

LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PROMOTOR

**PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN AKREDITASI
LEMBAGA DIKLAT DAN BUDAYA ORGANISASI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI BADAN DIKLAT PROVINSI GORONTALO**

DISERTASI

Disusun dan Diajukan oleh

RIWAN LARAGA
NIM: 701616024

Program Studi Administrasi Publik
Telah Diperiksa dan Disetujui untuk Ujian Promosi Disertasi

Menyetujui:

Promotor,




Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si
NIP: 195912271986032003

Co-Promotor I,



Dr. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si
NIP: 196602161997031001

Co-Promotor II,



Dr. Udin Hamim, S.Pd. M.Si
NIP: 197608142001121001

Gorontalo, Januari 2021

Mengetahui:

Ketua,
Rektor Universitas Negeri Gorontalo,



Dr. Ir. Eduart Wolok, ST.MT.
NIP: 197605232006041002

Sekretaris,
Direktur Pasca Sarjana
Universitas Negeri Gorontalo,



Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si
NIP: 195912271986032003

ABSTRACT

RIWAN LARAGA. 2020. Influence of Implementation of Accreditation Policy in Education and Training Center and Organizational Culture on Public Service Quality at Education and Training Agency of Gorontalo Province. Promoter: Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si., co-promoters are Dr. Zuchri Abdussamad, S.I.K..M.Si. and Dr. Udin Hamim, S.Pd., M.Si.

This research aims to analyze and find out the influence of implementation of accreditation policy in education and training center and organizational culture on the public service quality at the Education and Training Agency of Gorontalo Province.

This research is quantitative research, which applies the explanatory survey method. The technique of data collection uses questionnaires and interviews. Then, data analysis employs PLS (Partial Least Square) through SmartPLS3.1 apps. The research population is entire employees at Education and Training Agency or 57 people in which they are the samples too.

Research findings are: (1) the implementation of accreditation policy in Education and Training Center does not have a direct influence on the public service quality; (2) the implementation of accreditation policy in Education and Training Center has a direct influence on the organizational culture; (3) the organizational culture has a direct influence on the public service quality; and (4) the implementation of accreditation policy in Education and Training Center has an indirect influence on the public service quality which is mediated by the organizational culture.

Keywords: accreditation policy in Education and Training Center, organizational culture, and public service quality



ABSTRAK

RIWAN LARAGA, 2020 Pengaruh Implementasi Kebijakan Akreditasi Lembaga Diklat dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Diklat Provinsi Gorontalo. Promotor Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si. Co-promotor Dr. Zuchri Abdussamad S.I.K, M.Si. dan Dr. Udin Hamim, S.Pd. M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mencari tahu pengaruh implementasi kebijakan akreditasi lembaga diklat dan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Diklat Provinsi Gorontalo.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey eksplanatory. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner dan wawancara. Selanjutnya analisis data menggunakan *PLS (Partial Least Square)* melalui aplikasi *SmartPLS3.1* Populasi meliputi keseluruhan pegawai badan diklat sejumlah 57 yang keseluruhannya dijadikan sampel.

Hasil dari penelitian ini adalah : (1) Implementasi kebijakan akreditasi lembaga diklat tidak berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan publik; (2) Implementasi kebijakan akreditasi lembaga diklat memiliki pengaruh langsung terhadap budaya organisasi; (3) Budaya organisasi memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan publik; (4) Implementasi kebijakan akreditasi lembaga diklat memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh budaya organisasi.

Kata Kunci; Akreditasi lembaga diklat, budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik