

**ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK PROGRAM PENYANDANG
MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL TINJAUAN
MENGENAI KEMAMPUAN APARATUR
DAN KUALITAS PELAYANAN**

**(STUDY DI PANTI HARAPAN MULYA KEDOYA DAN
PANTI MULYA JAYA CIPAYUNG)**

Tesis
Untuk memenuhi sebagian
Persyaratan dalam mencapai derajat sarjana S-2

Program Studi
Magister Administrasi Publik (MAP)

Disajikan oleh

NAMA : TITI PURWATI

NIM : 2005-02-001



**PROGRAM PASCASARJANA (S-2)
UNIVERSITAS INDONUSA ESA UNGGUL
JAKARTA
2007**

LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN TESIS



Nama Mahasiswa : **TITI PURWANTI**

NIM/NIRM : 2005-02-001/---

Program Studi : **MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

Telah dinyatakan lulus ujian Tesis pada tanggal 21 April 2007 dihadapan Pembimbing dan Penguji di bawah ini.

Pembimbing,

Leroy Samy Uguy, Ph.D

Tim Penguji :

KETUA : **Ir. Alirahman, MSc., Ph.D**

ANGGOTA : 1. **Yahya Rahmana Hidayat, Ph.D**

2. **Leroy Samy Uguy, Ph.D**

3. **Dr. Ir. Bima Haria Wibisana, MSIS.**

4. **Deddy S Bratakusumah, Ph.D**

Jakarta, 21 April 2007

**UNIVERSITAS INDONUSA ESA UNGGUL
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK (S-2)**



Direktur,

Ir. Alirahman, MSc., Ph.D.

ABSTRAKSI

TITI PURWATI, NIM : 2005-02-001 Analisis Kebijakan Publik Program Penyanggah Masalah Kesejahteraan Sosial Tinjauan Mengenai Kemampuan Aparatur Dan Kualitas Pelayanan (Study di Panti Harapan Mulya Kedoya dan Panti Mulya Jaya Cipayung), dibawah bimbingan : Leroy Samy Uguy, Ph.D.

Salah satu permasalahan Pemda DKI Jakarta adalah terus meningkatnya jumlah PMKS. Untuk mengantisipasi, pemerintah provinsi DKI Jakarta telah melakukan berbagai cara baik dengan penertiban, pembinaan, hingga pemulangan PMKS ke daerah asalnya. Pola yustisi yang dilakukan aparat ketentraman dan ketertiban (Trantib) dan perlindungan masyarakat (Linmas) DKI Jakarta tiap tahun sama yaitu pembinaan di panti tanpa penanganan lebih lanjut dan seringkali kurang terlihat manfaat.

Tesis ini membandingkan kemampuan aparatur dan kualitas pelayanan antara Panti Harapan Mulya Kedoya dan Panti Mulya Jaya Cipayung. Karena Panti Mulya Jaya Cipayung yang mendapatkan bantuan dari APBN sedangkan Panti Harapan Mulya Kedoya hanya mendapatkan bantuan dari APBD Tetapi kenyataannya kenapa Panti Harapan Mulya Kedoya yang lebih baik.

Hasil perhitungan kemampuan aparatur tentang identifikasi dan sikap petugas di panti Harapan Mulya Kedoya menjawab penting dan panti Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting. Didapatkan probabilitas (tingkat signifikansi) $0,004 < 0,05$ yang berarti signifikan. Dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan dalam mengidentifikasi dan sikap petugas di panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung dan menurut perhitungan signifikansi yaitu signifikan yang disebabkan di Panti Mulya Jaya Cipayung dalam mengidentifikasi PSK lebih lama sehingga PSK dibiarkan menunggu sampai aparatur datang (mulainya waktu jam kerja) padahal waktu menjaring PSK pada pukul 03.00.

Dari perhitungan kualitas pelayanan pentingnya seorang aparatur mempunyai latar belakang/ijazah yang sesuai dengan bidangnya di panti Harapan Mulya Kedoya menjawab sangat penting sedangkan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting. Didapatkan probabilitas (tingkat signifikansi) $0,000 < 0,05$ dengan demikian berarti signifikan. Dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung sehingga terdapat perbedaan dalam perhitungan rata-rata dan tingkat signifikansi adalah signifikan disebabkan sebagian besar aparatur yang ada di panti Harapan Mulya Kedoya mempunyai latar belakang sebagai pengajar (SPG dan SPd) sedangkan di panti Mulya Jaya Cipayung hanya berpendidikan SMU saja sehingga kurang mampu dalam hal mengajar.

ABSTRACT

TITI PURWATI, NIM : 2005-02-001 Analysis Policy of Public Program of Girding the Problem of Prosperity of Social Evaluate Concerning Ability of government officer And Quality Service (Study in Pantj Harapan Mulya Kedoya and Pantj Mulya Jaya Cipayung), below/under tuition : Leroy Samy Uguy, Ph.D.

One of the problems Local government of DKI Jakarta is increasing amount of PMKS. To anticipate, government of DKI Jakarta province have done good various means with publisher, construction, till repatriating of PMKS to him area. pattern of Yustisi conducted by government officer of piecing orderliness and (Trantib) and protection of society (Linmas) DKI Jakarta per annum that is construction in pantj without furthermore handling and oftentimes less seen benefit.

This thesis compare ability of service quality and government officer among Pantj Harapan Mulya Kedoya and Pantj Mulya Jaya Cipayung. Because Pantj Mulya Jaya Cipayung getting aid of APBN while Pantj Harapan Mulya Kedoya only getting aid of APBD But in reality why Pantj Harapan Mulya Kedoya.

Result of calculation of ability of government officer about identifying and officer attitude in Pantj Harapan Mulya Kedoya answer important and Pantj Mulya Jaya Cipayung answer of vital importance. Got probability (mount significance) $0,004 < 0,05$ meaning significant. Inferential that there is difference in identifying and officer attitude in Expectation pantj of Mulya Kedoya and Pantj Mulya Jaya Cipayung and according to calculation of significance that is caused significant in Pantj Mulya Jaya Cipayung in identifying longer PSK so that PSK let to await until aparatur come (start office hours time him) though time net PSK at 03.00.

From calculation of important service quality him a aparatur have background behind / diploma matching with its area in Expectation pantj of Pantj Harapan Mulya Kedoya of vital importance while in Pantj Mulya Jaya Cipayung answer importantly is. Got of probability (mount significance) $0,000 < 0,05$ thereby mean significant. Inferential that there is difference among Pantj Harapan Mulya Kedoya and Pantj Mulya Jaya Cipayung so that there are difference in calculation of storey; level and mean of significance is significant caused by most government officer exist in Pantj Harapan Mulya Kedoya have background as instructor (SPG and of SPD) while in Pantj Mulya Jaya Cipayung only education of just SMU so that indigent in the case of teaching.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Analisa Kebijakan Publik Program Penyanggah Masalah Kesejahteraan Sosial Tinjauan Mengenai Kemampuan Aparatur dan Kualitas Pelayanan di Panti Harapan Mulya Kedoya dan Panti Mulya Jaya Cipayung”**.

Tesis ini dapat penulis selesaikan dengan disertai dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Alirahman, MSc., selaku Direktur Studi Program Pascasarjana Universitas Indonusa Esa Unggul.
2. Bapak Yahya Rahmana Hidayat, Phd, selaku Ketua Bidang Studi Program Pascasarjana Universitas Indonusa Esa Unggul.
3. Bapak Leroy Samy Uguy, Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing penulisan tesis ini.
4. Bapak Husein Umar Ph.D, selaku dosen penelitian yang telah memberikan saran dan waktu luang kepada penulis dalam penulisan tesis ini.
5. Bapak Prof Said Zainal Abidin, PhD, yang telah banyak meluangkan waktu untuk berbagai pengetahuan dan wawasan mengenai administrasi publik.
6. Bapak Dr. Ir. Bima Haria W, MSis, selaku penguji yang telah memberikan saran dan waktu kepada penulis.
7. Bapak Deddy S. Bratakusumah, Ph.D, selaku penguji yang telah memberikan saran dan waktu kepada penulis.
8. Bapak Dihin Septyanto, SE,ME, yang telah meluangkan waktu dan pikiran guna penyelesaian tesis ini.
9. Para dosen dan staf non akademik di lingkungan Program Pascasarjana Universitas Indonusa Esa Unggul.

10. Kepala Panti Harapan Mulya Kedoya dan Kepala Panti Mulya Jaya Cipayung yang telah bersedia memberikan ijin untuk penelitian tesis ini.
11. Para pegawai Panti Harapan Mulya Kedoya dan Panti Mulya Jaya Cipayung yang telah membantu penulis untuk penelitian tesis ini.
12. Orangtua, suami tercinta dan terkasih, serta anak-anakku tersayang, mendampingi penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian tesis ini.
13. Rekan-rekan Karyasiswa Pascasarjana Magister Administrasi Publik Angkatan IV
14. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi kemajuan Panti dalam memberikan pelayanan dan pembelajaran untuk para PMKS pada umumnya dan para PSK pada khususnya.

Jakarta, April 2007

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GRAFIK.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
1. Identifikasi Masalah	8
2. Batasan Masalah	11
3. Rumusan Masalah	11
B. Tujuan Penelitian	12
C. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kebijakan Publik	14
B. Kemampuan Aparatur	15
C. Kualitas Pelayanan	19
Dimensi Kualitas Pelayanan	19
D. Kebijakan Program	20
Landasan Hukum	23
E. Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial	24
1. Faktor-faktor yang menyebabkan tuna susila.....	30
2. Latar belakang munculnya tuna susila	31
3. Sebab-sebab munculnya tuna susila	32
F. Hasil Penelitian yang Relevan	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Kerangka Pemikiran.....	37
B. Hipotesis.....	40
C. Desain Penelitian	40

D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	40
E. Jenis, Sumber dan Pengumpulan Data	42
F. Metode Analisis Data	44
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Obyek Penelitian	46
B. Analisis dan Pembahasan	48
1. Validitas dan Reliabilitas dari Kuesioner	48
2. Analisis Deskriptif	49
3. Uji Beda (T-Test)	79
C. Pembahasan	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	106
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA.....	108
KUESIONER	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kemampuan Aparatur dan Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 4.1 Hasil Uji Beda (T-Tes) Kemampuan Aparatur	79
Tabel 4.2 Hasil Uji Beda (T-Tes) Kualitas Pelayanan.....	87
Tabel 4.3 Perbedaan Setelah Hasil Uji Beda (T-Tes) Kemampuan Aparatur	101
Tabel 4.4 Perbedaan Setelah Hasil Uji Beda (T-Tes) Kualitas Pelayanan	101

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1.1	Persentasi Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan Aparatur 9
Grafik 4.1.1	Histogram tentang materi pembelajaran 49
Grafik 4.1.2	Histogram tentang pengoperasian mesin jahit..... 50
Grafik 4.1.3	Histogram tentang sumber daya manusia 51
Grafik 4.1.4	Histogram tentang penampilan aparat 52
Grafik 4.1.5	Histogram tentang waktu yang digunakan..... 53
Grafik 4.1.6	Histogram tentang pengidentifikasian 54
Grafik 4.1.7	Histogram tentang kesediaan 55
Grafik 4.1.8	Histogram tentang kesiapan 56
Grafik 4.1.9	Histogram tentang tanggap..... 57
Grafik 4.1.10	Histogram tentang sopan (pakaian) 58
Grafik 4.1.11	Histogram tentang dukungan pemerintah 59
Grafik 4.1.12	Histogram tentang prestasi PSK..... 60
Grafik 4.1.13	Histogram tentang perhatian panti..... 61
Grafik 4.1.14	Histogram tentang pemahaman perasaan..... 62
Grafik 4.1.15	Histogram tentang perhatian 63
Grafik 4.2.1	Histogram tentang pelayanan 64
Grafik 4.2.2	Histogram tentang latar belakang 65
Grafik 4.2.3	Histogram tentang mengatasi pelayanan..... 66
Grafik 4.2.4	Histogram tentang cepat tanggap..... 67
Grafik 4.2.5	Histogram tentang inisiatif dalam bekerja 68
Grafik 4.2.6	Histogram tentang mendengarkan keluhan..... 69
Grafik 4.2.7	Histogram tentang materi yang diajarkan 70
Grafik 4.2.8	Histogram tentang kesopanan (atribut)..... 71
Grafik 4.2.9	Histogram tentang rasa percaya diri 72
Grafik 4.2.10	Histogram tentang komunikasi dengan perusahaan 73
Grafik 4.2.11	Histogram tentang memahami pasar..... 74
Grafik 4.2.12	Histogram tentang memahami materi..... 75
Grafik 4.2.13	Histogram tentang penampilan fisik..... 76
Grafik 4.2.14	Histogram tentang tempat belajar..... 77
Grafik 4.2.15	Histogram tentang kenyamanan ruangan..... 78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	110
Lampiran 2	Hasil Jawaban Kuesioner	113
Lampiran 3	Hasil Uji Reliabilitas	121
Lampiran 4	Hasil Uji Persentasi	125
Lampiran 5	Hasil Uji Beda (T-Test).....	141

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara berkembang di seluruh dunia termasuk Indonesia mengalami penipisan sistem wawasan kebangsaan akibat negara barat terhadap globalisasi komunikasi dan informasi. Akibat terjadi ketimpangan arus informasi internasional, informasi yang diterima masyarakat tidak ditelaah terlebih dahulu, sehingga pemerintah perlu segera bertindak guna mengantisipasi berbagai dampak negatifnya.

Wajar kalau provinsi DKI Jakarta sebagai kota metropolitan dihiasi kesibukan masyarakatnya. Selain sebagai ibukota negara, Jakarta sebagai pusat berbagai kegiatan. Pelayanan bidang kesejahteraan sosial merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Setelah Indonesia dilanda badai krisis moneter sejak tahun 1998, beban pemerintah provinsi DKI Jakarta semakin berat dirasakan. Sebagai ibukota negara dan barometer perekonomian bangsa, Jakarta menjadi tujuan utama warga masyarakat dari daerah dan provinsi lain yang akan mencoba mengadu nasib di provinsi DKI Jakarta. Sebagian besar warga masyarakat pendatang tersebut, tidak mempunyai bekal keterampilan kerja dan pendidikan yang memadai, sehingga tidak mampu bersaing dalam memasuki lapangan kerja.

Pada akhirnya mereka menambah beban ibukota yang sudah padat dan menjadi penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS). PMKS adalah salah satu permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta dikarenakan jumlah PMKS terus meningkat. Untuk mengantisipasi, pemerintah provinsi DKI Jakarta telah melakukan berbagai cara baik dengan penertiban, pembinaan, hingga pemulangan PMKS ke daerah asalnya. Namun penanganan PMKS itu tidaklah efektif.

Penanganan PMKS harus dilakukan sampai ke daerah-daerah untuk mengurangi masuknya PMKS di kawasan provinsi DKI Jakarta. Selain dari itu memulangkan PMKS ke daerah asal dan harus diberikan keterampilan dan harus didasari dengan iman dan taqwa.

Angka PMKS yang tertinggi adalah kelompok pemulung, kemudian gelandangan disusul pekerja seks komersial (PSK), selanjutnya pedagang asongan. Angka PMKS PSK tidak terlalu tinggi dibanding pemulung dan gelandangan namun PSK juga perlu adanya pembinaan dari Dinas Bina Mental Spiritual dan Kesejahteraan Sosial yang telah terjaring serta dibina di panti-panti.

Kasus perdagangan seks yang menempatkan (menjadikan) anak-anak di bawah umur sebagai korban, cukup sering kita dengar. Kasus itu sering diawali dengan jalan penipuan, menjadi korban perkosaan dan atau dikorbankan (diserahkan) pada pembeli untuk dijadikan objek pemuas seksual seperti pencabulan dan perkosaan. Berbagai kejahatan seksual baik dalam bentuk prostitusi, perzinahan (*adultery*), pemerkosaan, pencabulan maupun pelecehan seksual yang menimpa anak-anak itu telah memakan korban dan berakibat pada penyebaran penyakit kelamin seperti AIDS.

Informasi yang berhasil diserap masyarakat dan kemampuan memilah-milah dari masyarakat itu sendiri terhadap kejahatan yang telah terjadi atau sedang menjadi fenomena, disamping kondisi perkembangan dan serangan budaya, realitas perekonomian dan transformasi nilai-nilai yang mengikuti perkembangan masyarakat.

Karena diasumsikan bahwa penegakan hukum itu belum menjembatani aspirasi korban selaku pencari keadilan, maka salah satu pihak yang ikut dipersalahkan dalam kaitannya dengan terjadinya kasus perkosaan adalah penegak hukum. Artinya, penegak hukum yang kurang memberikan respon dan perlindungan hukum terhadap pelaku perkosaan dinilai sebagai pihak yang harus bertanggung jawab terhadap maraknya kasus perkosaan.

Artinya sistem peradilan di Indonesia dianggap belum menjembatani aspirasi korban. Maraknya kasus kejahatan kesusilaan itu dianggap sebagai cermin kegagalan penegak hukum dalam menempatkan hukum sebagai kekuatan supremasi hukum tidak dijadikan sebagai kekuatan yang mampu dan menindak para pelanggar dan penjahat, termasuk pelaku kejahatan kesusilaan.

Penjatuhan hukuman yang cukup ringan terhadap pelaku kejahatan kekerasan (perkosaan) itu dinilai dapat mendorong oknum-oknum sosial untuk melakukan praktik peniruan kejahatan dan pelanggaran. Mereka diberi angin oleh kalangan penegak hukum untuk berperilaku menyimpang melalui cermin lemahnya penegakan hukum. Belum ada keberanian moral-profetis di kalangan penegak hukum, khususnya hakim untuk menjatuhkan vonis secara maksimal. Tuntutan pemberatan hukuman seperti hukuman mati terhadap pemerkosa dan penanganan secara manusiawi terhadap korban perkosaan, terutama anak-anak dibawah umur wajib mendapatkan prioritas, baik secara yuridis maupun sosiologis (kompensasi ganti rugi, rehabilitasi dan perlakuan sosial terhadap harkat kewanitaan).

Penanganan PMKS yang di tangani oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta menjadi semakin sulit dan berat. Penanganan PMKS dibagi atas 2 sistem yaitu :

1. Penanganan Dalam Panti Sosial (Sistem Panti)

Penanganan dalam panti (sistem panti) ini PMKS meninggalkan keluarga untuk menerima pelayanan kesejahteraan sosial di lembaga / Panti Sosial

2. Penanganan di Luar Panti Sosial (Sistem Non Panti)

Dalam hal ini ini pelayanan kesejahteraan sosial dari lembaga sosial, PMKS tetap tinggal dalam keluarga.

Penanganan PMKS tidak sampai tuntas ini disebabkan karena :

- Perkembangan kemampuan sarana dan prasarana serta SDM terbatas.
- Kualitas PMKS rendah, bahkan tuna kualitas, pemberdayaan menjadi sulit.

- Mobilitas PMKS tinggi, datang pergi dan silih berganti.
- Sebagian besar PMKS belum dapat melepaskan diri dari ketergantungan

Upaya penanganan dan peningkatan kesejahteraan sosial bagi PSK di laksanakan melalui pelayanan panti. Pemerintah provinsi DKI melalui Dinas Birtal dan Kesos provinsi DKI sebagai lembaga yang memiliki tugas dan kewenangan telah menetapkan berbagai kebijakan dalam bidang kesejahteraan sosial untuk menangani masalah PSK, berdasarkan kebijakan pemerintah provinsi DKI Jakarta penanganan PMKS khususnya PSK melalui sistem pelayanan dalam panti dan sistem luar panti yaitu :

1. Panti Rehabilitasi Sosial Harapan Mulya Kedoya
2. Panti Rehabilitasi Sosial Mulya Jaya Cipayung

Departemen Sosial sebagai lembaga yang memiliki tugas dan kewenangan telah menetapkan berbagai kebijaksanaan dalam bidang kesejahteraan sosial untuk menangani masalah tuna susila, berdasarkan kebijaksanaan penanganan melalui sistem pelayanan dalam panti dan sistem luar panti.

Untuk penyelenggaraan pelayanan dan rehabilitasi sosial tahun 2000/2001, pemerintah dalam hal ini (Badan Kesejahteraan Sosial Nasional) BKSNI Cq. Deputi Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial, memperoleh alokasi dana tahun 2000/2001 sebesar Rp. 566.575.000,- untuk Direktorat Pelayanan dan Rehabilitasi Tuna Sosial dan Korban Kekerasan, dengan rincian :

1. Rutin Rp. 101.750.000,-
2. Pembangunan Rp. 464.825.000,-

Aspek pembangunan kesejahteraan sosial mengedepankan peran utama masyarakat sebagai pelaksana penyelenggara pelayanan dan rehabilitasi sosial, sedangkan peranan pemerintah memfasilitasi kegiatan, dan penentu kebijakan. Pembinaan dan pengawasan dituntut untuk mampu melaksanakan perubahan sesuai paradigma baru. Berdasarkan Keputusan BKSNI No. 01/HUK/BKSNI/2000 tentang Organisasi dan Tata Kerja BKSNI

pasal 132, Direktorat Pelayanan dan Rehabilitasi Tuna Sosial dan Korban Tindakan Kekerasan berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Deputi II dan peraturan perundang. Sehubungan dengan adanya Otonomi Daerah, banyak panti-panti yang pelaksanaan operasionalnya dialihkan kepada pemerintah daerah, salah satu panti yang masih dibawah wewenang langsung Departemen Sosial adalah Panti Sosial Bina Karya Wanita Harapan Mulya Jakarta Barat.

Panti ini sebagai sarana pelayanan masalah sosial tuna susila merupakan pelayanan dalam suatu proses penyantunan dan pengentasan meliputi tahapan rehabilitasi sosial, resosialisasi dan bimbingan lanjut bagi eks wanita tuna susila. Proses itu sendiri merupakan suatu upaya untuk mewujudkan terbina dan berkembangnya tata kehidupan dan penghidupan para penyandang masalah tuna susila yang meliputi pemulihan kembali rasa harga diri, kepercayaan diri, tanggung jawab sosial serta berkemauan dan berkemampuan untuk berjiwa wiraswasta, melaksanakan fungsi sosialnya dalam kehidupan dan penghidupan dalam masyarakat.

Adapun jenis program pelayanan dan rehabilitasi sosial di dalam panti hampir keseluruhan sama kegiatannya yaitu bimbingan sosial, bimbingan moral/agama, bimbingan latihan/ketrampilan. Bimbingan keterampilan Tata Boga, Tata Busana dan Tata Rias dan Hantaran. Penyaluran dengan kegiatan antara lain : menikahkan berdasarkan pilihan PSK, kembali kekeluarga, pengasuh anak, wirawasta, bekerja di KUBE (Kelompok Usaha Bersama), yang selalu di pantau oleh pemerintah provinsi DKI. Dalam hasil evaluasi program memungkinkan adanya hasil yang positif manun adapun kendala-kendala yang perlu dicermati dan diperbaiki untuk pengembangan perencanaan yang akan datang.

Reaksi masyarakat berupa tuntutan pemberatan hukuman itu merupakan wujud besarnya perhatian (responsi dan reaksi) masyarakat, lebih-lebih korban kejahatan perkosaan, terhadap fenomena kasus perkosaan yang

cenderung makin merajalela. Dalam pra survey dan diskusi yang telah dilakukan, para PSK yang berada di Panti Bina Karya Kedoya pada bulan lalu diperoleh gambaran permasalahan antara lain **“Kurangnya kualitas pelayanan panti terhadap PSK dan kurangnya kemampuan pelayanan aparatur panti serta kurangnya bimbingan keterampilan untuk para PSK sehingga para PSK itu bisa kembali ke jalan”**.

Nilai-nilai yang mendasari prinsip-prinsip pelayanan dan rehabilitasi sosial tuna susila adalah : menghargai harkat dan martabat manusia serta menghormati kapasitas seseorang untuk mengatasi masalahnya sendiri. Pelayanan dan rehabilitasi sosial tuna susila pada prinsip melibatkan seluruh komponen pemerintah (pusat dan daerah) serta unsur-unsur masyarakat (Organisasi sosial, profesional, perguruan tinggi/kalangan akademik, media massa dan lain-lain). Pelayanan dan rehabilitasi dilaksanakan melalui rangkaian kegiatan yang terintegrasi, mencakup upaya pencegahan, penindakan dan rehabilitasi, melalui basis keluarga, lembaga dan masyarakat.

Menjamin tersedianya pelayanan dan rehabilitasi sosial secara menyeluruh sesuai kebutuhan, yang dilaksanakan tanpa diskriminasi serta dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat. Semakin kompleksnya permasalahan sosial termasuk tuna susila menuntut upaya dan strategi pelayanan baik melalui panti, non panti, maupun berbasis masyarakat.

Seperti penyebab masalah sosial lainnya yang tidak hanya disebabkan oleh satu faktor miskin melainkan masalah tuna susila juga memiliki penyebab yang multi dimensi seperti dimensi ekonomi, moral, budaya sosial dan psikologis. Untuk itu di dalam proses pemberian pelayanan dan rehabilitasi sosial kepada tuna susila aspek-aspek yang perlu diperhatikan adalah : sumber daya manusia, sarana prasarana, serta strategi pelayanan yang optimal. Pelaku tindak tuna susila disamping umumnya berasal dari warga masyarakat yang memiliki tingkat ekonomi rendah/miskin, berpendidikan

formal rendah, serta tidak memiliki ketrampilan, juga umumnya berusia masih sangat muda (produktif).

Oleh karena itu untuk penanganan masalah tersebut perlu perencanaan yang betul-betul matang, tepat dan melibatkan instansi serta masyarakat yang terkait dan peduli pada penanganan masalah tuna susila. Namun untuk melangkah pada upaya penanganan dimaksud terlebih dahulu perlu menyatukan persepsi dan komitmen bersama baik dari tingkat pusat dan pemda maupun masyarakat, mengingat disamping permasalahan sangat kompleks, juga karena pelaksanaan otonomi daerah yang mungkin antara daerah satu dengan daerah yang lain maupun dengan pusat tidak sama dalam melihat, memahami dan mengatasi masalah dimaksud.

Menyikapi kondisi yang mungkin terjadi didaerah seperti provinsi DKI Jakarta tentu menambah semakin kompleksnya penanganan masalah tuna sosial. Karena itu tidak dipungkiri bahwa akibat yang dapat ditimbulkan dari maraknya tindak pelacuran adalah : timbulnya berbagai penyakit serta menjadi sarang penularan penyakit kelamin, hepatitis dan lain-lain.

Disamping akibat secara fisik tersebut, hal lain yang dapat disebabkan dari tindak tuna susila adalah masalah kemalasan/tidak mau bekerja keras, yang pada gilirannya akan bisa mempengaruhi kerukunan keluarga, mendorong melemahnya moral di masyarakat, dapat menciptakan kerawanan sosial, kejahatan dan narkoba.

Jika akibat-akibat tersebut dibiarkan dengan pertimbangan karena tidak menghasilkan secara ekonomi khususnya untuk menunjang pendapatan asli daerah, maka akibat tersebut bukan hanya berhenti disitu saja. Melainkan semakin besar dan melebar jangkauan masalahnya yang pada akhirnya dapat menggoyahkan ketahanan sosial bangsa kita.

Pelayanan dan rehabilitasi sosial tuna susila didasarkan pada prinsip-prinsip umum dan khusus untuk menjamin berlangsungnya pelayanan secara profesional dan tidak melanggar hak azasi mereka sebagai manusia. Prinsip-

prinsip tersebut merupakan perangkat yang merefleksikan berbagai nilai yang perlu dianut oleh pelaksana pelayanan.

Ada indikasi pola yustisi yang dilakukan aparat ketentraman dan ketertiban (Trantib) dan perlindungan masyarakat (Linmas) provinsi DKI Jakarta tiap tahun sama yaitu pembinaan dalam panti tanpa penanganan lebih lanjut seringkali kurang terlihat manfaatnya. Setelah dilepas PSK kembali lagi ke jalan, itu yang menyebabkan penulis ingin mengetahui lebih banyak lagi kenapa PSK harus kembali lagi ke jalan. Sebagian besar PSK beroperasi di ruas jalan protokol, lampu merah atau di bawah kolong jembatan.

Agar para PSK yang sudah terjaring dan di rehabilitasi tidak kembali ke jalan, panti mempunyai program pelayanan dan rehabilitasi sosial yaitu dengan cara pembinaan sosial, pembinaan mental keagamaan, pemeliharaan fisik, terapi kelompok, keterampilan kerja praktis dan praktek belajar kerja serta penyaluran.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis mempunyai dugaan sementara bahwa keberhasilan PSK dan menciptakan ketrampilan untuk PSK serta bisa diterima lagi di masyarakat dan tidak kembali lagi ke jalan sebagai akhir dari kebijakan (*policy outcomes*) sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan panti dan aparatur panti.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan ketrampilan PSK senantiasa diutamakan, juga memenuhi keinginan dan harapan akan pelayanan panti yang lebih bermutu. Maka penulis melakukan penelitian tentang: **“Perbedaan Kemampuan Aparatur dan Kualitas Pelayanan Panti Harapan Mulya Kedoya dan Panti Mulya Jaya Cipayung”**.

1. Identifikasi Masalah.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

- a. Kurangnya kualitas pelayanan Panti Harapan Mulya Kedoya, sehingga terjadi ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan kepada PSK.

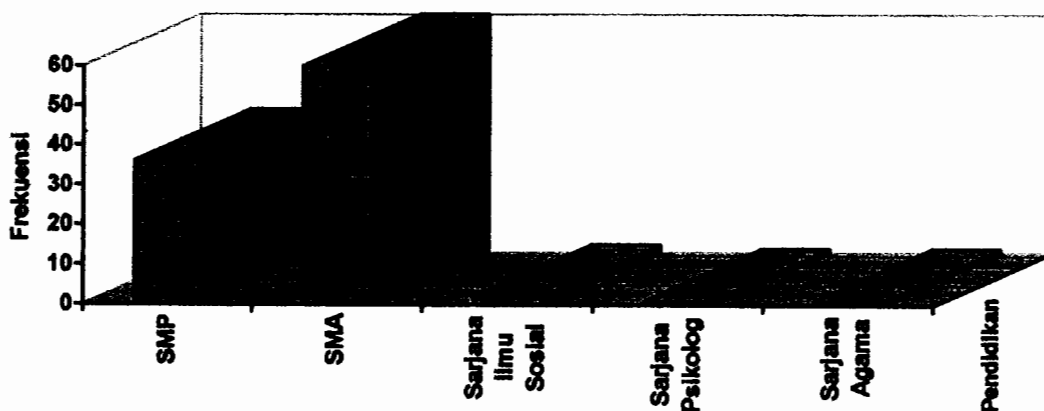
Dari hasil pengamatan awal kurangnya kualitas panti dalam memberikan pelayanan kepada PSK. Contohnya untuk tenaga pengajar / instruktur dengan kapasitas 100 PSK hanya dilayani oleh 4 orang. Kondisi yang demikian dapat menyebabkan terhambatnya kemampuan untuk menerima pengetahuan yang di berikan oleh pengajar.

- b. Kurangnya SDM aparatur untuk pengoperasian komputer

Dari hasil pengamatan awal masih ditemukan aparatur yang menggunakan mesin ketik untuk mengidentifikasi PSK yang baru terjaring pada pukul 3 pagi sehingga apabila PSK hasil rahasia banyak, memakan waktu yang cukup lama, sedangkan aparatur untuk shift kerja sudah habis pada pukul 5 pagi. Setelah jam 8 pagi PSK baru diidentifikasi kembali oleh aparatur yang lain.

- c. Latar belakang SDM aparatur

Grafik 1.1 Persentasi Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan Aparatur



Dari hasil pengamatan SDM untuk instruktur para PSK tidak sesuai dengan disiplin ilmu yang dimiliki oleh aparatur. Contohnya untuk memberi motivasi dan pembinaan lebih lanjut seharusnya instruktur

berlatar belakangkan disiplin ilmu sosial, psikolog, tenaga kerja, agama.

Sedangkan yang ditemukan hanya berpendidikan SMP dan SMA, ini tidak sesuai dengan disiplin ilmu yang harus diberikan kepada PSK.

- d. SDM minim pendidikan dan Perubahan Gaya hidup akibat pesatnya pembangunan di Jakarta.

Dari hasil pengamatan hasil pengamatan sementara di dapat masih banyak PSK yang di wawancarai oleh penulis tidak lulus bangku SD bahkan adapula PSK yang dari Perguruan Tinggi untuk memenuhi gaya hidup kebutuhan di provinsi DKI Jakarta.

- e. Tingkat kesenjangan antara pelayanan dengan harapan PSK sehingga PSK memilih kembali lagi ke jalan.

Adanya perbedaan yang jauh antara PSK dengan aparat. Kondisi demikian menghambat komunikasi dan memahami kebutuhan PSK

- f. PSK setelah direhabilitasi di panti agar tidak kembali lagi ke jalan

Dari hasil pengamatan awal masih banyak keluhan dari PSK mengenai perbedaan harapan PSK dengan kenyataan yang didapat di panti.

- g. Penyaluran tenaga kerja dan hasil kerja setelah di rehablitasi di Panti oleh pemerintah provinsi DKI Jakarta.

Kurangnya kerjasama dengan instansi terkait masalah pemasaran tenaga kerja dan pemasaran hasil karya yang sudah direhab di panti.

- h. Kurangnya keahlian dari PSK ketrampilan dan pendidikan kurang memadai.

Kebanyakan PSK sangat minim sekali keahlian dan kemampuannya dan keinginan untuk bekerja keras.

- i. Kurangnya iman dan takwa serta ekonomi keluarga

Kurangnya keimanan dan ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa kebanyakan dari PSK untuk memenuhi kebutuhan serta kondisi ekonomi keluarga yang minim mengakibatkan PSK kembali lagi ke jalan.

- j. Kurangnya disiplin pegawai dalam masuk kerja
Seharusnya pegawai / aparatur sudah datang tepat jam 8 pagi namun sampai jam sembilan baru datang dan PSK di biarkan menunggu hingga jam setengah sepuluh pagi baru di berikan pelajaran.

2. Batasan Masalah

Dari berbagai gejala masalah yang telah dikemukakan diatas, namun yang akan dikaji pada penelitian ini dibatasi sebagai berikut

- a. Kemampuan Aparatur di Panti Harapan Mulya dan Panti Mulya Jaya Cipayung

Kemampuan aparatur juga dapat di bagi atas cerdas dan dapat belajar dengan cepat, kompeten secara profesional, kreatif dan inovatif memahami pekerjaan dan kemampuan organisasi.

- b. Kualitas pelayanan Panti Harapan Mulya Kedoya dan Panti Mulya Jaya Cipayung

Kualitas pelayanan Panti Harapan Mulya Kedoya dan Panti Mulya Jaya Cipayung kalau di lihat dari kualitas seorang aparturnya dalam mengerjakan mengajarkan program tidak sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen (PSK) . Dan dalam membantu menangani permasalahan yang terjadi pada PSK seorang aparatur kurang tanggap. Dalam bidang SDM aparatur kurang menunjang dengan kualitas materi yang di ajarkan oleh PSK. Bukti fisik panti (tempat belajar) belum bisa di bagi-bagi menurut materi pembelajaran.

- c. Ingin membanding Panti Harapan Mulya Kedoya dan Panti Mulya Jaya Cipayung dengan program (kebijakan) yang sama.

3. Rumusan Masalah

Atas dasar identifikasi permasalahan tersebut di atas maka dapat diketahui rumusan masalah yaitu membandingkan kemampuan aparatur dan kualitas pelayanan antara Panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung dengan program yang sama.

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan paparan pada latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka dapat ditetapkan penelitian : untuk mengetahui perbedaan kemampuan aparatur dan kualitas pelayanan di Panti Harapan Mulya Kedoya dan Panti Mulya Jaya Cipayung.

Setelah penulis dapat membedakan program yang sama antara kedua panti maka penulis ingin menambahkan dari program yang sudah ada, selain dari pada itu penulis menginginkan agar apratur diperdayakan sesuai dengan kemampuan aparatur dan kualitas pelayanan.

C. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan gambaran tentang hasil evaluasi kebijakan atau program yang sudah ada. Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat baik secara langsung maupun tidak langsung kepada PSK sebagai (konsumen) pengguna, dan terutama bagi Kepala Panti agar pada tahun mendatang di programkan melalui daftar anggaran satuan (DASK).

1. Manfaat bagi Pemerintah.

- a. Sebagai masukan bagi Panti Harapan Mulya Kedoya untuk merencanakan dan melaksanakan pembinaan aparatur agar PSK lebih berdaya guna.
- b. Pihak pemerintah provinsi DKI Jakarta sebagai penentu kebijakan masalah PMKS khususnya PSK.
- c. Pihak pemerintah provinsi DKI Jakarta agar dapat menambah saran rekomentasi dari kebijakan yang sudah ada.
- d. Pihak pemerintah daerah provinsi DKI Jakarta sebagai masukan dalam rangka pengembangan tenaga kerja setelah direhabilitasi di Panti.
- e. Kepala Panti dapat mengambil langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Panti.

2. Manfaat bagi PSK

Melalui penelitian ini dapat di ketahui tingkat kemampuan aparatur di panti Harapan Mulya Kedoya. Dengan mengetahui kemampuan PSK, di harapkan PSK dapat mengoptimalkan sarana dan fasilitas yang disediakan oleh panti dan peluang untuk mencari mata pencaharian lain sehingga meningkatkan taraf hidup PSK.

3. Manfaat bagi Pengembang Ilmu Pengetahuan.

Bagi dunia ilmu pengetahuan dan pihak lain yang terkait, adalah sebagai sumbang saran utamanya dalam lingkup pendidikan serta dapat di jadikan sebagai bahan informasi atau referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kebijakan Publik

Kebijakan publik mengandung konotasi tentang kewenangan pemerintah yang meliputi keseluruhan kehidupan bermasyarakat. Tidak ada suatu organisasi lain yang wewenangnya dapat mencakup seluruh masyarakat kecuali pemerintah. Istilah publik dalam rangkaian kata *Public Policy* mengandung tiga konotasi : pemerintah, masyarakat, dan umum. Ini dapat dilihat dalam dimensi subyek, kebijakan publik adalah kebijakan pemerintah. Maka itu salah satu ciri kebijakan adalah “*What Government do or not to do?*” kebijakan dari pemerintah yang dapat dianggap kebijakan yang resmi dan dengan demikian mempunyai kewenangan yang dapat memaksa masyarakat untuk mematuhiya.¹⁾

Kebijakan publik mengatur masalah bersama atau masalah pribadi atau golongan, yang sudah menjadi masalah bersama dari seluruh masyarakat di daerah itu. Karena kemacetan di jalanan kota adalah masalah bersama dan bukan lagi masalah pemilik mobil atau mereka yang menggunakan jalan saja, hanya kebijakan publik yang dapat mengatasi masalah. Dikatakan sebagai kebijakan publik jika manfaat yang diperoleh masyarakat yang bukan pengguna langsung dari produk yang dihasilkan jauh lebih banyak atau lebih besar dari pengguna langsungnya. Konsep ini disebut konsep externality atau dijadikan istilah serapan menjadi eksternalitas.

Kebijakan publik dikelompokkan menjadi :²⁾

1. Kebijakan publik yang bersifat makro atau umum, atau mendasar, yaitu kelima peraturan yang disebut diatas.
2. Kebijakan publik yang bersifat meso atau menengah atau penjas pelaksanaan. Kebijakan ini dapat berbentuk peraturan menteri, surat edaran menteri, peraturan gubernur, peraturan bupati dan peraturan

¹⁾ Said Zainal Abidin, Kebijakan Publik, Yayasan Pancur Siwah, Jakarta, 2004, hal. 20-21

²⁾ Riant Nugroho D. Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang: Model-Model Perumusan, Implementasi dan Evaluasi, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002, halaman 31.

walikota. Kebijakannya dapat pula berbentuk surat keputusan bersama atau SKB antar menteri, gubernur, dan bupati atau walikota.

3. Kebijakan publik yang bersifat mikro adalah kebijakan yang mengatur pelaksanaan atau implementasi dari kebijakan di atasnya. Bentuk kebijakannya adalah peraturan yang dikeluarkan oleh aparat publik di bawah menteri, gubernur, bupati, dan walikota.

Dilihat dari kesejarahan pemahaman bentuk kebijakan publik hanya sebagai peraturan terkodifikasi merupakan pemahaman klasik dari kebijakan publik, sementara pemahaman bahwa bentuk kebijakan publik adalah peraturan yang terkodifikasi, pernyataan pejabat publik dan geture dari pejabat publik dapat dikatakan sebagai pemahaman kontemporer. Kebijakan publik selalu mengandung multifungsi untuk menjadikan kebijakan itu adil dan seimbang dalam mendorong kemajuan kehidupan bersama.

Meskipun pemahaman ini penting, namun hal yang lebih penting bagi pemerintah atau lembaga publik adalah perumusan, implementasi dan evaluasi kebijakan.

Di tingkat daerah kota, lembaga administratur publiknya adalah pemerintah kota dan DPRD Kota. Untuk kepentingan kita, lembaga administrasi negara dibatasi hanya pada pemerintah atau lembaga eksekutif. Secara khusus, kebijakan publik sering dipahami sebagai keputusan pemerintah atau eksekutif.

B. Kemampuan Aparatur

Menurut Tayibnapsis dalam Kurniawan, aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri.³⁾

Sedangkan Handayani dalam Kurniawan mengatakan bahwa dari aparat negara atau aparatur pemerintah diharapkan atau dituntut adanya

³⁾ Kurniawan, A., Transformasi Pelayanan Publik, Penerbit Pembauran, Bantul Yogyakarta : 2005, halaman 96.

kemampuan baik berupa pengetahuan, ketrampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini.⁴⁾

Aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden Republik Indonesia. Dengan kata lain aparatur Negara atau aparatur pemerintah adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan Negara, baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legislatif, dan yudikatif maupun mereka yang sebagai TNI dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan-peraturan pemerintah.⁵⁾

Kemampuan aparat perlu didukung oleh keterampilan, yaitu kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain seperti otot, saraf, perasaan dan pikiran, dengan kombinasi yang berbeda dari masing-masing unsur, tergantung pada jenis pekerjaan yang dilakukan.⁶⁾

Nugroho dalam Kurniawan lebih cenderung menggunakan istilah kemampuan untuk ketrampilan dalam diri pegawai, yaitu tersedianya modal kecakapan, ketangkasan atau modal lainnya yang memungkinkan anggota itu dapat berbuat banyak bagi organisasinya.⁷⁾

Profil seorang pegawai yang produktif menekankan pada mutu dan bukan pada kuantitas. Menambah lebih banyak pegawai belum tentu berhasil meningkatkan produktifitas.

Dan sebelum mempekerjakan orang baru seharusnya dipastikan dahulu bahwa yang ada sekarang sudah berkinerja menurut kemampuan. Gambaran kualifikasi pegawai yang produktif adalah:⁸⁾

⁴⁾ *Ibid*, hal. 96

⁵⁾ *Ibid*, hal. 96

⁶⁾ *Ibid*, hal. 85

⁷⁾ *Ibid*, hal. 85

⁸⁾ Timpe, A.D. *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia "Kinerja"*, Penerbit Tugu, Jakarta, halaman 111.

1. Cerdas dan dapat belajar dengan cepat
2. Kompeten secara profesional/tehnis – selalu memperdalam pengetahuan dalam bidangnya.
3. Kreatif dan inovatif – memperlihatkan kecerdikan dan keanekaragaman.
4. Memahami pekerjaan.
5. Bekerja dengan cerdas – menggunakan logika – mengorganisasi-kan pekerjaan dengan efisien – tidak mudah putus asa dalam pekerjaan. Selalu memperhatikan kinerja rancangan, mutu, kehandalan, pemeliharaan, keamanan, mudah dilihat, produktivitas, biaya dan jadwal.
6. Selalu mencari perbaikan, tetapi tahu kapan harus berhenti menyempurnakannya.
7. Dianggap bernilai oleh pengawasnya.
8. Memiliki catatan prestasi yang berhasil
9. Selalu meningkatkan diri.

Konsep kemampuan keterampilan/keahlian aparatur pemerintah, menurut Robert R. Katz dalam Moenir, ada tiga jenis kemampuan dasar yang harus dimiliki, baik sebagai manajer maupun sebagai pelaksana untuk setiap tingkatan orang dalam pelayanan publik, antara lain : ⁹⁾

1. Kemampuan teknis (*technical skill*).
 2. Kemampuan sosial (*social/human skill*)
 3. Kemampuan membuat konsepsi (*conceptual skill*).
- a. *Technical skill is the ability to use the tools, procedures or techniques of a specialized field.*
 - b. *Social / human skill is the ability to work with, understand and motivate other people, either as individual or as groups.*
 - c. *Conceptual skill is the mental ability to coordinated and integrated all of the organization's interests and activities. It involve the manager's ability to see organization as whole and to understand how its parts depend on each other. It also involves the manager's ability to understand how a change in any given part can effect the whole organization.*

⁹⁾ Moenir, H.A.S, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2002 halaman 116.

Dengan kemampuan dan ketrampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas / pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

Menurut Bibson dalam Kurniawan mendefinisikan kemampuan atau ability sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik.¹⁰⁾

Soetopo dalam Kurniawan menyatakan skill atau ketrampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas.¹¹⁾

Kemampuan (ability) adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Seluruh kemampuan seorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik.¹²⁾

Abilities atau kemampuan terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai. Konsep ini jauh lebih luas, karena dapat mencakup sejumlah kompetensi. Dengan demikian apabila seseorang mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang tinggi, dihadapkan memiliki ability yang tinggi pula.¹³⁾

Sedangkan menurut Wungu ability adalah segenap kemampuan, pengetahuan serta penguasaan pegawai atas teknis pelaksanaan tugas-tugas jabatannya.¹⁴⁾

Menurut Thoha manusia berbeda perilakunya karena berbeda kemampuannya, ada yang beranggapan perbedaan kemampuan disebabkan sejak lahir adapula yang beranggapan perbedaan menyerap informasi dari suatu gejala dan adapula yang beranggapan karena kombinasi keduanya.¹⁵⁾

¹⁰⁾ Kurniawan, Op.Cit. hal. 96

¹¹⁾ Ibid., hal. 96.

