonal, dan komitmen organisasional. Dasar pertimbangan mengambil variabel kepemimpinan transformasional, komunikasi interpersonal, dan komitmen organisasional tersebut karena, (a) faktor tersebut dipandang sebagai faktor untuk mendukung terhadap keberhasilan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi BNP2TKI, (b) BNP2TKI memegang peranan penting dalam menyediakan layanan penempatan dan perlindungan TKI kepada masyarakat, (c) variabel-variabel yang diteliti ini dianggap dapat menyebabkan dan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh BNP2TKI, seperti baik/buruknya cara/gaya pimpinan dalam memimpin karyawannya.

Akhirnya, hasil penelitian ini dapat ditarik simpulan awal bahwa ada pengaruh langsung secara signifikan kepemimpinan transformasional, komunikasi interpersonal dan komitmen organisasional terhadap kualitas pelayanan publik di BNP2TKI. Kepemimpinan transformasional dan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh langsung secara signifikan terhadap komitmen organisasional. Kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh langsung secara signifikan terhadap komunikasi interpersonal. Kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh langsung secara signifikan terbesar terhadap kualitas pelayanan publik BNP2TKI. Dengan demikian implikasi penerapan kepemimpinan transformasional di BNP2TKI sangat diperlukan, hal ini disebabkan penerapan kepemimpinan transformasional yang baik dapat menimbulkan dampak peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik di BNP2TKI.

Peneliti sudah berupaya seoptimal mungkin untuk dapat menyajikan hasil penelitian yang terbaik, namun menyadari bahwa hasil penelitian ini belum sempurna, oleh karena itu dengan kerendahan dan ketulusan hati peneliti mengharapkan masukan positif dan kritik serta saran yang membangun dari semua pihak demi menghasilkan karya ilmiah yang lebih baik lagi dan semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat untuk semua pihak terkait.

Jakarta, November 2019

Peneliti



**UCAPAN
TERIMA KASIH DAN PENGHARGAAN**



Dengan mengucapkan Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT atas berkah dan rahmatNya jualah peneliti dapat menyelesaikan disertasi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Publik di Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI), (Studi Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Komunikasi Interpersonal terhadap Komitmen Organisasional dan Kualitas Pelayanan Publik)”**. Disertas ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Doktor, Program Studi Ilmu Manajemen-Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) pada Universitas Negeri Jakarta.

Peneliti dapat menyelesaikan disertasi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah membantu, membimbing, dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan disertasi ini. Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, peneliti mengucapkan terima kasih yang tak terhingga atas dukungan, bantuan, bimbingan, arahan, dan doa yang telah diberikan kepada peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung kepada:

1. Dr. Komarudin, M.Si. sebagai Rektor Universitas Negeri Jakarta sebagai penanggung jawab umum yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengikuti perkuliahan sampai selesai;
2. Profesor Dr. Nadiroh, M.Pd. sebagai Direktur Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta yang telah menerbitkan dan menetapkan berbagai kebijakan baru, khususnya kebijakan-kebijakan dalam hal penyelesaian studi, penelitian dan penulisan disertasi yang lebih baik;

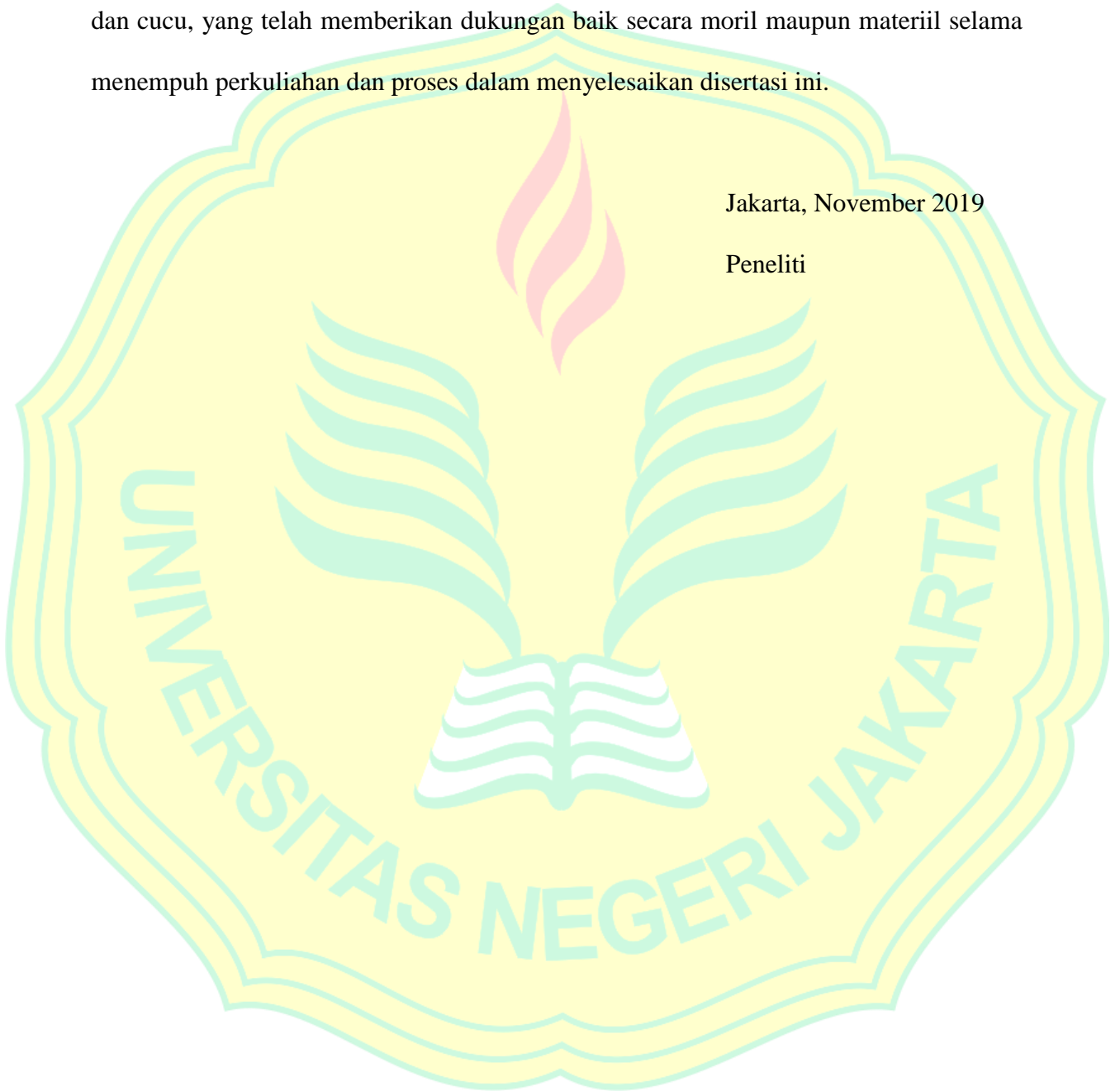
3. Profesor Dr. Ivan Hanafi, M.Pd. selaku Wakil Direktur I (Bidang Akademik) Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta yang telah membimbing dan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan disertasi ini;
4. Profesor Dr. Hamidah, SE., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Ilmu Manajemen (IM) konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang telah membimbing dan memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyelesaikan disertasi ini;
5. Profesor Dr. Wibowo, SE., M.Phil. selaku Promotor yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing, membantu, dan memberikan arahan kepada peneliti dalam menyelesaikan disertasi ini;
6. Profesor Dr. Burhanuddin Tola, MA. selaku Co-Promotor yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing, membantu, dan memberikan arahan kepada peneliti dalam menyelesaikan disertasi ini;
7. Associate Professor Dr. Ari Saptono, M.Pd. sebagai penguji disertasi yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dengan tulus dan ikhlas dalam penyelesaian disertasi ini;
8. Associate Professor Agung Darmawan Buchdadi, Ph.D. sebagai penguji disertasi yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dengan tulus dan ikhlas dalam penyelesaian disertasi ini; dan
9. Profesor Dr. Ir. H. Hapzi Ali, CMA, MM, MPM. sebagai penguji luar disertasi yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dengan tulus dan ikhlas dalam penyelesaian disertasi ini.

Selanjutnya, peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Pimpinan BNP2TKI, para Kepala BP3TKI/LP3TKI dan Koordinator P4TKI dan para pejabat eselon IV baik di lingkungan BNP2TKI maupun di BP3TKI/LP3TKI dan Koordinator P4TKI yang telah bersedia mengisi kuesioner dalam penelitian ini.

Gelar Doktor yang saya raih nanti, secara khusus saya persembahkan kepada kedua orang tua peneliti, yang berkat jasa beliau telah mengajarkan, membekali berbagai makna kehidupan sehingga peneliti dapat mencapai seperti ini. Selanjutnya, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Istri dan ketiga anak kami serta menantu dan cucu, yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materiil selama menempuh perkuliahan dan proses dalam menyelesaikan disertasi ini.

Jakarta, November 2019

Peneliti



ACKNOWLEDGEMENT



In the Name of Allah, the Most Gracious and the Most Merciful.

*With all gratitude to Allah SWT for Allah blessing and mercy, the researcher can complete this dissertation entitled “**PUBLIC SERVICE QUALITY IN NATIONAL AUTHORITY FOR THE PLACEMENT AND PROTECTION OF INDONESIAN OVERSEAS WORKERS (BNP2TKI) (Study of the Influence of Transformational Leadership and Interpersonal Communication of Organizational Commitment and Public Services Quality)**”. This dissertation was made to fulfill one of the requirements for obtaining a Doctorate, Human Resource Management Study Program of Jakarta State University.*

Researchers can complete this dissertation not apart from support and assistance, and guidance from various parties who have helped, guided, and directed researchers in completing this dissertation. With all humility and sincerity, the researcher expresses his immense gratitude for the support, assistance, guidance, direction, and prays that have been given to researchers both directly and indirectly to:

- 1. Dr. Komarudin, M.Sc. as Chancellor of the Jakarta State University as a general person responsible for giving researchers the opportunity to attend lectures to completion;*
- 2. Professor Dr. Nadiroh, M.Pd. as Acting Director of Postgraduate Studies at Jakarta State University, whom has issued and established various new policies, especially policies in terms of better study completion, research and writing of the dissertation;*

3. *Professor Dr. Ivan Hanafi, M.Pd. as Deputy Director I (Academic Field) Postgraduate of Jakarta State University who has guided and provided opportunities for researchers to complete this dissertation;*
4. *Professor Dr. Hamidah, SE., M.Sc. as the Coordinator of the Management Study Program (IM) concentration in Human Resource Management (HRM) who has guided and provided opportunities for researchers to organize this dissertation;*
5. *Professor Dr. Wibowo, SE., M. Phil. as a Promoter who has spent a lot of time guiding, assisting, and giving direction to researchers in completing this dissertation;*
6. *Professor Dr. Burhanuddin Tola, MA. as Co-Promoter who has spent a lot of time guiding, assisting, and giving direction to researchers in completing this dissertation;*
7. *Associaete Professor Dr. Ari Saptono, M.Pd. as a dissertation examiner who has guided and directed researchers in the completion of this dissertation sincerely;*
8. *Associaete Professor Agung Darmawan Buchdadi, Ph.D. as a dissertation examiner who has guided and directed researchers in the completion of this dissertation sincerely; and*
9. *Professor Dr. Ir. H. Hapzi Ali, CMA, MM, MPM. As external examiners of the dissertation who has guided and directed researchers in the completion of this dissertation sincerely.*

Furthermore, the researchers also thanked BNP2TKI Leaders, BP3TKI / LP3TKI Heads and P4TKI Coordinators and echelon IV officials both within BNP2TKI and at BP3TKI / LP3TKI and the P4TKI Coordinators who were prepared to fill in the questionnaire in this study.

The title “Doctor” that the researcher earn later, specially the researcher would like to represent to researcher’s parents that by their services, their taught, and

their life experience, the researcher can achieve until this step. Furthermore, the researcher would like to thank to researcher's wife, three children, daughter-in-law also grandchildren, who gave supports, both morally and materially during the lecture and it's processes in completing this dissertation.

Jakarta, November 2019

Researcher



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PROMOTOR	iii
LEMBAR PERBAIKAN	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
LEMBAR PERNYATAAN	ix
RINGKASAN DISERTASI	xi
KATA PENGANTAR	xxi
UCAPAN TERIMA KASIH DAN PENGHARGAAN	xxv
DAFTAR ISI	xxxii
DAFTAR GAMBAR	xxxiii
DAFTAR TABEL	xxxv
DAFTAR LAMPIRAN	xxxvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan Masalah.....	10
C. Perumusan Masalah	13
D. Tujuan Penelitian	14
E. Signifikansi Penelitian	14
F. Kebaruan Penelitian (<i>state of the art</i>).....	16
BAB II KAJIAN TEORITIK	
A. Deskripsi Konseptual	19
1. Kualitas Pelayanan Publik (Y_2).....	19
2. Kepemimpinan Transformasional (X_1).....	51
3. Komunikasi Interpersonal (X_2).....	83
4. Komitmen Organisasional(Y_1).....	100
B. Hasil Penelitian yang Relevan	118
C. Kerangka Teoritik	129
D. Hipotesis Penelitian	147

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	149
1. Tempat Penelitian	149
2. Waktu Penelitian	151
B. Desain Penelitian.....	151
C. Populasi dan Sampel	155
D. Teknik Pengumpulan Data	158
E. Teknik Analisis Data	168
F. Hipotesis Statistik	177

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data.....	181
1. Deskripsi Profil Responden	181
2. Deskripsi Variabel Penelitian	182
a. Kualitas Pelayanan Publik (Y_2).....	184
b. Kepemimpinan Transformasional (X_1)	187
c. Komunikasi Interpersonal (X_2).....	191
d. Komitmen Organisasional (Y_1)	194
B. Pengujian Persyaratan Analisis.....	198
C. Perhitungan Koefisien Jalur	211
D. Pengujian Hipotesis	216
E. Pembahasan Hasil Penelitian	224

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan	245
B. Implikasi	247
C. Saran	249

DAFTAR PUSTAKA	253
-----------------------------	-----

LAMPIRAN-LAMPIRAN	267
-------------------------	-----

RIWAYAT HIDUP	397
---------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Proses Penyediaan Pelayanan Publik	31
Gambar 2.2 <i>The ARDM Model for Human Resources Management</i>	39
Gambar 2.3 Leadership Processes in Stable Environments	66
Gambar 2.4 Leadership Processes in Turbulent Environments.....	67
Gambar 2.5 Model Transformasional.....	72
Gambar 2.6 Kepemimpinan Transformasional yang Sinergis	74
Gambar 2.7 Motivation Factors and Organizational Commitment in Organization .	117
Gambar 3.1 Desain Penelitian	155
Gambar 3.2 Model Diagram Jalur	170
Gambar 3.3 Diagram Jalur Empiris Model Struktural 1	171
Gambar 3.4 Diagram Jalur Empiris Model Struktural 2	171
Gambar 3.5 Diagram Jalur Empiris Model Struktural 3	171
Gambar 4.1 Histogram Data Kualitas Pelayanan Publik	185
Gambar 4.2 Histogram Data Kepemimpinan Transformasional.....	189
Gambar 4.3 Histogram Data Komunikasi Interpersonal	192
Gambar 4.4 Histogram Data Komitmen Organisasional	196
Gambar 4.5 Model Hubungan Struktural Antar Variabel	210
Gambar 4.6 Diagram Jaur Empiris Model Struktural 1	212
Gambar 4.7 Diagram Jalur Empiris Model Struktural 2	213
Gambar 4.8 Diagram Jalur Empiris Model Struktural 3	214
Gambar 4.9 Model Empiris Antar Variabel	216
Gambar 4.10 Konstelasi pengaruh tidak langsung X_1 terhadap Y_2 melalui Y_1	220
Gambar 4.11 Konstelasi pengaruh tidak langsung X_2 terhadap Y_2 melalui Y_1	222
Gambar 4.12 Konstelasi pengaruh tidak langsung X_1 terhadap Y_2 melalui X_2	223



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Kualitas Pelayanan Publik BNP2TKI	4
Tabel 1.2	Banyaknya Pengaduan permasalahan TKI	5
Tabel 2.1	Lima Tipe Informasi yang Relevan Dengan Kebijakan.....	30
Tabel 2.2	Perbedaan Konstruksi Perilaku Kepemimpinan Transformasional dan Kepemimpinan Transaksional	79
Tabel 3.1	Jumlah Populasi Penelitian	156
Tabel 3.2	Kisi-kisi uji coba Instrumen Kualitas Pelayanan Publik	160
Tabel 3.3	Kisi-kisi setelah Validasi uji Coba Instrumen Kualitas Pelayanan Publik	160
Tabel 3.4	Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan Publik.....	160
Tabel 3.5	Kisi-kisi Uji Coba Instrumen Kepemimpinan Transformasional.....	162
Tabel 3.6	Kisi- kisi setelah Validasi Uji Coba Instrumen Kepemimpinan Transformasional	162
Tabel 3.7	Kisi-kisi Instrumen Kepemimpinan Transformasional	163
Tabel 3.8	Kisi-kisi Uji Coba Instrumen Komunikasi Interpersonal.....	164
Tabel 3.9	Kisi-kisi setelah Validasi uji Coba Instrumen Komunikasi Interpersonal	164
Tabel 3.10	Kisi-kisi Instrumen Komunikasi Interpersonal	165
Tabel 3.11	Kisi-kisi Uji Coba Instrumen Komitmen organisasional	166
Tabel 3.12	Kisi-kisi setelah Validasi uji Coba Instrumen Komitmen organisasional	166
Tabel 3.13	Kisi-kisi Instrumen Komitmen organisasional.....	166
Tabel 4.1	Profil Responden	182
Tabel 4.2	Rangkuman Statistik Deskriptif.....	183
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Publik	184
Tabel 4.4	Rerata Indikator dan Butir Pernyataan Variabel Y.....	186
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Kepemimpinan Transformasional.....	188
Tabel 4.6	Rerata Indikator dan Butir Pernyataan Variabel X_1	189
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Komunikasi Interpersonal	191
Tabel 4.8	Rerata Indikator dan Butir Pernyataan Variabel X_2	193
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Komitmen Organisasional	195
Tabel 4.10	Rerata Indikator dan Butir Pernyataan Variabel X_3	196
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Normalitas Galat Taksiran Regresi	201

Tabel 4.12 ANAVA untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi $\hat{Y}_2 = 84,48 + 0,31X_1$	202
Tabel 4.13 ANAVA untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi $\hat{Y}_2 = 74,06 + 0,37X_2$	203
Tabel 4.14 ANAVA untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi $\hat{Y}_2 = 81,39 + 0,43Y_1$	204
Tabel 4.15 ANAVA untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi $\hat{Y}_1 = 63,31 + 0,26X_1$	205
Tabel 4.16 ANAVA Untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi $\hat{Y}_1 = 54,32 + 0,31X_2$	206
Tabel 4.17 ANAVA untuk Uji Signifikansi dan Linearitas Persamaan Regresi $\hat{X}_2 = 103,94 + 0,22X_1$	207
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikansi dan Uji Linearitas Regresi	208
Tabel 4.19 Rangkuman Hasil Pengujian Koefisien Korelasi	209
Tabel 4.20 Rangkuman Koefisien Korelasi Antar Dimensi	211
Tabel 4.21 Hasil SPSS Model Pertama	211
Tabel 4.22 Hasil SPSS Model Kedua	212
Tabel 4.23 Hasil SPSS Model Ketiga	213
Tabel 4.24 Rekapitulasi Koefisien Regresi Y_1 atas X_1 dan Y_2 atas X_1, Y_1	214
Tabel 4.25 Rekapitulasi Koefisien Regresi Y_1 atas X_2 dan Y_2 atas X_2, Y_1	215
Tabel 4.26 Rekapitulasi Koefisien Regresi X_2 atas X_1 dan Y_2 atas X_2	215
Tabel 4.27 Pengaruh Langsung Antar Variabel	219
Tabel 4.28 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel melalui Y_1	223
Tabel 4.29 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel melalui X_2	224

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Coba Instrumen Penelitian	269
Lampiran 2. Data Hasil Uji Coba	287
Lampiran 3. Kisi-kisi Akhir Instrumen	305
Lampiran 4. Instrumen Penelitian	309
Lampiran 5. Data Hasil Penelitian.....	323
Lampiran 6. Persyaratan Analisis	349
Lampiran 7. Hasil Perhitungan.....	355
Lampiran 8. Pengujian Hipotesis	373
Lampiran 9. Korelasi Antar Dimensi	379
Lampiran 10. Surat Izin Penelitian.....	387
Lampiran 11. Hasil Turnitin.....	393