¹²⁾ Robbins, S.R, Perilaku Organisasi, PT. Prenhalindo, Jakarta : 2002, halaman 46

¹³⁾ Sulistiyani, A.T. & Rosidah, Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta, 2003, halaman 201.

¹⁴⁾ Wungu, J. dan Brotoharsojo Hartanto, Tingkatkan Kinerja Perusahaan Anda Dengan Merit Sistem, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, halaman 51.

¹⁵⁾ Miftah Thoha, Birokrasi dan Politik di Indonesia, Raja Grafindo Persada, Jakarta : 2005, halaman 32.

Oleh karena kecerdasan merupakan salah satu perwujudan dari kemampuan seseorang. Lepas dari setuju atau tidak setuju dari perbedaan-perbedaan tersebut ternyata bahwa kemampuan seseorang dapat membedakan perilakunya dan karena perbedaan kemampuannya ini maka dapat kiranya dipergunakan untuk memprediksi pelaksanaan dan hasil kerja seseorang yang bekerja sama didalam suatu organisasi tertentu.

C. Kualitas Pelayanan

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan konsumen. Karena itu penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut.¹⁶⁾

Model Kualitas jasa dikembangkan oleh A. Parasuraman yang berupaya untuk mengenali kesenjangan (gaps) pelayanan yang terjadi dan mencari jalan keluar untuk mengurangi atau bahkan menghilangkan kesenjangan pelayanan tersebut.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, et.al dalam Husein Umar menggunakan ukuran:¹⁷⁾

1. Dimensi *Reliability*

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

2. Dimensi *Responsiveness*

Respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan/pasien.

¹⁶⁾ Agus Dwiyanto, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Gadjah Mada University Press, 2005, halaman 152-153.

¹⁷⁾ Husein Umar, Metode Riset : Perilaku Konsumen Jasa, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003, halaman 8-9.

3. Dimensi *Assurance*

Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

4. Dimensi *Empathy*

Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

5. Dimensi *Tangibles*

Meliputi penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

D. Kebijakan Program

Kebijakan program pelayanan dan rehabilitasi sosial akan di arahkan untuk memberikan kesempatan lebih luas kepada masyarakat agar mampu berperan aktif dalam proses pembangunan bidang kesejahteraan sosial. Pencapaian dan penjabaran pelaksanaan kebijakan pembangunan di bidang kesejahteraan sosial, maka kebijakan dan langkah-langkah bidang pelayanan dan rehabilitasi sosial meliputi :

- ↓ Melanjutkan, meningkatkan dan memperluas jangkauan pelayanan dan rehabilitasi sosial terutama yang berbasis masyarakat di Tingkat Desa / Kelurahan.
- ↓ Meningkatkan profesionalitas pelayanan dan rehabilitasi baik yang di laksanakan pemerintah maupun masyarakat.
- ↓ Meningkatkan dan melengkapi prasarana dan sarana pelayanan rehabilitasi sosial baik fisik maupun pesonil dalam rangka peningkatan mutu panti.

- ↳ Mengembangkan dan meningkatkan pemusatan data dan informasi dalam permasalahan kesejahteraan sosial.

Kebijakan publik mengatur masalah bersama atau masalah pribadi atau golongan, yang sudah menjadi masalah bersama dari seluruh masyarakat di daerah itu. Karena kemacetan di jalanan kota adalah masalah bersama dan bukan lagi masalah pemilik mobil atau mereka yang menggunakan jalan saja, hanya kebijakan publik yang dapat mengatasi masalah. Dikatakan sebagai kebijakan publik jika manfaat yang diperoleh masyarakat yang bukan pengguna langsung dari produk yang dihasilkan jauh lebih banyak atau lebih besar dari pengguna langsungnya. Konsep ini disebut konsep externality atau dijadikan istilah serapan menjadi eksternalitas.

Kebijakan publik dikelompokkan menjadi :¹⁸⁾

1. Kebijakan publik yang bersifat makro atau umum, atau mendasar, yaitu kelima peraturan yang disebut diatas.
2. Kebijakan publik yang bersifat meso atau menengah atau penjaselas pelaksanaan. Kebijakan ini dapat berbentuk peraturan menteri, surat edaran menteri, peraturan gubernur, peraturan bupati dan peraturan walikota. Kebijakannya dapat pula berbentuk surat keputusan bersama atau SKB antar menteri, gubernur, dan bupati atau walikota.
3. Kebijakan publik yang bersifat mikro adalah kebijakan yang mengatur pelaksanaan atau implementasi dari kebijakan di atasnya. Bentuk kebijakannya adalah peraturan yang dikeluarkan oleh aparat publik di bawah menteri, gubernur, bupati, dan walikota.

Dilihat dari kesejarahan pemahaman bentuk kebijakan publik hanya sebagai peraturan terkodifikasi merupakan pemahaman klasik dari kebijakan publik, sementara pemahaman bahwa bentuk kebijakan publik adalah peraturan yang terkodifikasi, pernyataan pejabat publik dan geture dari pejabat publik dapat dikatakan sebagai pemahaman kontemporer. Kebijakan

¹⁸⁾ Riant Nugroho D. Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang: Model-Model Perumusan, Implementasi dan Evaluasi, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002, halaman 31.

publik selalu mengandung multifungsi untuk menjadikan kebijakan itu adil dan seimbang dalam mendorong kemajuan kehidupan bersama.

Meskipun pemahaman ini penting, namun hal yang lebih penting bagi pemerintah atau lembaga publik adalah perumusan, implementasi dan evaluasi kebijakan. Di tingkat daerah kota, lembaga administratif publiknya adalah pemerintah kota dan DPRD Kota. Untuk kepentingan kita, lembaga administrasi negara dibatasi hanya pada pemerintah atau lembaga eksekutif. Secara khusus, kebijakan publik sering dipahami sebagai keputusan pemerintah atau eksekutif.

Kesejahteraan sosial ialah suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial materiil maupun spiritual yang diliputi oleh rasa keselamatan, kesusilaan, dan ketentraman lahir batin yang memungkinkan bagi setiap warga negara untuk mengadakan pemenuhan kebutuhan jasmaniah, rohaniah dan sosial dengan sebaik-baiknya bagi diri, keluarga dan masyarakat dengan menjunjung tinggi hak azasi serta kewajiban manusia sesuai dengan Pancasila.

Perbedaan masalah sosial dan masalah kesejahteraan sosial adalah masalah sosial mencakup aspek yang lebih luas seperti masalah pendidikan, kesehatan, tenaga kerja, kesejahteraan sosial dan sebagainya yang penanganannya menjadi tugas berbagai departemen. Sedangkan masalah kesejahteraan sosial adalah masalah yang disandang oleh orang, keluarga, masyarakat yang tidak dapat melaksanakan fungsi sosial untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik individu maupun sosial. Masalah kesejahteraan sosial adalah bagian dari masalah sosial.

Pembangunan kesejahteraan sosial (Kesos) dilaksanakan untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera yaitu menjamin setiap warga negara untuk mencapai taraf kesejahteraan sosial yang sebaik-baiknya, meningkatkan harkat, martabat dan kualitas hidup PMKS. PMKS dapat memanfaatkan

potensi dan sumber pelayanan serta turut aktif mewujudkan kesejahteraan sosial.

Arah kebijakan pembangunan kesejahteraan sosial adalah :

1. Penanganan permasalahan kesejahteraan sosial menjadi tanggung jawab bersama pemerintah dan masyarakat dalam hal ini menyangkut nilai gotong royong kepedulian dan kesetiakawanan sosial.
2. Peningkatan pemberdayaan sosial masyarakat dalam usaha kesejahteraan menyangkut inisiatif, prakarsa masyarakat tampil di depan.
3. Peningkatan mutu dan jangkauan serta profesionalisme pelayanan dalam hal ini memperluas sasaran, meningkatkan mutu pelayanan.
4. Penanganan PMKS diarahkan kepada pemulihan dan kemandirian dalam kehidupan yang layak dan normatif seperti PMKS terentah, hidup layak dan mandiri.
5. Peningkatan kerjasama lintas sektor dan antar daerah yaitu keterpaduan, sinergi dan saling mendukung.

Landasan hukum :

1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1974 tentang ketentuan-ketentuan Pokok Kesejahteraan Sosial
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan.
3. Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 20 / HUK / 1999 tentang Rehabilitasi Sosial Bekas Penyandang Masalah Tuna Susila.
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.
5. Peraturan daerah DKI Jakarta Nomor 11 Tahun 1988 tentang Ketertiban Umum dalam wilayah Provinsi DKI Jakarta.
6. Surat Keputusan Gubernur Nomor 201 Tahun 2000 tentang penertiban terhadap pengatur lalu lintas liar (pak ogah), pengamen, pengelap mobil, gelandangan dan pengemis, PSK, waria, joki-joki, pengedar kotak amal, pedagang kaki lima (PK-5), asongan dan sejenisnya di provinsi DKI Jakarta.

7. Surat Keputusan Gubernur No. 163/2002 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja UPT di lingkungan Dinas Bina Mental Spiritual dan Kesejahteraan Sosial Provinsi DKI Jakarta.

E. Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial

Pengertian PMKS menurut Lembaga Penelitian Indonesia adalah : Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) adalah orang perorang, keluarga atau kelompok yang karena berbagai faktor penyebab tidak dapat melaksanakan fungsi sosialnya (peran terhadap diri sendiri, keluarga dan atau masyarakat) dalam kehidupan bermasyarakat serta memerlukan pertolongan orang lain.¹⁹⁾

Menurut jenisnya, PMKS meliputi:²⁰⁾

1. Anak Terlantar
2. Anak Nakal
3. Anak Jalanan
4. Bekas Penyalahgunaan Narkoba
5. Bekas Narapidana
6. Gelandangan
7. Pengemis
8. Wanita Tuna Susila (WTS)
9. Lanjut Usia
10. Cacat Tubuh, Cacat Mental, Tuna Netra, Tuli dan Bisu
11. Kusta
12. Waria

Penyebab yang dominan PMKS di kota-kota besar negara maju seperti London, New York, Tokyo, Sidney adalah faktor internal yaitu buah dari penyimpangan perilaku diri karena kebiasaan dan hidupnya hancur karena madat, judi serta kehidupan bebas. Sedangkan dikota-kota besar di Indonesia seperti Jakarta, Surabaya, Medan, Yogyakarta adalah disebabkan karena

¹⁹⁾ Lembaga Penelitian Universitas Indonesia, Kawasan Rawan Sosial, 2002, halaman 22.

²⁰⁾ Ibid, halaman 22.

faktor eksternal terdiri dari korban struktural kemiskinan, hidup sulit, miskin, gagal, terdampar dan sengsara. Kedua-duanya menjadi problem sosial kota yang berat, rumit dan kompleks.

Urbanisasi adalah salah satu yang melatar belakangi timbulnya PMKS. Para pendatang baru itu pada umumnya banyak yang tidak membekali dirinya dengan pendidikan dan ketrampilan yang sesuai dengan tuntutan kota. Banyak dari mereka yang datang ke kota hanya berbekal nekat dan seadanya. Itulah persoalannya, sehingga mereka banyak yang gagal mendapatkan pekerjaan formal lari ke sektor informal menjadi beban pemerintah provinsi. Belum lagi mereka yang gagal tota kemudian masuk dalam kelompok masyarakat yang bermasalah.

Upaya pencegahan atau untuk meminimalisasi jumlah urbanisasi, langkah terbaik yang harus dilakukan adalah penegakan peraturan daerah (Perda) tentang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah ditetapkan DPRD. Bagi mereka yang belum memperoleh pekerjaan atau belum mempunyai kegiatan tetap dalam waktu sebulan atau dua bulan, mestinya mereka harus kembali ke kampung halamannya. Jika hal itu dilakukan para pendatang, langkah itu sangat terpuji. Karena, dengan demikian, secara langsung atau tidak langsung telah membantu pemerintah daerah dalam penanganan masalah urbanisasi. Daripada mereka terkatung-katung dan menggelandang, sehingga menjadi penyandang masalah kesejahteraan sosial (PMKS) yang bisa menambah beban pemerintah daerah dalam menangani masalah sosial.

Besarnya jumlah urbanisasi dari tahun ke tahun, terutama pasca lebaran, hanya akan menambah kompleksitas permasalahan sosial bagi kota besar seperti Jakarta. Bahkan, Badan Koordinasi Penanggulangan Urbanisasi (Bakopur) pun hingga kini tak kedengaran apa yang dikerjakan. Seharusnya, badan-badan yang dibentuk oleh pemerintah daerah itu mampu membuat terobosan-terobosan baru dalam menanggulangi derasnyanya arus urbanisasi.

Jika permasalahan urbanisasi yang terus meningkat setiap tahun akibat lemahnya supremasi hukum yang diterapkan, sebenarnya satu sama lainnya saling berhubungan, karena DPRD sudah membuat aturannya. Tetapi kenyataan di lapangan pelaksanaan dan sosialisasi Perda tidak dilakukan secara kontinyu. Ujung-ujungnya yang digiatkan adalah melakukan berbagai operasi yustisi yang nota bene menyerap begitu besar anggaran.

Penanganan masalah urbanisasi tak bisa dilakukan secara parsial, tetapi harus dilihat secara integrative. Dengan dibangunnya proyek padat karya, manfaatnya akan bisa dinikmati masyarakat dalam jangka panjang. Dalam waktu tertentu, proyek padat karya itu tetap masih dalam pengawasan pemerintah pusat dan pemerintah daerah sampai akhirnya benar-benar mampu memberikan lapangan kerja bagi masyarakat daerah itu. Dengan demikian, mereka tidak lagi menjadi urban, melainkan betah tinggal di daerah untuk membangun daerahnya.

Jika lapangan kerja semakin menyempit sementara itu jumlah angkatan kerja semakin membesar maka jumlah pengangguran akan semakin bertambah. Hal ini akan mengalami ketimpangan jika dibiarkan. Kalau hal itu terjadi secara berlarut-larut, maka konteks persoalan ekonomi murni, juga persoalan sosial murni (sosial-ekonomi), instabilitas politik. Langkah-langkah pelaksanaan pelayanan dan rehabilitasi sosial tuna susila sistem panti, menggunakan acuan utama pendekatan pekerjaan sosial di dukung dengan profesi lain yang terkait.

Adapun langkah yang perlu dilaksanakan adalah :²¹⁾

1. Pendekatan awal

- a. Mengadakan kontak dengan pihak terkait, yang berwenang dalam penertiban tindak tuna susila.
- b. Mengadakan kontak dengan pihak yang dipandang peduli terhadap pelayanan dan rehabilitasi sosial tuna susila.
- c. Mengadakan kontak awal terhadap masyarakat sebagai pemilik sumber daya.

²¹⁾ Dinas Binal dan Kesos, Kapita Selekta Sekitar UKS, Dinas Binal dan Kesos Propinsi DKI Jakarta: 2004 halaman 13-16.

- d. Melakukan penyuluhan dan motivasi terhadap PSK / keluarga calon PSK, dan masyarakat di lingkungan tempat para PSK beroperasi/praktek.
2. Seleksi penerimaan
 - a. Meneliti ulang berita acara serah terima dan persyaratan yang telah ditentukan (proses administrasi)
 - b. Seleksi calon klien (warga binaan)
 - c. Mengadakan registrasi data pribadi bagi klien yang memenuhi persyaratan.
 - d. Menyampaikan informasi tentang hak dan kewajiban klien baik di panti, non panti maupun masyarakat.
 - e. Pemberian informasi kepada pihak keluarga/pemerintah setempat asal calon klien.
 - f. Proses penentuan klien definitif (klien yang sesuai dengan kriteria penerimaan)
 3. Asesmen dan perumusan rencana pelayanan
 - a. Proses pengungkapan dan pemahaman masalah klien baik potensi maupun kelemahan-kelemahan yang ada dalam diri klien.
 - b. Menyusun kegiatan pelayanan yang mendukung upaya pemecahan masalah klien.
 - c. Pembagian tugas, hak dan kewajiban antara klien dan petugas.
 4. Pembinaan dan bimbingan sosial
 - a. Pembinaan fisik dan kesehatan
 - b. Bimbingan mental dan spiritual
 - c. Bimbingan sosial
 - d. Pelatihan ketrampilan
 5. Resosialisasi
 - a. Pemantapan kesiapan klien untuk kembali pada kehidupan yang normatif di lingkungan keluarga, masyarakat dan dunia kerja.

- b. Pemantapan kesiapan keluarga, masyarakat dan dunia kerja untuk menerima kembali keberadaan klien di lingkungan sama seperti warga masyarakat yang lain.
 - c. Pemantapan kesiapan klien untuk melakukan kegiatan usaha sebagai sumber mata pencaharian.
6. Penyaluran
- a. Keluarga
 - b. Lapangan kerja
 - c. Usaha mandiri/wiraswasta
 - d. Transmigrasi
 - e. Kube
7. Bimbingan lanjut dan terminasi
- a. Bimbingan lanjut
 - 1. Pendampingan untuk memantapkan keberadaan klien di lingkungannya.
 - 2. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap kemampuan klien menyesuaikan diri dengan lingkungannya.
 - b. Terminasi

Setelah melalui proses bimbingan lanjut, dilakukan proses terminasi terhadap klien yang dinilai sudah mampu untuk hidup mandiri.

Tuna Susila

Pengertian tuna susila menurut pendapat Y.B. Suparlan dkk dalam bukunya adalah sebagai berikut :²²⁾

Tuna Susila, suatu tindakan hubungan seksual antara dua jenis kelamin di luar perkawinan dengan motif upah atau komersial atau jasa dan pelayanan bagi

²²⁾ Y.B Suparlan dkk, Kamus Istilah Kesejahteraan Sosial, Pustaka Pengarang, Yogyakarta, 1983, hal. 153.

pihak wanita serta pemuasan nafsu bagi pihak pria sedemikian rupa sehingga merupakan suatu kebiasaan tanpa pertimbangan moral lagi.

Yang dimaksud dengan tuna susila menurut pendapat John M. Shepard Harwin L. Voss adalah sebagai berikut :²³⁾

Tuna susila didefinisikan sebagai penjualan pilihan seksual (Sexual Favors) dengan basis siapa saja (promiscuous basis) dan pihak wanita memiliki ketidak acuhan emosional terhadap pelanggannya. Secara universal, wanita yang menawarkan dirinya kepada pelanggan dapat dikenai sanksi hukum, namun pelanggan jarang terkena sanksi hukum.

Tuna susila merupakan salah satu bentuk perilaku sosial negatif yang bertentangan dan melanggar etika norma sosial. Para pelaku wanita disebut sebagai wanita tuna susila, sementara untuk pelaku pria bila dianalogikan dapat disebut sebagai pria tuna susila atau pria hidung belang.

Sedangkan tuna susila menurut pendapat Marzuki Umar Sa'abah adalah sebagai berikut :²⁴⁾

Tuna susila merupakan bentuk penyimpangan seksual, dimana terdapat pola organesasi impuls/dorongan seks yang tidak wajar. Ada dorongan seks yang tidak terintegrasi dalam kepribadian, dengan mana relasi seks itu sifatnya impersonal, tanpa afeksi dan emosi kasih sayang, berlangsung cepat, tanpa mendapatkan orgasme di pihak wanita.

Seks dijadikan bahan dagangan, sehingga terjadi komersialisasi seks, berupa penukaran kenikmatan seksual dengan benda-benda/materi dan uang. Ada pelepasan nafsu seks secara liar di dalam relasi seks tersebut dengan banyak orang.

Jadi pengertian tuna susila dari ketiga ahli tersebut diatas pada dasarnya menunjukkan kesamaan makna/arti yaitu seseorang baik pria atau wanita yang melakukan hubungan seksual diluar ikatan perkawinan yang sah dengan memperoleh imbalan jasa/materi.

²³⁾ John M. Shepard, Harwin L. Voss, Social Problems, Macmillan Publishing Co., Inc., New York, 1978, hal. 464.

²⁴⁾ Marzuki Umar Sa'Abah, Seks dan Kita, Gema Insani Press, Jakarta 1997, hal. 125-126.

Tetapi ada perbedaan dari sudut pandangnya secara universal wanita yang menawarkan dirinya kepada pelanggannya dapat dikenai sanksi hukum, sedangkan pelanggannya jarang terkena sanksi hukum bahkan bebas sama sekali, hal ini dapat diasumsikan dengan perlakuan diskriminasi terhadap wanita.

Selain itu tuna susila juga dikatakan merupakan bentuk penyimpangan seksual, ada dorongan yang tidak terintegrasi dalam kepribadian, relasi seks sifatnya impersonal tanpa afeksi dan emosi kasih sayang tanpa mendapatkan orgasme bagi wanitanya. Perilaku seksual manusia tidak ditentukan secara biologis dan manusia memang memiliki dorongan atau hasrat seksual, namun tidak merupakan instink atau pola perilaku yang telah ditentukan sejak lahir. Hanya pada manusia kegiatan seksual diwarnai makna sosial.

Dorongan seksual tidak menentukan apa yang harus kita lakukan dengan dorongan ini, dengan siapa kita melakukannya, mengapa kita melakukannya, kapan kita melakukannya, berapa kali kita melakukannya dan lain sebagainya. Walaupun seks seseorang ditentukan secara generalis, namun identitas seksualnya sebagai hiteroseksual, atau biseksual merupakan produk pengalaman sosial. Norma, sikap dan nilai tentang perilaku seksual tidak diperoleh sejak lahir, namun diperoleh secara sosial.

1. Faktor-faktor yang menyebabkan tuna susila.

Beberapa aspek permasalahan wanita merupakan kondisi wanita yang dinilai orang sebagai kondisi yang tidak mengenakkan. Dengan demikian, perasaan wanita tergantung pada variabel-variabel yang terdapat di dalam diri orang yang menilainya. Variabel ini terdiri dari : persepsi, kebutuhan, nilai, kemampuan, harapan, pengalaman, perasaan dan masalah. Apakah permasalahan wanita akan dipecahkan atau tidak tergantung pada kekuatan orang atau pihak-pihak yang memberikan penilaian. Bertambah besar kekuatan pihak yang menilai suatu kondisi wanita sebagai masalah, bertambah besar pula upaya untuk menanganinya.

Beberapa aspek permasalahan wanita yang saling berkaitan adalah :

- a. Ketidak setaraan di muka hukum/adat istiadat.
- b. Ketidaksetaraan dalam bidang pendidikan, pekerjaan, kepemilikan dan warisan.
- c. Kondisi wanita pedesaan, terutama yang menyangkut kepemilikan tanah.
- d. Akses terhadap fasilitas umum dan sosial, termasuk kredit.
- e. Kekerasan dalam keluarga yang menempatkan wanita sebagai sasaran atau korban utama.
- f. Wanita sebagai kepala keluarga/pencari nafkah.
- g. Situasi yang dialami anak wanita (makanan, kesehatan, pendidikan, serta berbagai bentuk perlakuan salah dan eksploitasi, terutama seksual).
- h. Nilai dan tujuan wanita sendiri.
- i. Partisipasi wanita dalam pengambilan keputusan dan pembuatan kebijakan.
- j. Diskriminasi terhadap wanita.

2. Latar belakang munculnya tuna susila.

Beberapa agama besar dunia mentolerir keberadaannya bahkan menjadikannya bagian dari proses peribadatan. Thanh Dam Truong mengatakan bahwa tuna susila sudah ada secara terlembagakan pada kebudayaan tertua dunia seperti Babilonia dan India. Di Babilonia kuno, banyak wanita yang ditempatkan di candi-candi dan melakukan hubungan seksual dengan orang-orang asing yang berkunjung sebagai pemujaan terhadap kesuburan dan kekuasaan seksual para dewi. Imbalan yang didapat adalah sumbangan untuk candi. Perempuan pelayan seks ini memiliki akses terhadap tanah, budak, dan menikmati prestise sosial. Sementara di India dikenal istilah devadasi (pelacur candi).

Masyarakat Eropa mengenal courtesan (pelacuran tingkat tinggi) pada masa raja dan aristocrat berkuasa. Semua pelacuran tersebut mendapatkan

perlakuan istimewa dan menikmati hak-hak khusus. Disamping courtesan untuk masyarakat strata atas, juga terdapat pelacuran untuk masyarakat tingkat rendah.

Di Inggris, sebagai contoh, pada 1814 usia yang diizinkan melakukan pelacuran adalah wanita berumur 12 tahun. Pada 1875 dinaikkan menjadi 13 tahun dan akhirnya pada 1885 berusia 16 tahun. Pelacuran diterima sebagai bagian dari mekanisme produksi, mekanisme kapitalisme. Dengan makin banyaknya waktu senggang akibat berkurangnya jam kerja masyarakat industri dan terjadinya surplus penghasilan, diperlukan cara untuk menyerap kembali uang yang telah diberikan kepada kaum pekerja.

Program ini memiliki keuntungan ganda, yakni tersalurkannya konsumerisme dan munculnya industri baru, industri leisure. Sudah bukan rahasia lagi, bahwa beberapa negara seperti Thailand mengandalkan perekonomiannya dari pariwisata dan pariwisatanya mengandalkan seks sebagai daya tarik utama. Pada posisi ini pelacuran sudah menjadi sindikat bisnis internasional.

3. Sebab-sebab munculnya tuna susila.

Ada beberapa penyebab mengapa wanita menjerumuskan diri ke lembah hitam PSK yaitu :

- a. Hubungan keluarga yang berantakan, terlalu menekan, dan mengalami penyiksaan seksual dalam keluarga.
- b. Kegagalan keluarga dalam memfungsikan perannya sebagai pembina nilai-nilai keagamaan atau nilai-nilai agama yang dianut tidak memberikan dasar untuk menolak pelacuran.
- c. Jauhnya seseorang dari kemungkinan hidup secara normal akibat rendahnya pendidikan yang dimiliki, kemiskinan, dan gambaran jaminan pekerjaan dan masa depan yang tidak jelas.
- d. Hasrat berpetualangan dan kemudahan meraih uang.

- e. Hubungan seks terlalu dini, keterlibatan pada satu pergaulan yang selalu merongrongnya dan mungkin juga dikombinasikan oleh pengaruh obat dan alkoholik.
- f. Perasaan benci terhadap ayah yang diletupkan dengan cara melacur dari satu pria ke pria lain.
- g. Paduan antara kemiskinan, kebodohan, kekerasan, dan tekanan penguasa menyimpulkan ada tiga faktor utama kaum wanita remaja terjun dalam dunia pelacuran, yaitu :
 - 1) Penolakan dan tidak di hargai oleh lingkungan.
 - 2) Kehidupan keluarga yang miskin.
 - 3) Kenyataan bahwa melacur mudah mendapatkan uang yang lumayan besar.

Jelasnya, menjadi tuna susila bukan sekedar pekerjaan golongan ekonomi lemah dan tidak berpendidikan. Banyak PSK yang dikenal sebagai “pelacur papan atas”, merupakan orang-orang yang berpendidikan tinggi. Bahkan di Indonesia dikenal “ayam kampung” yaitu sebutan untuk mahasiswi yang menggeluti profesi PSK disamping kuliah. PSK juga bukan hanya wanita, ada juga pelacur pria yang disebut gigolo.

Hanya dengan penanaman nilai-nilai keagamaan juga bukan solusi jitu. Hotman menjelaskan, Bukankah tidak kurang wejangan diberikan kepada mereka. Mampirlah sekali-kali ke lokasi PSK di Surabaya dan saksikan betapa gempitanya wejangan dan ceramah agama diberikan kepada wanita tuna susila untuk mempertobatkan mereka dari jalan maksiat penuh dosa itu. Namun ketika seluruh ajaran itu masuk ke dalam benaknya, ketika linangan air mata berhamburan di kamarnya yang pengap demi pertobatan itu, tiba-tiba saja di pelupuk mata terbayang dunia kerontang kemiskinan desanya. Boleh jadi anaknya yang tinggal di desa sedang mengalami busung lapar atau membutuhkan uang sekolah dan pakaian seragam”.

Menurut Sa'Abah Marzuki Umar dalam bukunya dikemukakan sebagai berikut : ²⁵⁾

Diperlukan pemecahan kasus-perkasus dengan pendekatan multidisipliner, mengingat setiap pelacur memiliki karakter, latar belakang, dan problema yang berbeda. Tetapi yang lebih utama adalah menghapuskan rangkaian yang menjadi pemicu pelacuran. Antara kemiskinan, kebodohan, penindasan, kebijakan politik yang hanya mempertimbangkan segi ekonomi, perbaikan perangkat hukum dan aparaturnya, menciptakan keluarga sejahtera, dan menciptakan terlaksananya moralitas anti eksploitasi seks. Inilah satu resiko penyakit komunal karena hancurnya tatanan moral dalam diri individu dan masyarakat.

Masalah PSK selain sebagai "pekerjaan" yang paling tua, penganiayaan dan bahkan pembakaran tempat tuna susila. Namun kenyataan yang ada menunjukkan bahwa cara ini tidak efektif, karena dalam waktu yang tidak lama muncul kembali dalam bentuk yang sama.

Suatu hal yang menyebabkan perilaku ini tidak bisa dihilangkan karena PSK mengandung sifat yang ambivalens menurut Carolina Nitimihardjo (1998) hal ini dapat diartikan bahwa di satu sisi dianggap sebagai perbuatan tercela, namun di sisi lain justru dirasakan menguntungkan baik bagi wanita dan bagi pria yang terlibat, kedua pihak merasa diuntungkan. Selama kedua pihak yang terlibat merasa diuntungkan, maka perilaku akan cenderung terulang, secara teoritis bila intervensi pekerja sosial dapat menggunakan beberapa cara pendekatan sistem, maka diharapkan perilaku prostitusi atau tuna susila yang bertentangan dengan etika moral masyarakat akan semakin berkurang, sehingga sesuai apa yang diharapkan di dalam pelayanan dan rehabilitasi sosial dapat mencapai suatu hasil yang seoptimal mungkin.

Perlu disadari bahwa masalah tuna susila adalah suatu problema sosial yang sudah berumur lama, persoalan ini muncul sejak manusia ada,

²⁵⁾ Ibid, hal. 83-89.

sejak aturan pernikahan ada, sejak manusia mengerti perdagangan, namun kita tidak boleh pesimis.

Masalah PSK selain sebagai pekerjaan yang paling tua, juga sebagai salah satu masalah sosial yang paling banyak diperdebatkan, baik di lingkungan pemerintah, kaum agama, penegak hukum, pembuat undang-undang dan juga para pakar ahli ilmu sosial hingga saat ini tidak ada kesepakatan dan kesamaan pendapat tentang masalah tersebut sebagian masyarakat menganggap bahwa pekerjaan ini adalah sesuatu yang harus dibasmi dan dihilangkan dengan cara apapun, anggapan ini memunculkan perilaku brutal.

F. Hasil Penelitian Yang Relevan

Guna mendukung penelitian ini dilakukan kajian pustaka terhadap penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya :

1. Iwan Wirawan (2004); Meneliti Pengaruh Kinerja Karyawan di PT. Sinar Andaru terhadap kepuasan pelanggan di wilayah Banten, hasilnya menunjukkan bahwa, uji korelasi menghasilkan $r = 0,61$ yang berarti bahwa antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dinyatakan mempunyai hubungan yang kuat.

Uji signifikan menghasilkan $t = 7,75$ yang berarti bahwa $t > t_{table}$ dengan tingkat kesalahan 5% lebih besar dibanding standar $t = 2,306$ (Sugiyono, 2000:212) maka dinyatakan signifikan dapat diberlakukan untuk seluruh populasi.

Analisa koefisien determinasi menghasilkan 37% yang berarti bahwa pengaruh kinerja di PT Sinar Andaru dalam memenuhi kepuasan pelanggan gas elpiji untuk wilayah Banten dinyatakan cukup berarti.

2. YUSRIZAL .B (2006); meneliti tingkat kesenjangan kualitas pelayanan program pemberdayaan masyarakat kelurahan mempengaruhi kepuasan masyarakat Kelurahan Krendang Jakarta Barat, hasilnya
 - a. Dimensi reliability yaitu prosedur pelayanan dan penerimaan pendaftaran, prosedur pelayanan dana dan waktu pelayanan survey

- lapangan, berada pada kwadran I diagram kartesius dan angka kesenjangan tinggi sehingga masyarakat belum puas.
- b. Dimensi Responsiveness yaitu cepat tanggap menyelesaikan keluhan, angka kesenjangan tinggi sehingga masyarakat belum puas. Pada informasi yang jelas dan kesabaran petugas mendengar keluhan masyarakat terlihat pada kwadrant kartesius, angka kesenjangan rendah sehingga masyarakat puas.
 - c. Dimensi assurance yaitu jaminan dana yang tersedia dan kemampuan petugas, angka kesenjangan tinggi sehingga masyarakat belum puas, pada sikap petugas saat melayani pemanfaat, angka kesenjangan rendah sehingga masyarakat puas.
 - d. Dimensi emphaty yaitu perlakuan secara kekeluargaan dan perhatian pelayanan yang sama setiap pemanfaat berada pada kwadrant IV diagram kartesius, angka kesenjangan rendah artinya masyarakat puas.
 - e. Dimensi Tangible yaitu semua permohonan dapat terlayani dan kenyamanan ruang tunggu berada pada kwadrant I diagram kartesius, angka kesenjangan tinggi artinya masyarakat belum puas. Pada penampilan petugas angka kesenjangan rendah berada pada kwadrant III diagram kartesius artinya masyarakat puas.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Kerangka Pemikiran

Kebijakan publik mengandung arti tentang kewenangan pemerintah yang meliputi keseluruhan kehidupan bermasyarakat. Kebijakan program yang ada di Panti Harapan Mulya Jaya Kedoya dan Panti Mulya Jaya Cipayung kedua panti tersebut mempunyai program yang sama dan itu merupakan hasil rekomendasi dari tingkat pusat. Walaupun dengan program yang sama tetapi dari kedua panti tersebut mempunyai perbedaan.

Berdirinya panti tersebut sangat penting bagi Provinsi DKI Jakarta dikarenakan untuk mengentaskan PMKS pada tahun 2015. Tetapi hasil yang didapat dari kemampuan aparatur dan kualitas pelayanan kurang bermanfaat disebabkan kurangnya SDM aparatur dan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada PSK.

1. SK MENSOS Tahun 1994/2003

Sesuai dengan Keputusan Menteri Sosial Tahun 1994/2003 dan diperbaharui berdasarkan Keputusan BKSJ No. 01.HUK/BKSJ/2000 tentang tentang Organisasi dan Tata Kerja BKSJ pasal 132, Direktorat Pelayanan dan Rehabilitasi Tuna Sosial dan Korban Tindakan Kekerasan berdasarkan kebijakan teknis yang di tetapkan oleh Deputi II dan peraturan perundang-undangan.

2. SK Gubernur DKI No. 163/2002

Sesuai dengan Keputusan Gubernur Provinsi DKI tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Dinas Bina Mental Spiritual Dan Kesejahteraan Sosial Provinsi DKI Jakarta Nomor 163 Tahun 2002 pasal 1, pasal 11, pasal 13, pasal 21 dan pasal 81.

3. Program Panti

Jenis program pelayanan dan rehabilitasi sosial di dalam panti hampir keseluruhan sama kegiatannya bimbingan sosial, bimbingan moral/agama, bimbingan latihan/ketrampilan. Bimbingan keterampilan Tata Boga, Tata Busana dan Tata Rias dan Hantaran.

4. Kemampuan Aparatur

Panti dalam mempekerjakan orang baru (aparatur) seharusnya dipastikan dahulu bahwa yang ada sekarang sudah berkinerja menurut kemampuan.

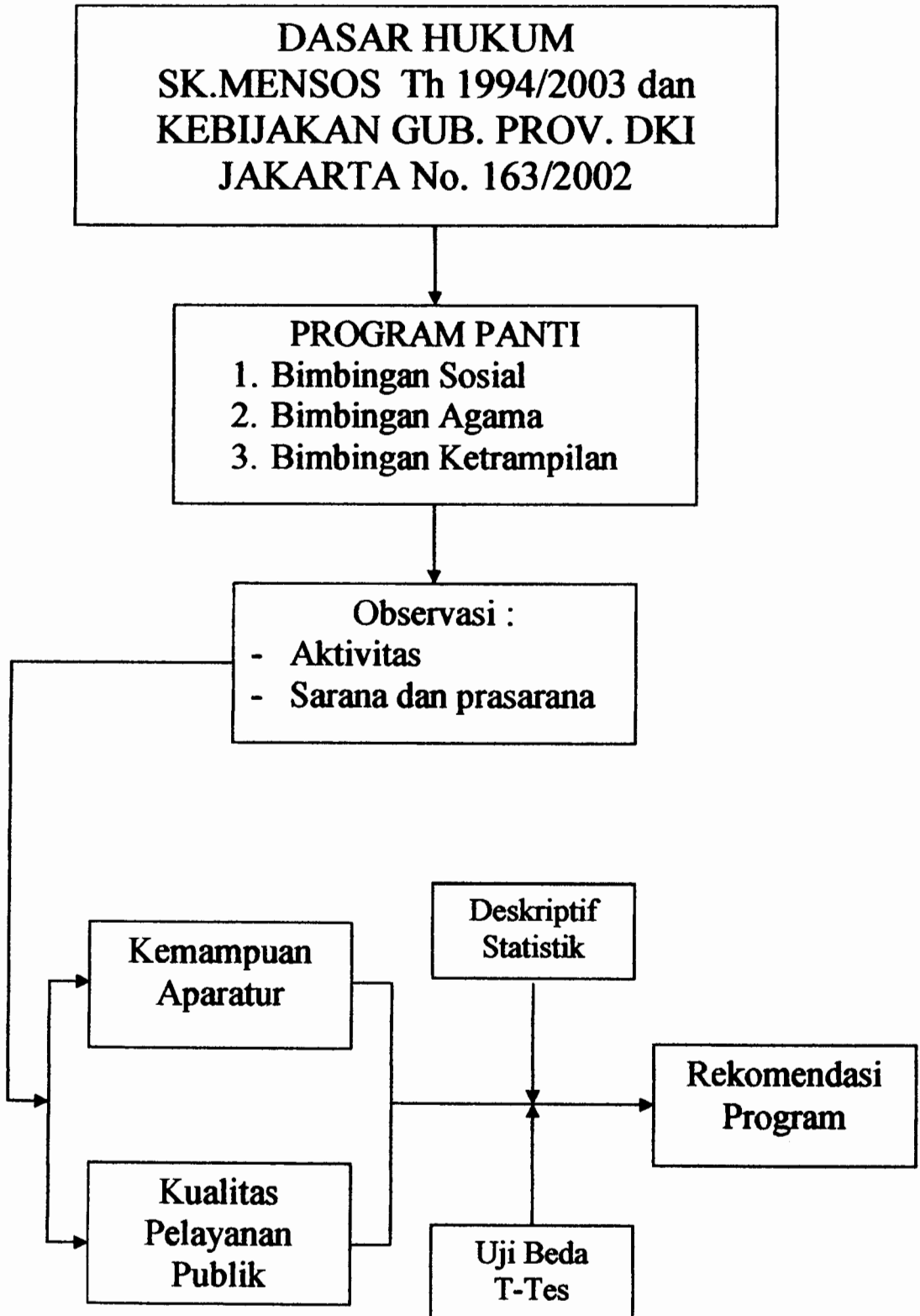
Gambaran kemampuan pegawai yang produktif adalah:

- a. Aparatur cerdas dan dapat belajar dengan cepat
- b. Aparatur berkompeten secara profesional/tehnis – selalu memperdalam pengetahuan dibidangnya (dalam memberikan materi).
- c. Aparatur harus kreatif dan inovatif – memperlihatkan kecerdikan dan keanekaragaman.
- d. Aparatur memahami pekerjaan.
- e. Aparatur dalam bekerja menggunakan logika, mengorganisasikan pekerjaan dengan efisien, tidak mudah putus asa dalam pekerjaan.
- f. Aparatur selalu mencari perbaikan, tetapi tahu kapan harus berhenti menyempurnakannya.
- g. Aparatur memiliki catatan prestasi yang bagus
- h. Aparatur selalu meningkatkan diri.

5. Kualitas Pelayanan

Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut.

Gambar 2.1 Skema Kerangka Berpikir



B. Hipotesis

Berdasar pada kerangka pemikiran, maka dapat diajukan hipotesis yaitu:

1. Diduga terdapat perbedaan kemampuan aparatur antara Panti Harapan Mulya Kedoya dan aparatur Panti Mulya Jaya Cipayung.
2. Diduga terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara Panti Harapan Mulya Kedoya dan kualitas Panti Mulya Jaya Cipayung dengan program yang sama.

C. Desain Penelitian

Sesuai dengan tujuan dan penelitian yang telah ditetapkan pada bab I yaitu untuk mengetahui perbedaan kemampuan aparatur dan kualitas pelayanan antara Panti Harapan Mulya Kedoya dan Panti Mulya Jaya Cipayung, maka desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian Deskriptif yaitu statistik deskriptif yang merupakan bidang ilmu statistika yang mempelajari cara-cara pengumpulan, penyusunan dan penyajian data suatu penelitian. Tujuan utama dari operasi statistik deskriptif adalah memudahkan orang untuk membaca data serta memahami maksudnya.²⁶⁾

D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

1. Definisi Operasional

Variabel penelitian yang akan didefinisikan tercantum dalam kerangka pemikiran di atas, selanjutnya dioperasionalisasikan dan diukur. Definisi operasional kemampuan aparatur dan kualitas pelayanan.

²⁶⁾ Syahri Alhusin, Aplikasi Statistik Praktik dengan Menggunakan SPSS 10 for Windows, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta, 2003.

2. Pengukuran Variabel

Dalam hal operasionalisasi variabel, variabel akan dijabarkan menjadi indikator-indikator penting. Pengukuran yang digunakan dalam bentuk skala ordinal akan diterapkan pada semua item pertanyaan yang terdiri dari 5 (lima alternatif) jawaban dimana :

- 1 = Tidak penting
- 2 = Kurang penting
- 3 = Cukup penting
- 4 = Penting
- 5 = Sangat penting

Operasionalisasi variabel-variabel penelitian ini seperti diperlihatkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.1. Kemampuan aparatur dan kualitas pelayanan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Kemampuan Aparatur	Cerdas dan dapat belajar dengan cepat	<ul style="list-style-type: none"> - Materi Pembelajaran - Mengajarkan pengoprasian mesin jahit - Narasumber sesuai dengan SDM yang dimiliki. 	Ordinal Ordinal Ordinal
	Kompeten secara profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Penampilan aparatur - Waktu yang digunakan - Ketepatan dalam pengidentifikasian. 	Ordinal Ordinal Ordinal
	Kreatif dan inovatif	<ul style="list-style-type: none"> - Kesiediaan - Kesiapan - Tanggap 	Ordinal Ordinal Ordinal
	Memahami pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> - Sopan (pakaian) - Dukungan (pemerintah) - Prestasi PSK 	Ordinal Ordinal Ordinal
	Kemampuan organisasi	<ul style="list-style-type: none"> - Perhatian Panti - Memahami perasaan - Perhatian 	Ordinal Ordinal Ordinal

Kualitas Pelayanan	Keandalan (<i>Reliability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan - Latar belakang - Kemampuan untuk mengatasi pertanyaan 	Ordinal Ordinal Ordinal
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Cepat tanggap - Inisiatif dalam bekerja - Mendengarkan keluhan 	Ordinal Ordinal Ordinal
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Materi yang diajarkan - Kesopanan dalam memberi pelayanan (atribut) - Menamkan rasa percaya diri 	Ordinal Ordinal Ordinal
	Empati (<i>Empathy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikasi dengan perusahaan - Memahami keinginan pasar - Memahami keinginan PSK tentang materi yang diajarkan 	Ordinal Ordinal Ordinal
	Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	<ul style="list-style-type: none"> - Penampilan fisik - Tersedianya tempat belajar - Kenyamanan ruangan 	Ordinal Ordinal Ordinal

E. Jenis, Sumber, dan Pengumpulan data

Agar data yang diperlukan dapat dimiliki secara efektif dan efisien, maka perlu ditetapkan : data apa saja yang dibutuhkan, jenis data apa saja yang perlu ditetapkan, dimana sumber datanya, dan dengan teknik apa yang dikumpulkan.

1. Jenis dan sumber data

Penelitian dilakukan pada Panti Harapan Mulya Kedoya, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang sumbernya adalah PSK sebagai pengguna jasa. Selain diperlukan juga data sekunder yang dimanfaatkan dalam paparan Bab I dan Bab IV.

2. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilaksanakan sesuai dengan latar belakang penelitian, identifikasi serta tujuan penelitian yang telah diungkapkan. Penilaian kemampuan aparatur dan kinerja biasanya dilakukan oleh atasan langsung, penilaian atas diri sendiri maupun rekan sejawat.

Namun, penilaian baik oleh atasan langsung, penilaian atas diri sendiri maupun oleh rekan sejawat sering dianggap kurang obyektif, walaupun memang mereka adalah orang yang paling mengetahui apa yang mereka lakukan. Maka untuk lebih menjamin obyektifitas, penilaian kemampuan aparatur dan kualitas pelayanan yang dilakukan terhadap PSK sebagai pengguna jasa mereka. Dengan kata lain, subyek penelitian ini yaitu PSK yang telah direhabilitasi di Panti Harapan Mulya. Mengingat PSK lebih netral dalam melihat, mengamati dan menilai dengan seksama pada setiap aparatur tanpa kecuali.

Dalam menentukan jumlah sampel yang layak untuk penulisan ini, maka akan digunakan rumusan dari Hair et. al yang menyebutkan "*As a general rule, the minimum is to have at least five times as many observations as there are variables to be analyzed*".

Dimana jumlah minimum sampel yang dipergunakan dalam penelitian adalah paling tidak berjumlah lima kali dari jumlah pertanyaan. Sehubungan dengan jumlah pertanyaan dalam kuesioner berjumlah 15 pertanyaan, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah berjumlah 75 sampel.²⁷⁾ Responden yang ada di panti terdapat 100 PSK sedangkan yang diteliti oleh penulis hanya 75 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Convenience sampling, yaitu menemukan responden yang bersedia mengisi kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan hasil operasionalisasi variabel dan telah diuji validitas dan reliabilitas. Dan pengisian

²⁷⁾ Hair, J.F. Rolph E. Anderson, Ronald L. Tatham, William C. Black, Multivariate Data Analysis, Fifth Edition, New Jersey, Prentice Hall 1998, halaman 98-99.

kuesioner ini berada dalam pengawasan dan bimbingan peneliti langsung.

Dengan cara mengumpulkan keseluruhan PSK baru pihak peneliti mengidentifikasi/memberikan pertanyaan sesuai dengan kuesioner satu per satu kepada PSK.

F. Metode Analisis

1. Analisis Validitas dan Reliabilitas

“Semua kuesioner dikatakan *valid* (sah) jika pertanyaan pada suatu kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sedangkan suatu kuesioner dikatakan *reliable* (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu”.

Analisis ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 (*Statistical Product and Service Solution*). Bagian pertama berisi data dari lima belas butir pertanyaan, yang mencakup mean dan standar deviasi untuk kelima butir tersebut. Bagian kedua adalah hasil dari proses validitas dan reliabilitas (r_{hitung}).

Untuk mengujinya dengan menentukan nilai r tabel dari tabel r (pada lampiran). Untuk mencari r hasilnya tiap item (*variable*) bisa dilihat pada kolom *corrected item-total correlation*.

2. Analisa Prosentase

Analisa prosentase adalah untuk mengetahui tentang karakteristik responden yang hendak diteliti dengan menggunakan analisa prosentase.

$$P = \frac{nX}{N} \times 100$$

Dimana :

P = Nilai prosentase

nX = Nilai data berdasarkan karakteristik PSK

N = Jumlah responden

3. Uji Beda (T-tes)

Uji beda dua rata-rata hitung dari dua sampel pada hakikatnya merupakan uji dari dua distribusi rata-rata hitung. Untuk maksud itu diperlukan alat taksir untuk mengetes ada atau tidaknya perbedaan yang mencakup kedua distribusi yang bersangkutan. Alat estimasi yang dipergunakan adalah simpangan baku perbedaan rata-rata hitung kedua distribusi sampel tersebut.

Rasio-t dihitung dengan cara mencari selisih antara rata-rata hitung kelompok sampel ke-1 (Kedoya) dengan kelompok sampel 2 (Cipayung) dibagi simpangan baku perbedaan rata-rata hitung kelompok sampel ke-1 dan ke-2.

Untuk mempermudah dalam penghitungan maka penulis menggunakan komputer sistem SPSS for windows. Dari hasil penghitungan tersebut mendapatkan hasil t signifikan atau tidak signifikan.

BAB IV

ANALISA DAN PEMBAHASAN

A. Obyek Penelitian

Pelayanan bidang kesejahteraan sosial merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat. Setelah Indonesia di landa badai krisis moneter sejak tahun 1998. Sebagian besar warga masyarakat pendatang tersebut, tidak mempunyai bekal keterampilan kerja dan pendidikan yang memadai, sehingga tidak mampu bersaing dalam memasuki lapangan kerja. Salah satu diantara mereka adalah PSK.

Atas dasar pertimbangan tersebut kebijakan pemerintah provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Bina Mental dan Kesejahteraan Sosial mendirikan sebuah panti Harapan Mulya Kedoya yang mulai beroperasi bulan Januari 2002.

Sesuai dengan Keputusan Gubernur Provinsi DKI tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Dinas Bina Mental Spiritual Dan Kesejahteraan Sosial Provinsi DKI Jakarta Nomor 163 Tahun 2002 yang berbunyi :

Pasal 1 :

“ Panti Sosial adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas di lingkungan Dinas Bina Mental Spiritual dan Kesejahteraan Sosial Provinsi DKI Jakarta dalam pelayanan kesejahteraan sosial kepada Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)”

Pasal 11 :

“ Kepala Panti adalah Kepala Panti Sosial di lingkungan Dinas Bina Mental Spiritual dan Kesejahteraan Sosial Provinsi DKI yang bertanggung jawab atas kewenangan dalam menggunakan keuangan daerah”

Pasal 13 :

“ Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial yang selanjutnya disingkat PMKS adalah perorangan, keluarga atau kelompok masyarakat yang sedang mengalami hambatan sosial, moral dan material yang berasal dari dalam maupun dari luar dirinya

sehingga tidak dapat melaksanakan fungsi untuk memenuhi kebutuhan minimum baik jasmani, rohani maupun sosial, oleh karenanya memerlukan bantuan orang lain atau pemerintah untuk memulihkan dan dapat melaksanakan fungsi sosialnya”

Pasal 21 :

“ Wanita Tuna Susila atau PSK adalah seseorang wanita yang karena sebab masalah ekonomi, mental dan sosial melakukan hubungan seksual diluar nikah dengan tujuan mendapatkan imbalan”

Pasal 81 :

“Panti Sosial Harapan Mulya Kedoya mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan resosialisasi wanita tuna susila yang meliputi identifikasi dan assesmen, bimbingan dan pelatihan, penyaluran dan bina lanjut.”

Adapun program yang terdapat di Panti Harapan Mulya Kedoya

1. Pelatihan Tata Boga
2. Pelatihan Menjahit.
3. Pelatihan Tata Rias (Salon)
4. Menyusun Hantaran

Dalam memberikan pelayanan program panti hanya di bantu oleh 4 orang instruktur dengan kapasitas PSK sebanyak 100 orang. Penulis mengangkat permasalahan yang terdapat di Panti Harapan Mulya Kedoya. Selain dari itu penulis juga membandingkan dengan Panti Mulya Jaya Cipayung dengan program kegiatan yang sama.

Menurut penulis Panti Mulya Jaya Cipayung adalah Panti Percontohan yang di buat berdasarkan dana APBN Departemen Sosial C.q Deputi Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial mendapatkan anggaran pada setiap tahunnya. Sedangkan Panti Harapan Mulya Kedoya di bangun berdasarkan dana APBD Provinsi DKI Jakarta.

Tetapi kenyataannya Panti Harapan Mulya Kedoya lebih unggul di banding dengan Panti Mulya Jaya Cipayung. Disini penulis ingin membandingkan data dari 75 responden, diperoleh hasil yang dikelompokkan berdasarkan karakteristik responden tetapi di dalam tesis ini tidak di bahas.

B. Analisis dan Pembahasan

1. Validitas dan Reliabilitas dari Kuesioner

“Semua kuesioner dikatakan *valid* (sah) jika pertanyaan pada suatu kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sedangkan suatu kuesioner dikatakan *reliable* (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu”. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 10.0 (*Statistical Product and Service Solution*).

Untuk mengujinya dengan menentukan nilai r_{tabel} pada tahap awal digunakan 75 responden dengan $\alpha = 5\%$, untuk $df = \text{jumlah kasus} - 1^{28}$, atau dalam kasus ini $df = 75 - 1 = 74$ selanjutnya untuk mencari r_{hasil} bisa dilihat pada kolom *Corrected item total correlation*. Sebagai dasar pengambilan keputusan adalah :

1. Jika r_{hasil} positif, serta $r_{hasil} > r_{tabel}$, maka butir atau variable tersebut valid.
2. Jika r_{hasil} tidak positif, dan $r_{hasil} < r_{tabel}$, maka butir atau variable tersebut tidak valid.

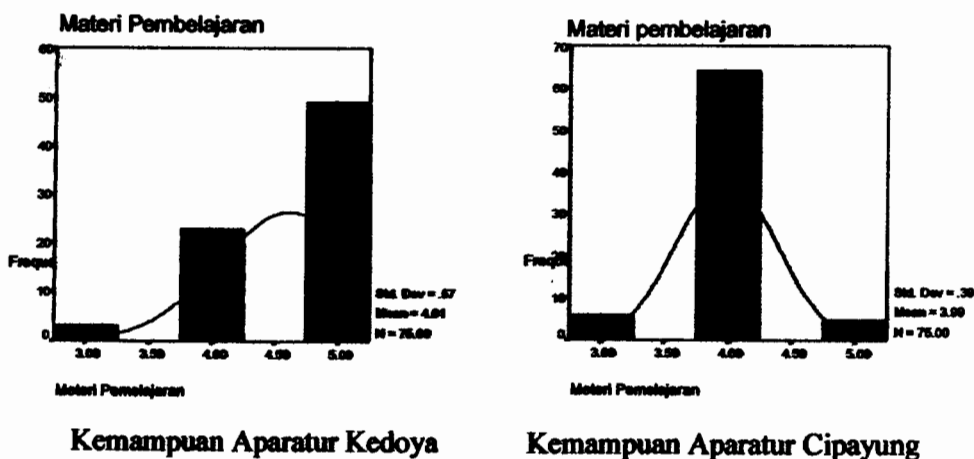
Dari hasil pengujian kelima belas pertanyaan tersebut adalah valid karena $r_{hasil} > r_{tabel}$ yaitu :

- ♦ Untuk kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya yaitu $0,6618 > 0,3700$ yang berarti valid.
- ♦ Untuk kemampuan aparatur di Panti Mulya Jaya Cipayung yaitu $0,7519 > 0,3700$ yang berarti valid
- ♦ Untuk kualitas pelayanan di Panti Harapan Mulya Kedoya yaitu $0,7664 > 0,3700$ yang berarti valid.
- ♦ Untuk kualitas pelayanan di Panti Mulya Jaya Cipayung yaitu $0,6476 > 0,3700$ yang berarti valid

2. Analisis Deskriptif

a. Kemampuan Aparatur

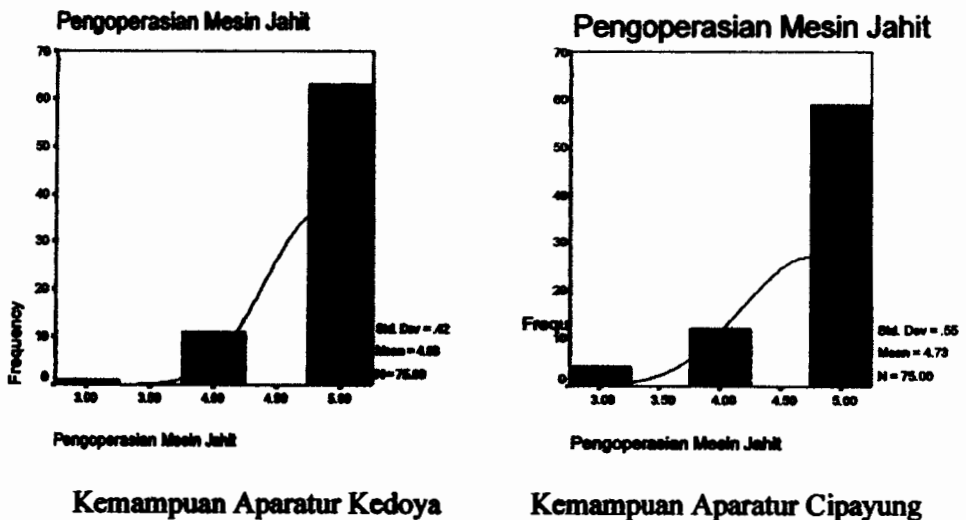
Berdasarkan kuesioner kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-1 “Apakah penting kemampuan aparatur mengerti materi pembelajaran dalam memberikan pelatihan ?” ternyata nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 49 responden (65,3%), penting 23 responden (30,7%) dan terendah cukup penting 3 responden (4%). Nilai skor rata-rata 4,61, jumlah total skor 346 dan standar deviasi 0,57. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan penting sebesar 63 responden (84,0%), kemudian disusul sama-sama menjawab cukup penting dan sangat penting sebesar 6 responden (8,0%). Nilai skor rata-rata 3,99, jumlah total skor 299 dan standar deviasi 0,39. Jadi berdasarkan jawaban responden tentang kemampuan aparatur mengerti dalam menguasai materi pembelajaran sebagian besar menjawab sangat penting baik di Harapan Mulya Kedoya sedangkan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting. Grafik 4.1.1 Histogram pertanyaan no 1 dapat dilihat sebagai berikut.



Berdasarkan kuesioner kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-2 “Apakah penting tanggapan tentang prosedur panti yang digunakan dan kemampuan aparatur dalam pengoperasian mesin jahit?”, ternyata

di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 63 responden (84,0%), disusul penting 11 responden (14,7%) dan terendah cukup penting 1 responden (1,3%). Nilai skor rata-rata 4,83, jumlah total skor 362 dan standar deviasi 0,42. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 59 responden (78,7%), penting 12 responden (16,0%) dan terendah cukup penting 4 responden (5,3%). Nilai skor rata-rata 4,73, jumlah total skor 355 dan standar deviasi 0,55. Jadi berdasarkan jawaban responden tentang tanggapan tentang kemampuan aparatur yaitu prosedur panti yang digunakan dalam pengoperasian mesin jahit sebagian besar menjawab sangat penting baik di Harapan Mulya Kedoya maupun di Mulya Jaya Cipayung.

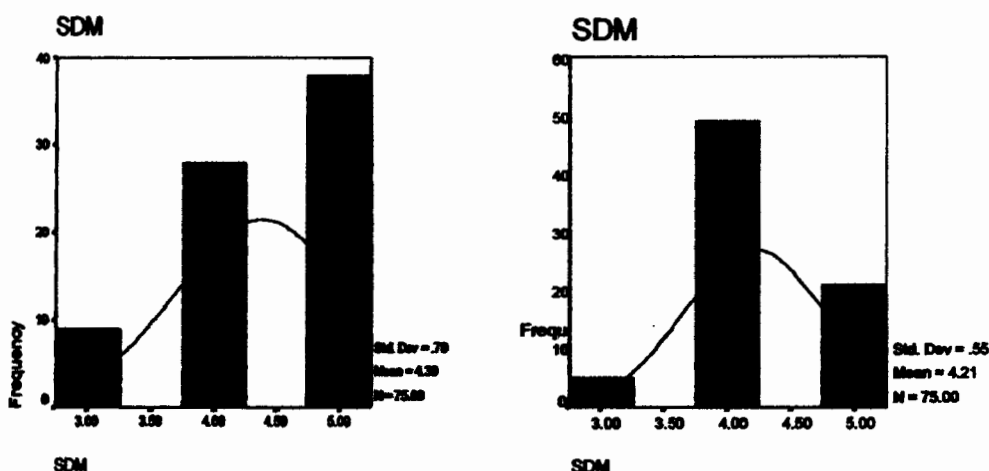
Grafik 4.1.2 Histogram pertanyaan no 2 dapat dilihat sebagai berikut.



Berdasarkan kuesioner kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-3 “Apakah penting narasumber/pelatihan harus sesuai dengan SDM yang dimiliki dan handal dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya?”, ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang

menyatakan sangat penting sebesar 38 responden (50,7%), disusul penting 28 responden (37,3%) dan terendah cukup penting 9 responden (12,0%). Nilai skor rata-rata 4,39, jumlah total skor 329 dan standar deviasi 0,70. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan penting sebesar 49 responden (65,3%), sangat penting 21 responden (28,0%) dan terendah cukup penting 5 responden (6,7%). Nilai skor rata-rata 4,21, jumlah total skor 316 dan standar deviasi 0,55. Jadi berdasarkan jawaban responden tentang narasumber sesuai dengan SDM yang dimiliki sebagian besar menjawab penting baik di Harapan Mulya Kedoya maupun di Mulya Jaya Cipayung.

Grafik 4.1.3 Histogram pertanyaan no 3 dapat dilihat sebagai berikut.

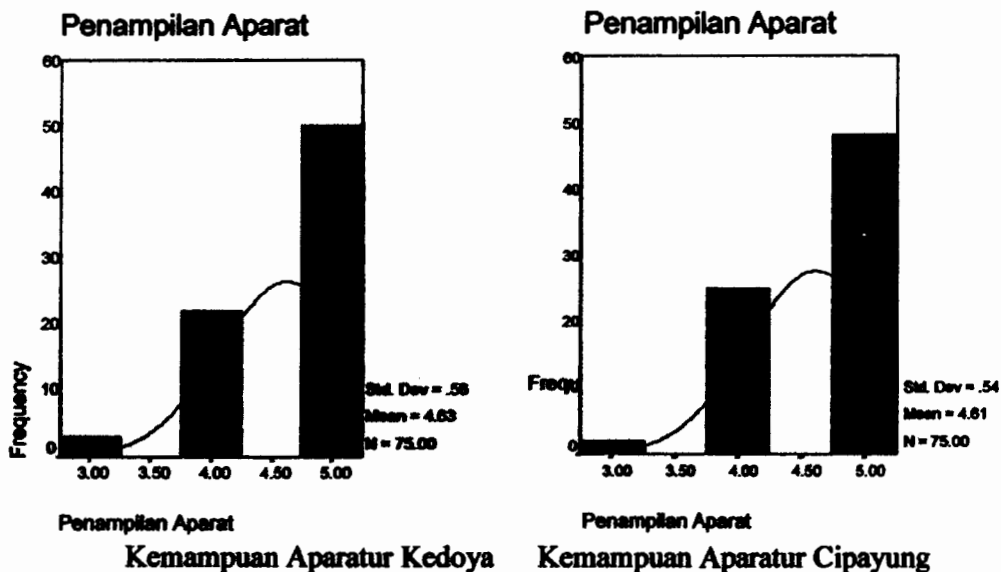


Kemampuan Aparatur Kedoya Kemampuan Aparatur Cipayung

Berdasarkan kuesioner kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-4 "Apakah penting penampilan aparatur dalam mengidentifikasi agar dapat dipercaya oleh PSK?", ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 50

responden (66,7%), disusul penting 22 responden (29,3%) dan terendah cukup penting 3 responden (4,0%). Nilai skor rata-rata 4,63, jumlah total skor 347 dan standar deviasi 0,70. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 48 responden (64,0%), penting 25 responden (33,3%) dan terendah cukup penting 2 responden (2,7%). Nilai skor rata-rata 4,61, jumlah total skor 346 dan standar deviasi 0,54. Jadi berdasarkan jawaban responden tentang penampilan aparatur sebagian besar menjawab sangat penting baik di Harapan Mulya Kedoya maupun di Mulya Jaya Cipayung.

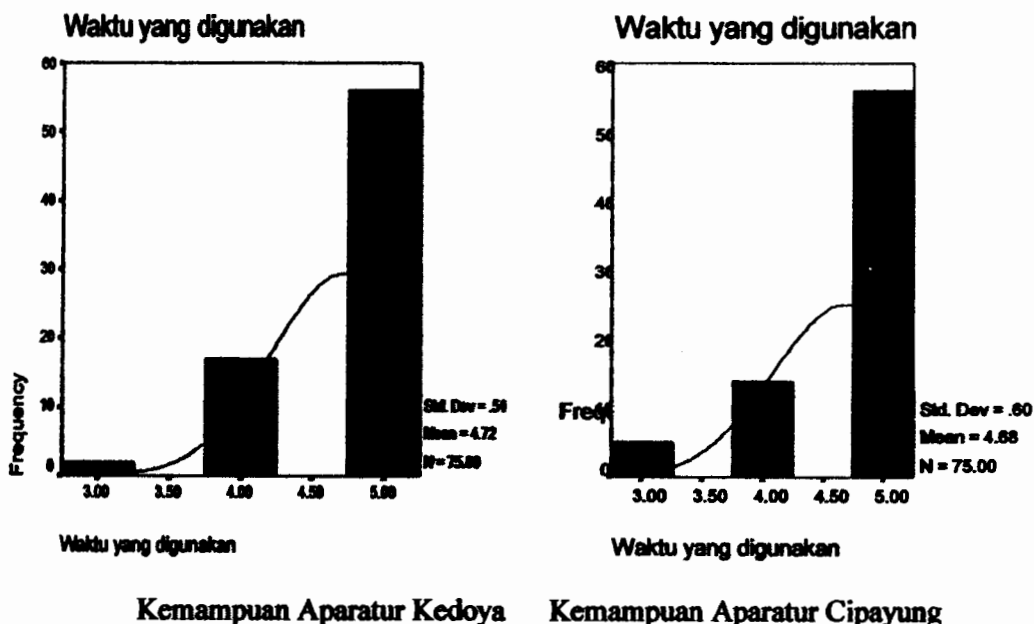
Grafik 4.1.4 Histogram pertanyaan no 4 dapat dilihat sebagai berikut.



Berdasarkan kuesioner kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-5 “Apakah penting penggunaan waktu yang digunakan aparatur dalam pemeriksaan mental dan berdiskusi dengan PSK?, ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 56 responden (74,6%), disusul penting 17 responden

(22,7%) dan terendah cukup penting 2 responden (2,7%). Nilai skor rata-rata 4,72, jumlah total skor 354 dan standar deviasi 0,51. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 56 responden (74,6%), penting 14 responden (18,7%) dan terendah cukup penting 5 responden (6,7%). Nilai skor rata-rata 4,68, jumlah total skor 351 dan standar deviasi 0,60. Jadi berdasarkan jawaban responden tentang kemampuan aparatur dalam menggunakan waktu sebagian besar menjawab sangat penting baik di Harapan Mulya Kedoya maupun di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting.

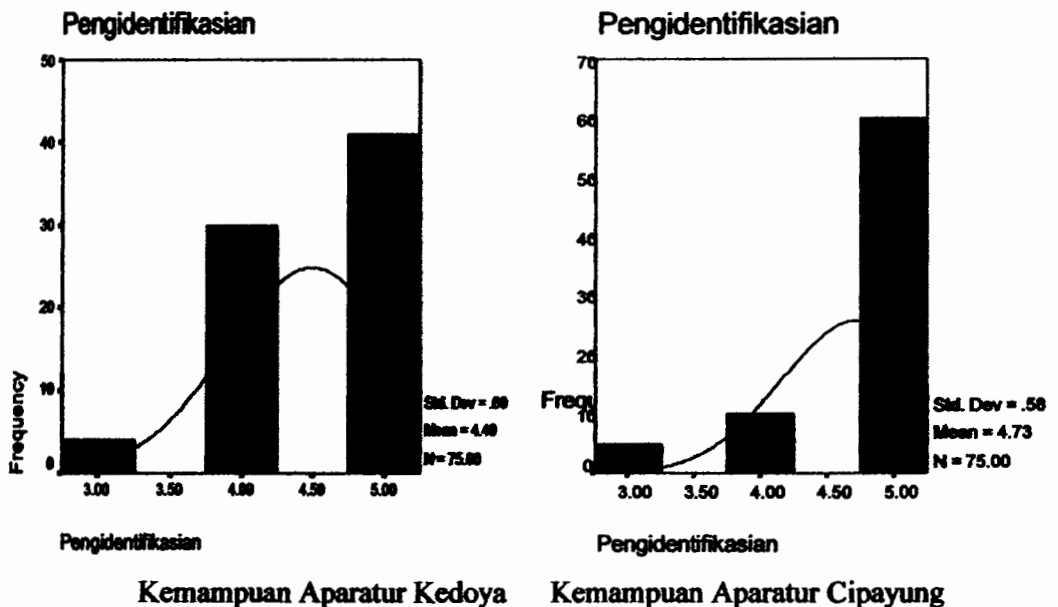
Grafik 4.1.5 Histogram pertanyaan no 5 dapat dilihat sebagai berikut.



Berdasarkan kuesioner kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-6 “Apakah penting ketepatan dalam mengidentifikasi PSK dan sikap petugas saat memberikan pelayanan?”, ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting

sebesar 41 responden (54,7%), disusul penting 30 responden (40,0%) dan terendah cukup penting 4 responden (5,3%). Nilai skor rata-rata 4,49, jumlah total skor 337 dan standar deviasi 0,60. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 60 responden (80,0%), penting 10 responden (13,3%) dan terendah cukup penting 5 responden (6,7%). Nilai skor rata-rata 4,73, jumlah total skor 355 dan standar deviasi 0,58. Jadi berdasarkan jawaban responden tentang kemampuan aparatur ketepatan dalam mengidentifikasi sebagian besar di Panti Harapan Mulya Kedoya menjawab penting sedangkan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting.

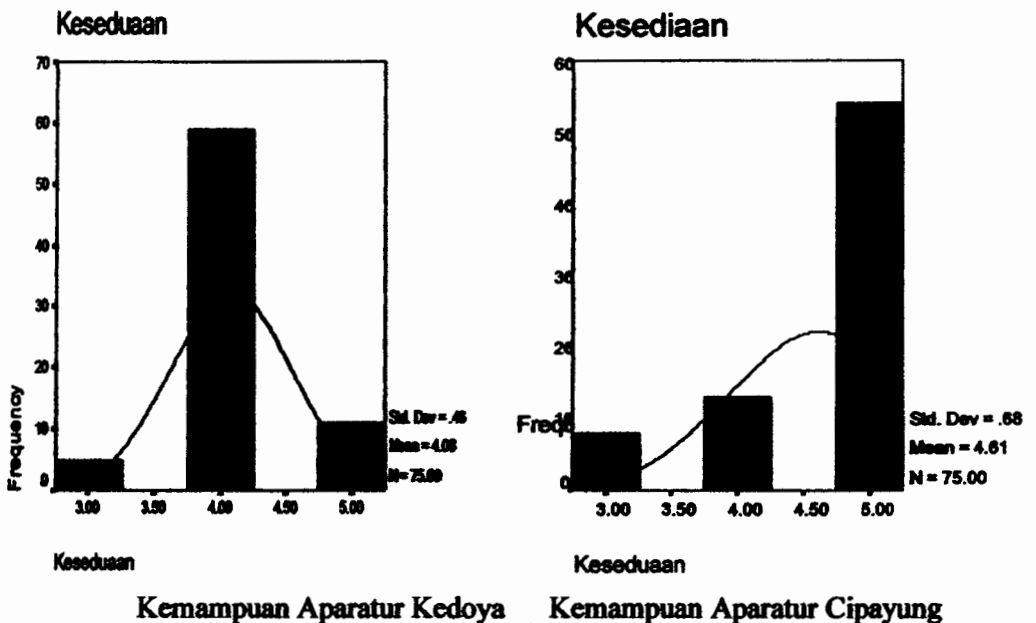
Grafik 4.1.6 Histogram pertanyaan no 6 dapat dilihat sebagai berikut.



Berdasarkan kuesioner kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-7 “Menurut anda pentingkan aparatur bersedia mendengarkan keluhan anda?”, ternyata nilai (score) tertinggi yang menyatakan penting 59 responden (78,7%), disusul sangat penting 11 responden (14,7%) dan

terendah cukup penting 5 responden (6,7%). Nilai skor rata-rata 4,08, jumlah total skor 306 dan standar deviasi 0,46. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 54 responden (72,0%), penting 13 responden (17,3%) dan terendah cukup penting 8 responden (10,7%). Nilai skor rata-rata 4,61, jumlah total skor 346 dan standar deviasi 0,68. Jadi berdasarkan jawaban responden tentang kemampuan aparatur kesediaan aparatur dalam mendengarkan keluhan sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting.

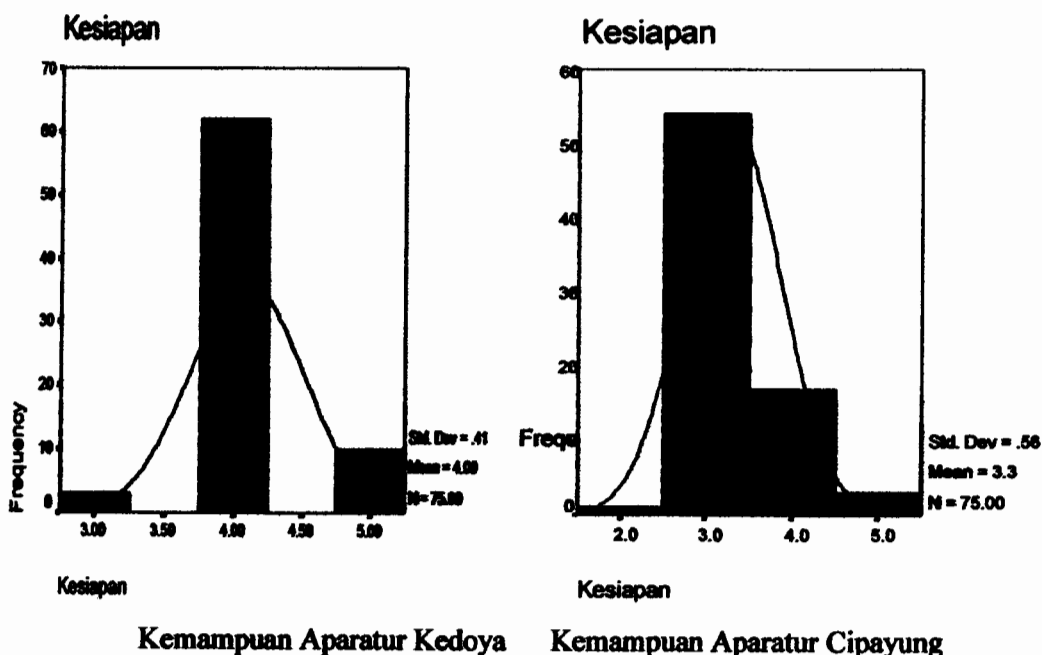
Grafik 4.1.7 Histogram pertanyaan no 7 dapat dilihat sebagai berikut.



Berdasarkan kuesioner kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-8 “apakah penting seorang aparatur membuat konsep pembelajaran sebelum memulai materi?”, ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan penting sebesar 62 responden (82,7%), disusul sangat penting 10 responden (13,3%) dan terendah

cukup penting 3 responden (4,0%). Nilai skor rata-rata 4,09, jumlah total skor 307 dan standar deviasi 0,41. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan cukup penting sebesar 54 responden (72,0%), penting 17 responden (22,7%), sangat penting 3 responden (4,0%) dan terendah kurang penting 1 responden (1,3%). Nilai skor rata-rata 3,29, jumlah total skor 247 dan standar deviasi 0,56. Jadi berdasarkan jawaban responden tentang kemampuan aparatur dalam membuat konsep pembelajaran sebelum memulai materi sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab cukup penting.

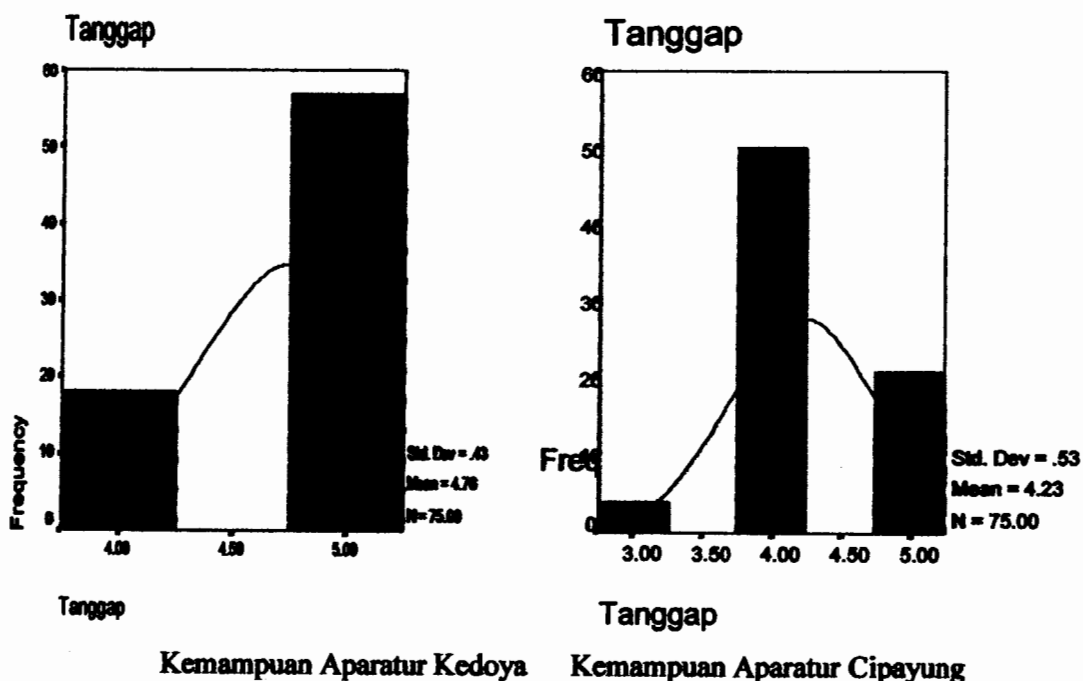
Grafik 4.1.8 Histogram pertanyaan no 8 dapat dilihat sebagai berikut.



Berdasarkan kuesioner kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-9 "Apakah penting aparatur harus trampil/berinovasi menggunakan bahan peraga?", ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 57 responden

(76,0%) dan terendah penting 18 responden (24,0%). Nilai skor rata-rata 4,76, jumlah total skor 357 dan standar deviasi 0,43. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan penting sebesar 50 responden (66,7%), cukup penting 5 responden (6,7%) dan terendah sangat penting 4 responden (5,3%). Nilai skor rata-rata 4,23, jumlah total skor 317 dan standar deviasi 0,53. Jadi berdasarkan jawaban responden tentang kemampuan aparatur tentang trampil/berinovasi menggunakan bahan peraga sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab sangat penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting.

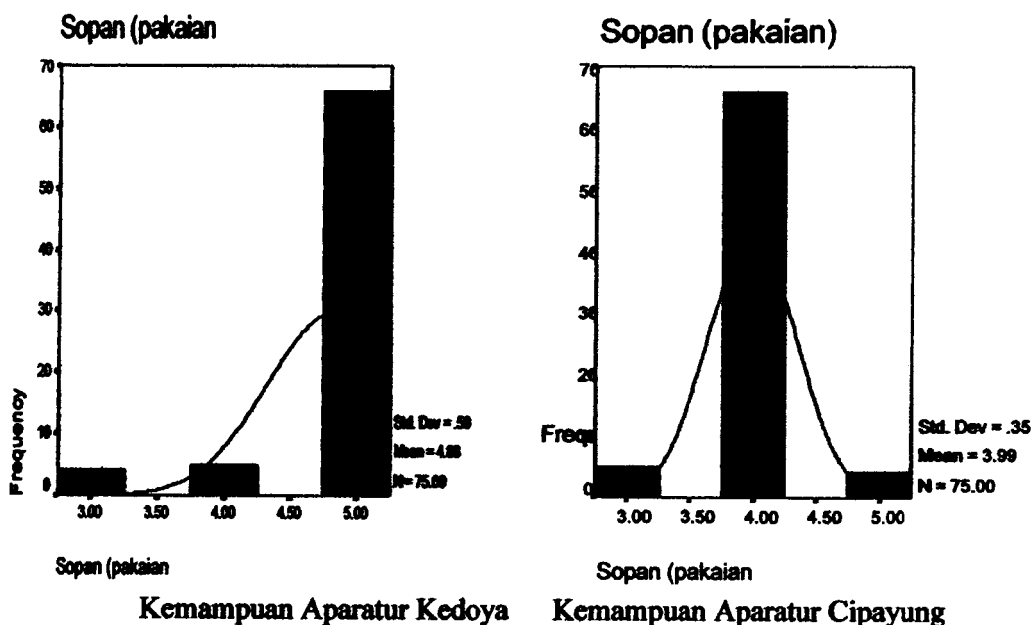
Grafik 4.1.9 Histogram pertanyaan no 9 dapat dilihat sebagai berikut.



Berdasarkan kuesioner kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-10 "Pentingkah seorang aparatur bersikap sopan dalam berpakaian saat mengajar atau memberikan pelajaran?", ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting

sebesar 66 responden (88,0%), disusul penting 5 responden (6,7%) dan terendah cukup penting 4 responden (5,3%). Nilai skor rata-rata 4,83, jumlah total skor 362 dan standar deviasi 0,50. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan penting sebesar 66 responden (88,0%), disusul cukup penting 5 responden (6,7%) dan terendah sangat penting 4 responden (5,3%). Nilai skor rata-rata 3,99, jumlah total skor 299 dan standar deviasi 0,38. Jadi berdasarkan jawaban responden tentang kemampuan aparaturnya bersikap sopan saat mengajar (memberikan pelatihan) sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab sangat penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting.

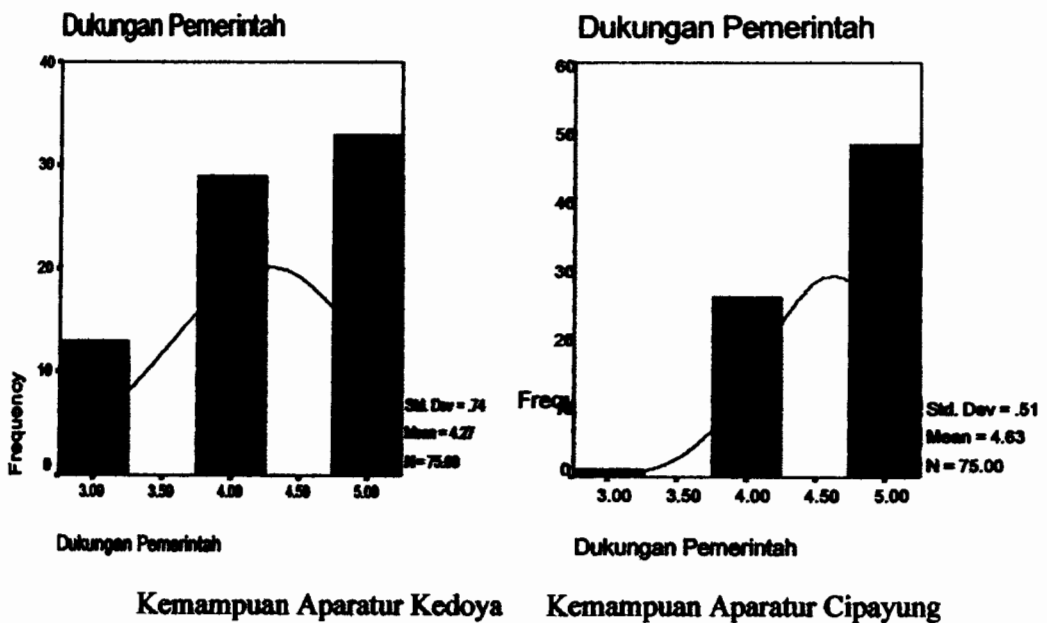
Grafik 4.1.10 Histogram pertanyaan no 10 dapat dilihat sebagai berikut.



Berdasarkan kuesioner kemampuan aparaturnya di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-11 “Apakah penting dukungan pemerintah setelah PSK selesai direhabilitasi (bantuan modal)?, ternyata nilai (score) tertinggi yang

menyatakan sangat penting sebesar 33 responden (44,0%), disusul penting 29 responden (38,7%) dan terendah cukup penting 13 responden (17,3%). Nilai skor rata-rata 4,27, jumlah total skor 320 dan standar deviasi 0,74. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 48 responden (64,0%), disusul penting 26 responden (34,7%) dan terendah cukup penting 1 responden (1,3%). Nilai skor rata-rata 3,29, jumlah total skor 347 dan standar deviasi 0,51. Jadi berdasarkan jawaban responden tentang dukungan pemerintah setelah PSK di rehabilitasi (bantuan modal) sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab penting sedangkan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting.

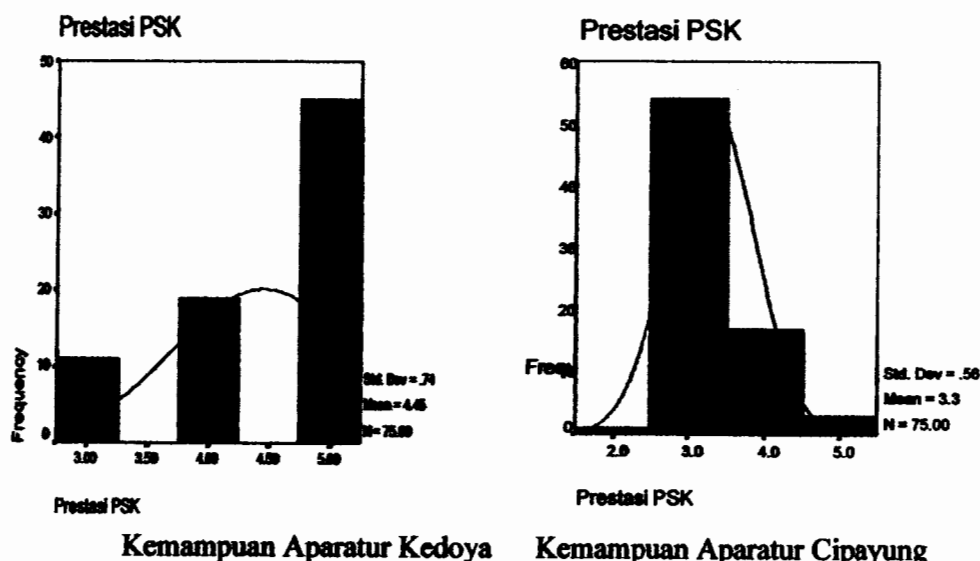
Grafik 4.1.11 Histogram pertanyaan no 11 dapat dilihat sebagai berikut.



Berdasarkan kuesioner kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-12 "Apakah penting seorang PSK yang berhasil harus dikoordinasi/dipantau oleh pemerintah agar tidak kembali ke jalan?", ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang

menyatakan sangat penting sebesar 45 responden (60,3%), disusul penting 19 responden (25,3%) dan terendah cukup penting 11 responden (14,7%). Nilai skor rata-rata 4,45, jumlah total skor 334 dan standar deviasi 0,74. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayang, nilai (score) tertinggi yang menyatakan cukup penting sebesar 54 responden (54,7%), disusul penting 17 responden (22,7%), kemudian sangat penting 3 responden (4,0%) dan terendah kurang penting 1 responden (1,3%). Nilai skor rata-rata 3,29, jumlah total skor 247 dan standar deviasi 0,51. Jadi berdasarkan jawaban responden tentang pentingnya seorang PSK yang berhasil harus dikoordinasikan/dipantau oleh pemerintah agar tidak kembali ke jalan sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab penting dan di Mulya Jaya Cipayang menjawab cukup penting.

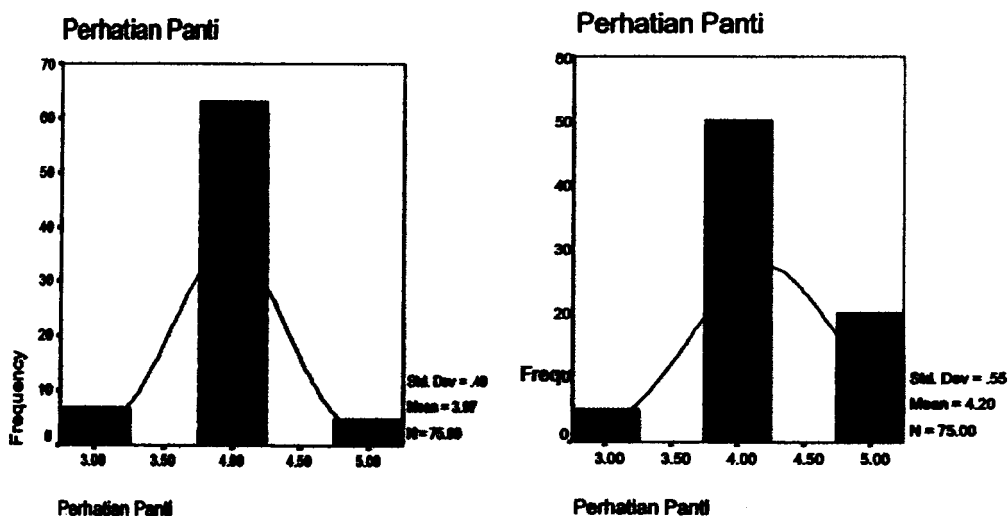
Grafik 4.1.12 Histogram pertanyaan no 12 dapat dilihat sebagai berikut.



Berdasarkan kuesioner kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-13 "Apakah penting seorang aparatur memberi perhatian kepada PSK strategi menjual hasil karyanya?", ternyata di Panti Harapan

Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan penting sebesar 63 responden (84,0%), disusul cukup penting 7 responden (9,3%) dan terendah sangat penting 5 responden (6,7%). Nilai skor rata-rata 3,97, jumlah total skor 298 dan standar deviasi 0,40. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan penting sebesar 50 responden (66,7%), disusul sangat penting 20 responden (26,7%) dan terendah cukup penting 5 responden (6,7%). Nilai skor rata-rata 4,20, jumlah total skor 315 dan standar deviasi 0,55. Jadi berdasarkan jawaban responden tentang pentingnya perhatian panti akan strategi menjual hasil karyanya sebagian besar baik di Harapan Mulya Kedoya maupun di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting.

Grafik 4.1.13 Histogram pertanyaan no 13 dapat dilihat sebagai berikut.

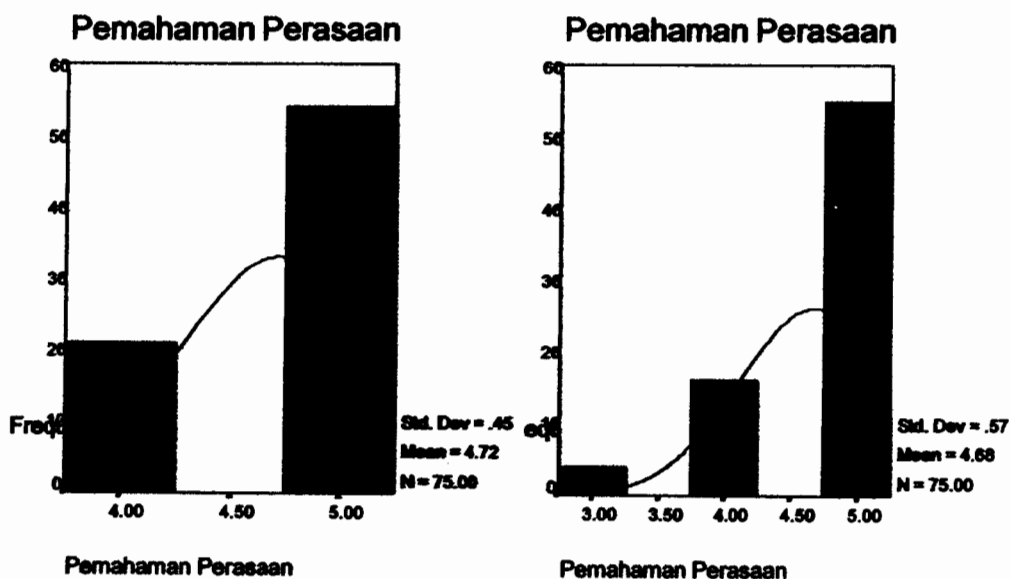


Kemampuan Aparatur Kedoya Kemampuan Aparatur Cipayung

Berdasarkan kuesioner kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-14 "Apakah penting aparatur mendampingi dalam hal menjual hasil karyanya?, ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 54 responden

(72,0%), dan terendah penting 21 responden (28,0%). Nilai skor rata-rata 4,72, jumlah total skor 354 dan standar deviasi 0,45. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 55 responden (73,3%), disusul penting 16 responden (21,3%) dan terendah cukup penting 4 responden (5,3%). Nilai skor rata-rata 4,68, jumlah total skor 351 dan standar deviasi 0,57. Jadi berdasarkan jawaban responden tentang pentingnya memahami perasaan dalam mendampingi untuk menjual hasil karya sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting.

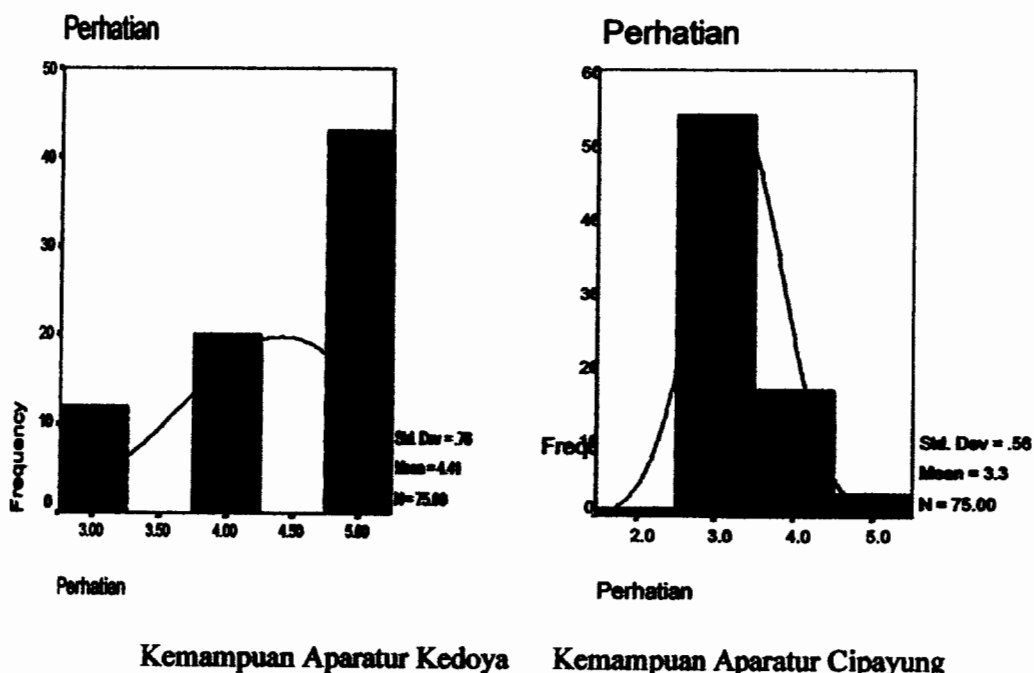
Grafik 4.1.14 Histogram pertanyaan no 14 dapat dilihat sebagai berikut.



Berdasarkan kuesioner kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-15 "Pentingkah seorang aparatur memberi perhatian dalam hal menambah keterampilan lain?", ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar

43 responden (57,3%), disusul penting 20 responden (26,7%) dan terendah cukup penting 12 responden (16,0%). Nilai skor rata-rata 4,41, jumlah total skor 331 dan standar deviasi 0,76. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan cukup penting sebesar 54 responden (72,0%), disusul penting 17 responden (22,7%), kemudian sangat penting 3 responden (4,0%) dan terendah kurang penting 1 responden (1,3%). Nilai skor rata-rata 3,29, jumlah total skor 247 dan standar deviasi 0,56. Jadi berdasarkan jawaban responden tentang pentingnya seorang aparaturnya memberi perhatian dalam hal menambah ketrampilan lain sebagian besar baik di Harapan Mulya Kedoya dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting.

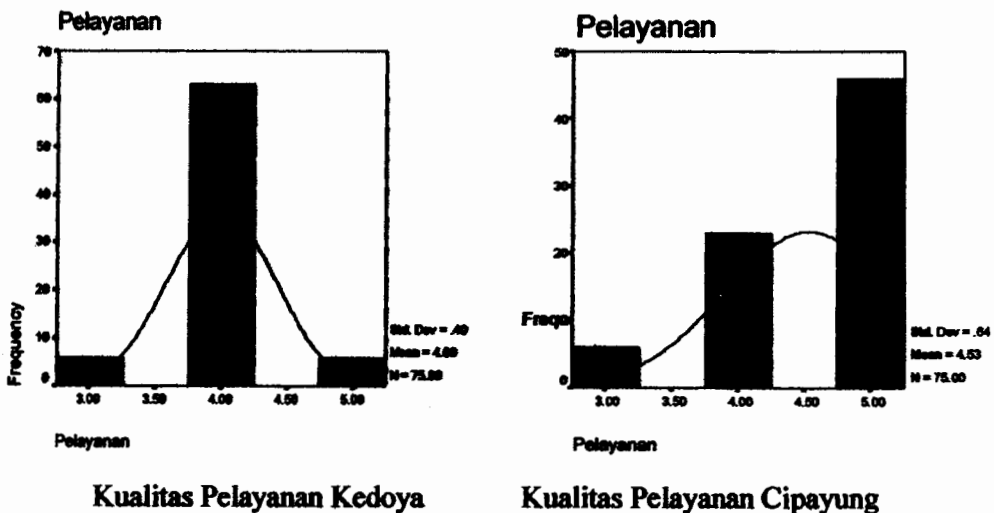
Grafik 4.1.15 Histogram pertanyaan no 15 dapat dilihat .



b. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan kuesioner kualitas pelayanan di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-1 “Apakah penting dalam memberikan pelayanan pada PSK seorang aparaturnya itu harus sabar?, ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan penting sebesar 63 responden (84,0%), sangat penting dan cukup penting 6 responden (8,0%). Nilai skor rata-rata 4,00, jumlah total skor 300 dan standar deviasi 0,40. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 46 responden (61,3%), penting 23 responden (30,7%) dan terendah cukup penting 6 responden (8,0%). Nilai skor rata-rata 4,53, jumlah total skor 340 dan standar deviasi 0,64. Jadi berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya memberikan pelayanan pada PSK seorang aparaturnya harus sabar sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting.

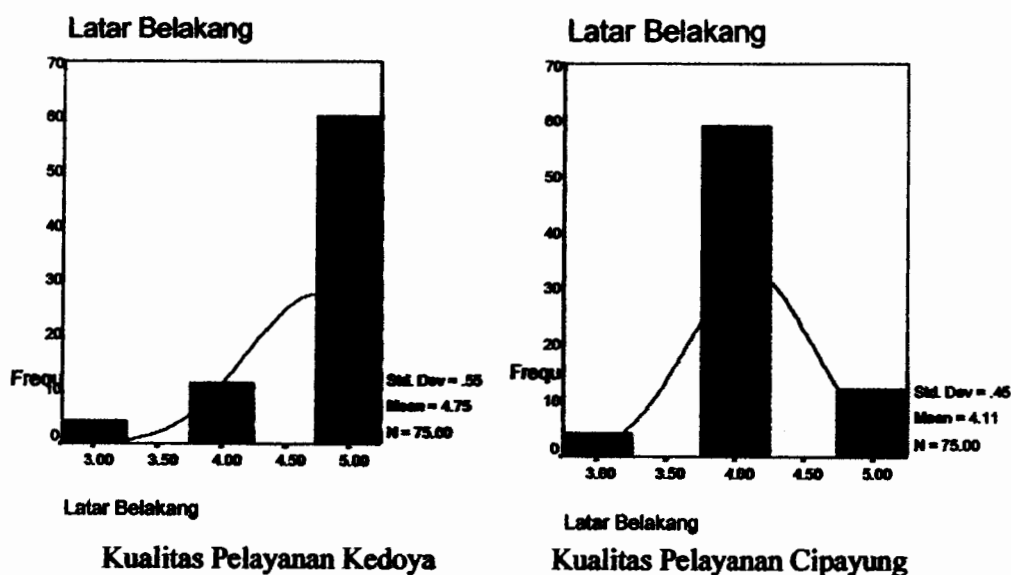
Grafik 4.2.1 histogram pertanyaan no 1 dapat dilihat sebagai berikut.



Berdasarkan kuesioner kualitas pelayanan di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-2

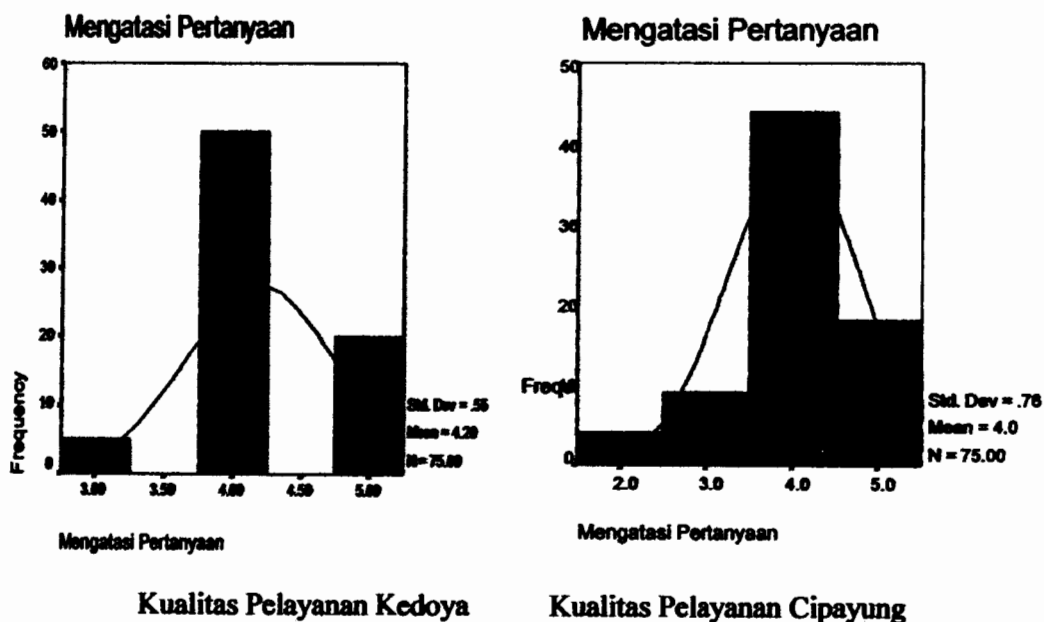
“Pentingkah seorang aparatur itu mempunyai latar belakang/ijazah yang sesuai dengan bidangnya?”, ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 60 responden (80,0%), disusul penting 11 responden (14,7%) dan terendah cukup penting 4 responden (5,3%). Nilai skor rata-rata 4,75, jumlah total skor 356 dan standar deviasi 0,55. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan penting sebesar 59 responden (78,7%), sangat penting 12 responden (16,0%) dan terendah cukup penting 4 responden (5,3%). Nilai skor rata-rata 4,11, jumlah total skor 308 dan standar deviasi 0,45. Jadi berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya seorang aparatur mempunyai latar belakang/ijazah yang sesuai dengan bidangnya sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab sangat penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting.

Grafik 4.2.2 Histogram pertanyaan no 2 dapat dilihat sebagai berikut.



Berdasarkan kuesioner kualitas pelayanan di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-3 “Apakah penting seorang instruktur harus mampu mengatasi

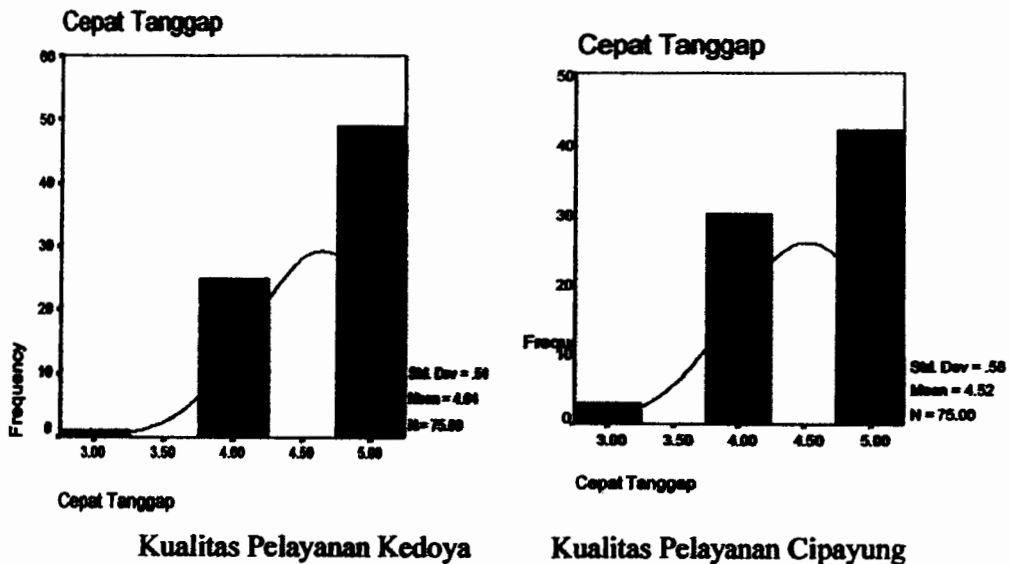
pertanyaan-pertanyaan dari PSK/jalan keluar dari permasalahan?”, ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan penting sebesar 50 responden (66,7%), disusul sangat penting 20 responden (26,7%) dan terendah cukup penting 4 responden (5,3%). Nilai skor rata-rata 4,20, jumlah total skor 315 dan standar deviasi 0,55. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan penting sebesar 44 responden (58,7%), sangat penting 18 responden (24,0%), cukup penting 9 responden (12,0%) dan terendah kurang penting 4 responden (5,3%). Nilai skor rata-rata 4,01, jumlah total skor 301 dan standar deviasi 0,76. Jadi berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya seorang instruktur harus mampu mengatasi pertanyaan-pertanyaan dari PSK/jalan keluar dari permasalahan sebagian besar baik di Harapan Mulya Kedoya maupun di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting. Grafik 4.2.3 Histogram pertanyaan no 3 dapat dilihat sebagai berikut.



Berdasarkan kuesioner kualitas pelayanan di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-4 “Apakah penting dalam membeirkan pelayanan kepada PSK aparat

harus cepat tanggap? (contoh : berikan pelajaran belajar/berdiskusi mengetahui situasi belajar)”, ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 49 responden (65,4%), disusul penting 25 responden (33,3%) dan terendah cukup penting 1 responden (1,3%). Nilai skor rata-rata 4,64, jumlah total skor 348 dan standar deviasi 0,51. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 42 responden (56,0%), penting 30 responden (40,0%) dan terendah cukup penting 3 responden (4,0%). Nilai skor rata-rata 4,52, jumlah total skor 339 dan standar deviasi 0,58. Jadi berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya seorang aparatur cepat tanggap sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting.

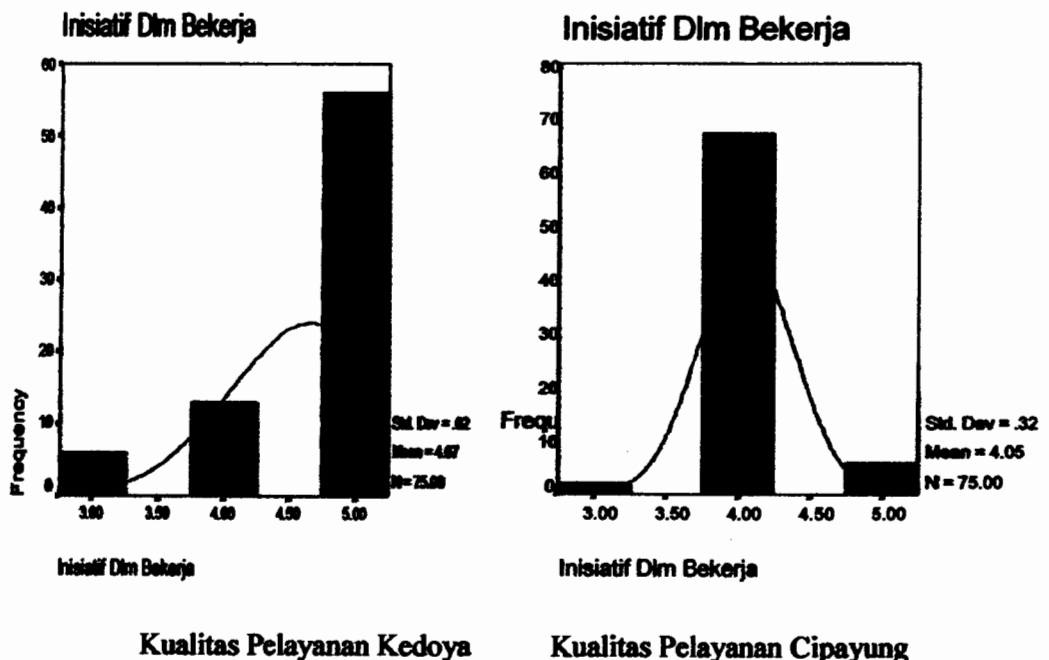
Grafik 4.2.4 Histogram pertanyaan no 4 dapat dilihat sebagai berikut.



Berdasarkan kuesioner kualitas pelayanan di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-5 “Apakah penting seorang aparatur harus mempunyai inisiatif akan bekerja?”, ternyata nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat

penting sebesar 56 responden (74,7%), disusul penting 13 responden (17,3%) dan terendah cukup penting 6 responden (8,0%). Nilai skor rata-rata 4,67, jumlah total skor 350 dan standar deviasi 0,62. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan penting sebesar 67 responden (89,3%), sangat penting 6 responden (8,0%) dan terendah cukup penting 2 responden (2,7%). Nilai skor rata-rata 4,05, jumlah total skor 304 dan standar deviasi 0,32. Jadi berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya seorang aparatur harus mempunyai inisiatif akan bekerja sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab sangat penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting.

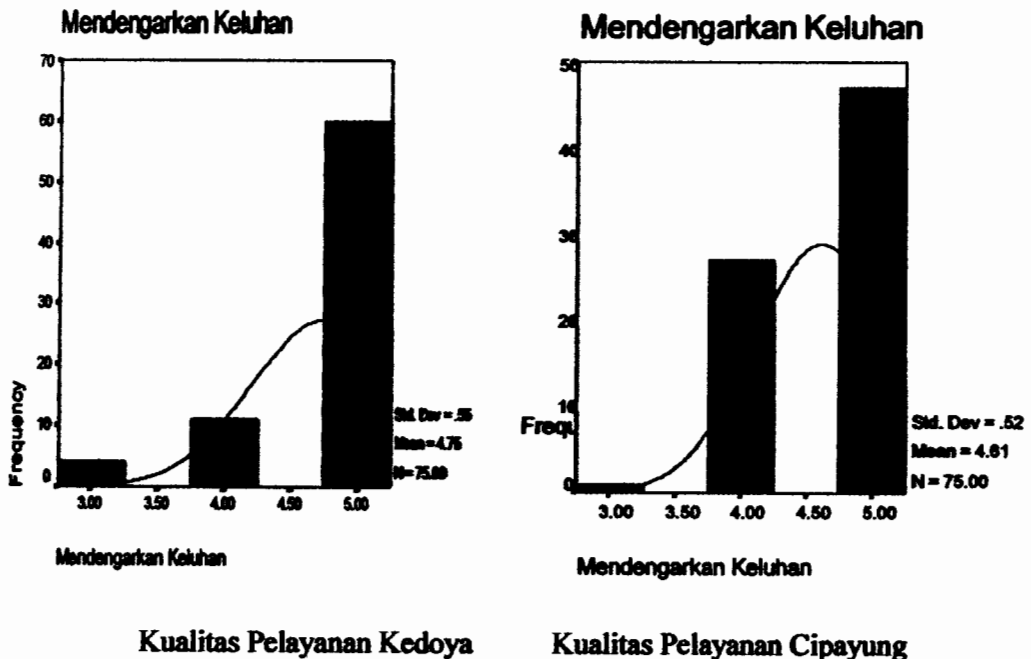
Grafik 4.2.5 Histogram pertanyaan no 5 dapat dilihat sebagai berikut.



Berdasarkan kuesioner kualitas pelayanan di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-6 "Apakah penting seorang aparatur mendengarkan keluhan/masalah-masalah PSK?, ternyata nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat

penting sebesar 60 responden (80,0%), disusul penting 11 responden (14,7%) dan terendah cukup penting 4 responden (5,3%). Nilai skor rata-rata 4,75, jumlah total skor 356 dan standar deviasi 0,55. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayang, nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 47 responden (62,7%), penting 27 responden (36,0%) dan terendah cukup penting 1 responden (1,3%). Nilai skor rata-rata 4,61, jumlah total skor 346 dan standar deviasi 0,52. Jadi berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya seorang aparatur mendengarkan keluhan/masalah-masalah PSK sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya dan di Mulya Jaya Cipayang menjawab sangat penting.

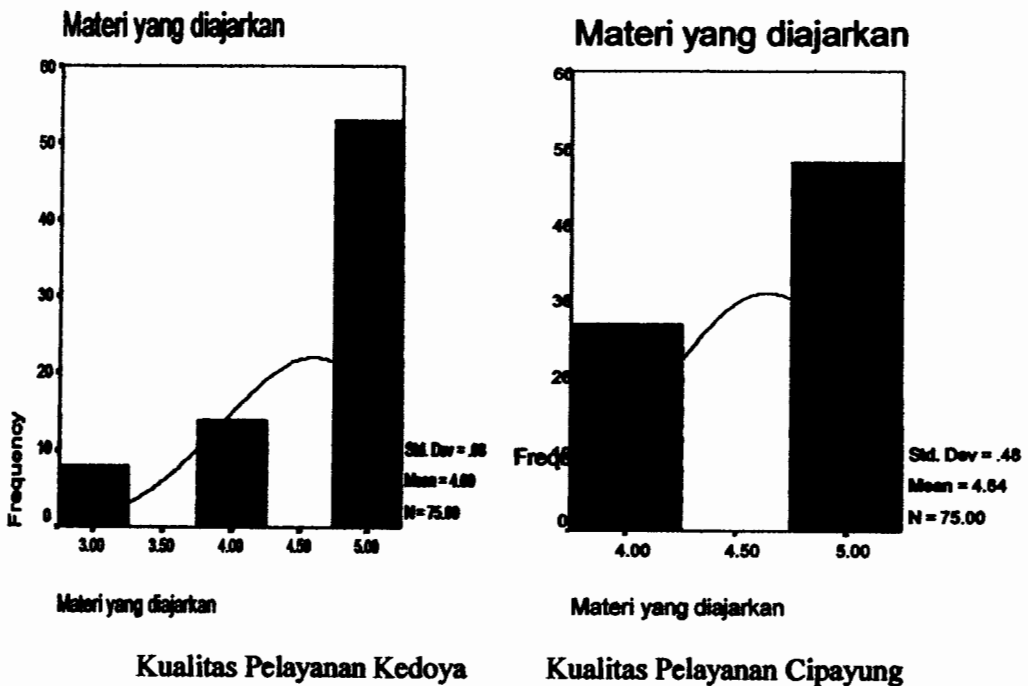
Grafik histogram pertanyaan no 6 dapat dilihat sebagai berikut.



Berdasarkan kuesioner kualitas pelayanan di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-7 “Apakah penting instruktur/narasumber menguasai tentang materi yang diajarkan? ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score)

tertinggi yang menyatakan sangat penting 53 responden (70,7%), disusul penting 14 responden (18,7%) dan terendah cukup penting 8 responden (10,6%). Nilai skor rata-rata 4,60, jumlah total skor 345 dan standar deviasi 0,68. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 48 responden (64,0%), dan terendah penting 27 responden (36,0%). Nilai skor rata-rata 4,64, jumlah total skor 348 dan standar deviasi 0,48. Jadi berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya instruktur/narasumber menguasai materi yang diajarkan sebagian besar menjawab sangat penting baik di Harapan Mulya Kedoya dan di Mulya Jaya Cipayung.

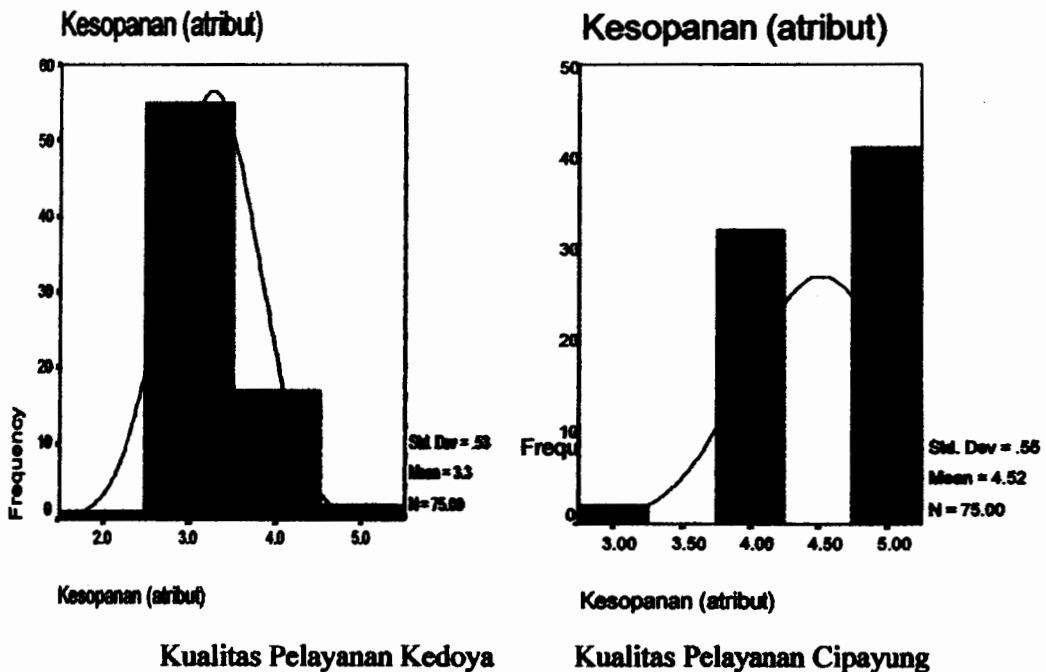
Grafik 4.2.7 Histogram pertanyaan no 7 dapat dilihat sebagai berikut.



Berdasarkan kuesioner kualitas pelayanan di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-8 “Kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada PSK apakah penting? (atribut yang digunakan dalam mengidentifikasi)”, ternyata di

Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan cukup penting sebesar 55 responden (73,3%), disusul penting 17 responden (22,7%), sangat penting 2 responden (2,7%) dan terendah kurang penting 1 responden (1,3%). Nilai skor rata-rata 3,27, jumlah total skor 245 dan standar deviasi 0,53. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 41 responden (54,7%), penting 32 responden (42,7%) dan terendah cukup penting 2 responden (2,7%). Nilai skor rata-rata 4,52, jumlah total skor 339 dan standar deviasi 0,55. Jadi berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada PSK sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting.

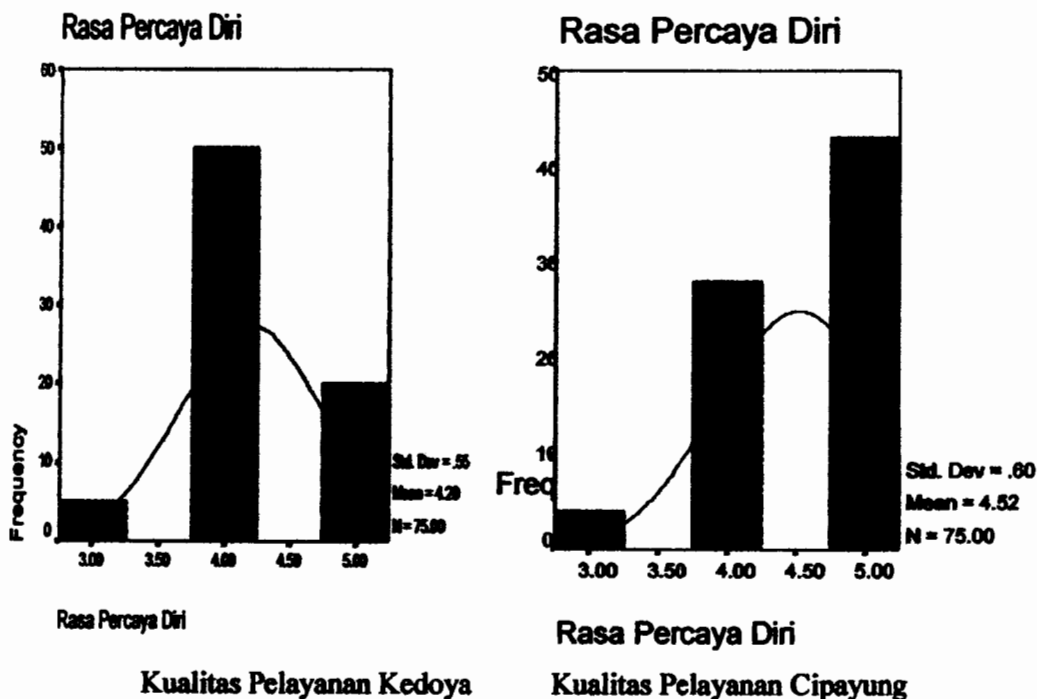
Grafik 4.2.8 Histogram pertanyaan no 8 dapat dilihat sebagai berikut.



Berdasarkan kuesioner kualitas pelayanan di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-9 “apakah penting seorang aparatur harus bisa menanamkan kepercayaan

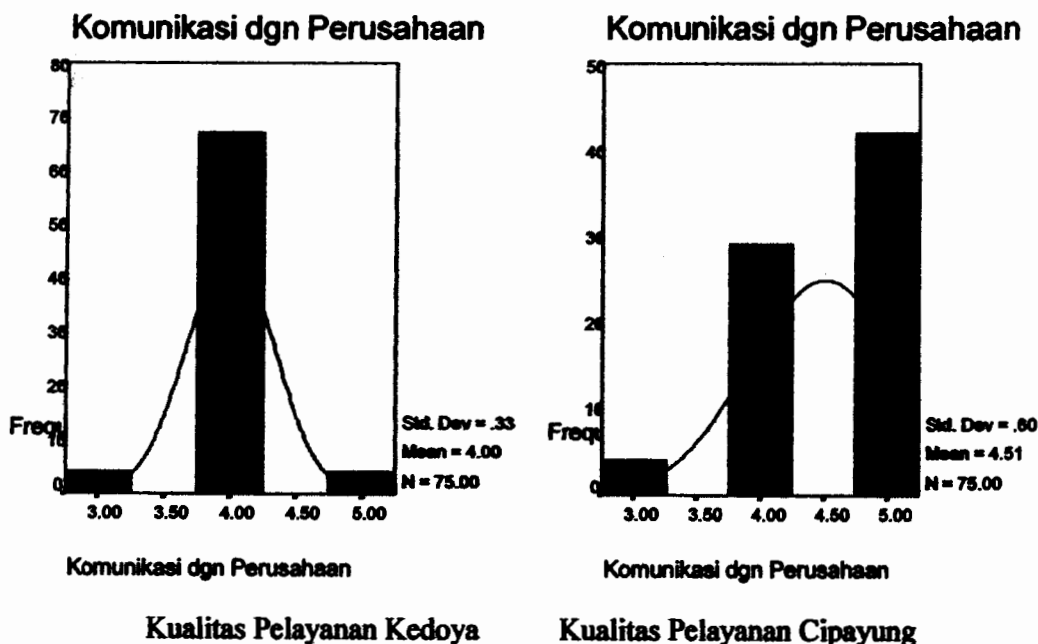
kepercayaan diri kepada PSK?, ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan penting sebesar 50 responden (66,7%), sangat penting 20 responden ((26,7%) dan terendah cukup penting 5 responden (6,7%). Nilai skor rata-rata 4,20, jumlah total skor 315 dan standar deviasi 0,55. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 43 responden (57,3%), penting 28 responden (37,4%) dan terendah cukup penting 4 responden (5,3%). Nilai skor rata-rata 4,52, jumlah total skor 339 dan standar deviasi 0,60. Jadi berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya seorang aparatur harus bisa menanamkan kepercayaan diri kepada PSK sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting.

Grafik 4.2.9 Histogram pertanyaan no 9 dapat dilihat sebagai berikut.



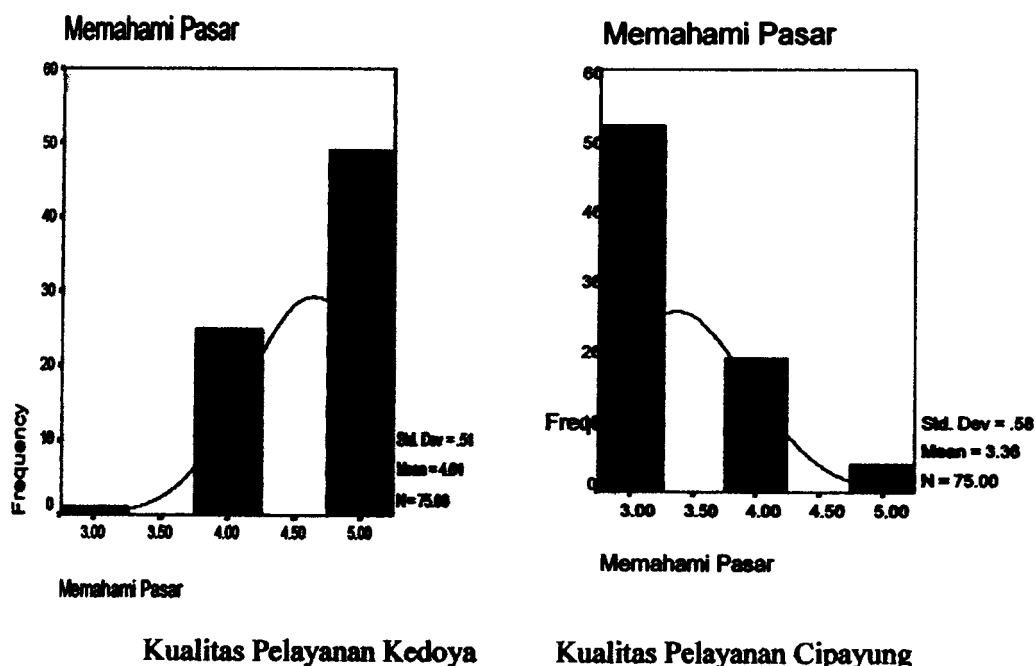
Berdasarkan kuesioner kualitas pelayanan di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-10 “apakah penting seorang aparaturnya bisa berkomunikasi dengan perusahaan dalam hal menjual hasil karyanya?”, ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan penting sebesar 67 responden (89,3%), cukup penting dan sangat penting masing-masing 4 responden (5,3%). Nilai skor rata-rata 4,00, jumlah total skor 300 dan standar deviasi 0,33. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 42 responden (56,0%), disusul penting 29 responden (38,7%) dan terendah cukup penting 4 responden (5,3%). Nilai skor rata-rata 4,51, jumlah total skor 338 dan standar deviasi 0,60. Jadi berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya seorang aparaturnya bisa berkomunikasi dengan perusahaan dalam hal menjual hasil karyanya sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab penting menjawab penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting.

Grafik 4.2.10 Histogram pertanyaan no10 dapat dilihat sebagai berikut.



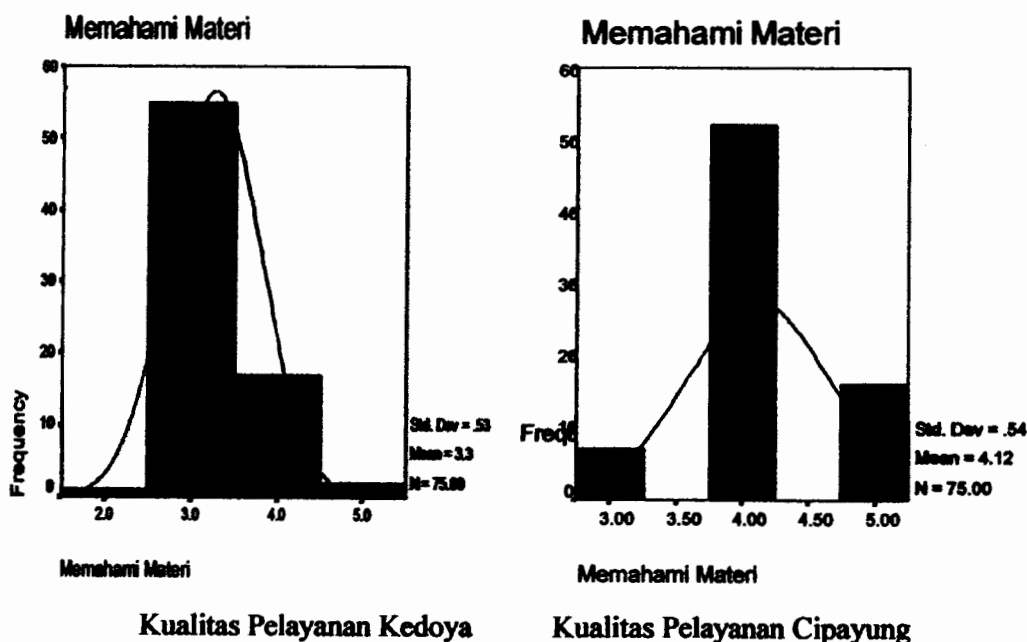
Berdasarkan kuesioner kualitas pelayanan di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-11 “Pentingkah seorang aparatur memahami keinginan pasar (yang sedang trend saat ini)?”, ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 49 responden (65,3%), disusul sangat penting 25 responden (33,3%) dan terendah cukup penting 1 responden (1,3%). Nilai skor rata-rata 4,64, jumlah total skor 348 dan standar deviasi 0,51. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan cukup penting sebesar 52 responden (69,3%), disusul penting 19 responden (25,3%) dan terendah sangat penting 4 responden (5,3%). Nilai skor rata-rata 3,36, jumlah total skor 252 dan standar deviasi 0,58. Jadi berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya seorang aparatur memahami keinginan pasar (yang sedang trend saat ini) sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab sangat penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab cukup penting.

Grafik 4.2.11 Histogram pertanyaan no 11 dapat dilihat sebagai berikut.



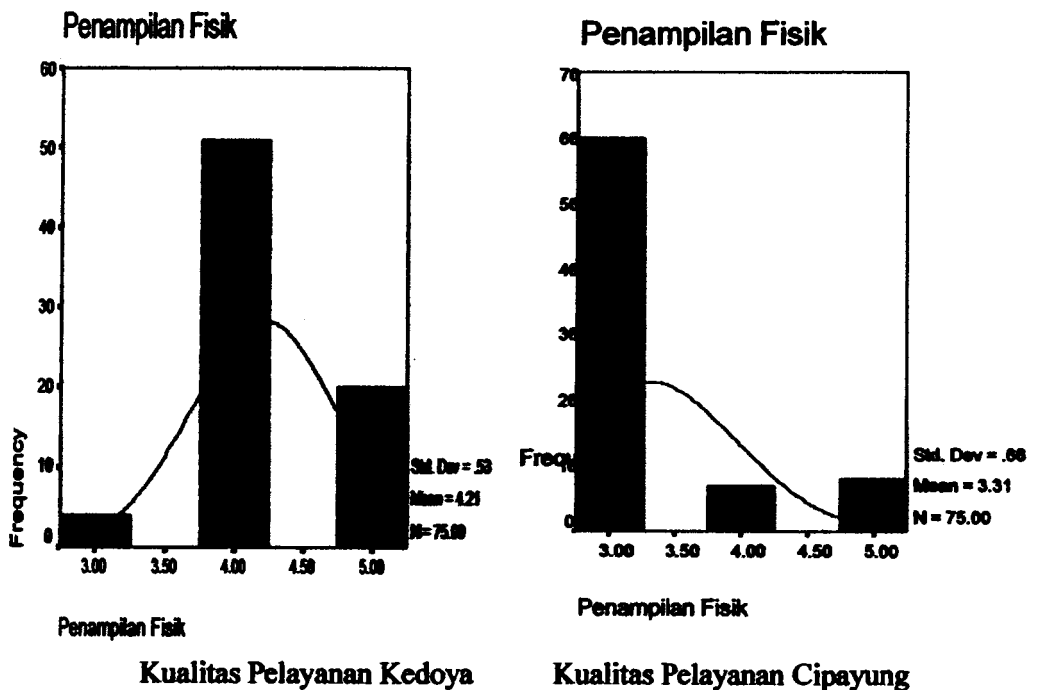
Berdasarkan kuesioner kualitas pelayanan di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-12 “Apakah penting seorang aparatur harus memahami keinginan PSK (dalam hal pembinaan materi yang dipakai), ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan cukup penting sebesar 51 responden (68,0%), disusul penting 17 responden (22,7%), kemudian sangat penting 2 responden (2,7%) dan terendah kurang penting 1 responden (1,3%). Nilai skor rata-rata 3,27, jumlah total skor 245 dan standar deviasi 0,53. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan penting sebesar 52 responden (69,3%), disusul sangat penting 16 responden (21,3%) dan terendah cukup penting 7 responden (9,3%). Nilai skor rata-rata 4,12, jumlah total skor 309 dan standar deviasi 0,54. Jadi berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya seorang aparatur memahami keinginan PSK dalam hal pembinaan materi yang dipakai sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab cukup penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting.

Grafik 4.2.12 Histogram pertanyaan no 12 dapat dilihat sebagai berikut.



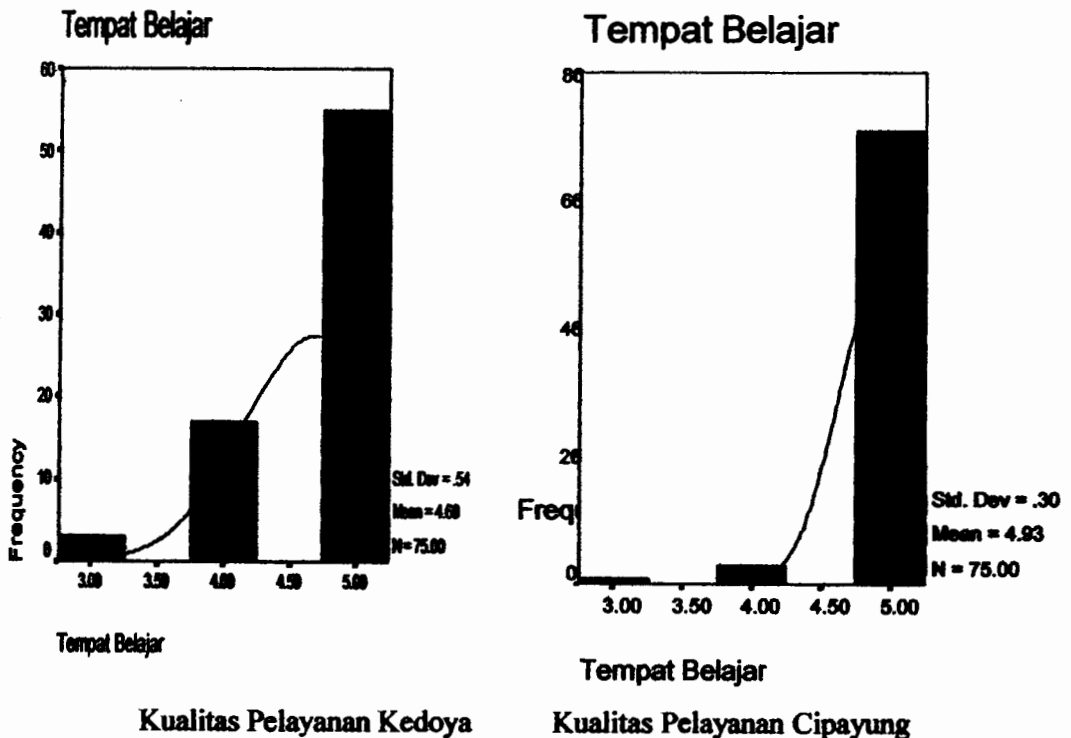
Berdasarkan kuesioner kualitas pelayanan di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-13 “Tersedianya sarana fisik panti, komputerisasi administrasi apakah penting”, ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan penting sebesar 51 responden (68,0%), disusul sangat penting 20 responden (26,7%) dan terendah cukup penting 4 responden (5,3%). Nilai skor rata-rata 4,21, jumlah total skor 316 dan standar deviasi 0,53. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan cukup penting sebesar 60 responden (80,0%), disusul sangat penting 8 responden (10,7%) dan terendah penting 7 responden (9,3%). Nilai skor rata-rata 3,31, jumlah total skor 248 dan standar deviasi 0,66. Jadi berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya seorang aparatur menyediakan sarana fisik panti sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab cukup penting.

Grafik 4.2.13 Histogram pertanyaan no 13 dapat dilihat sebagai berikut.



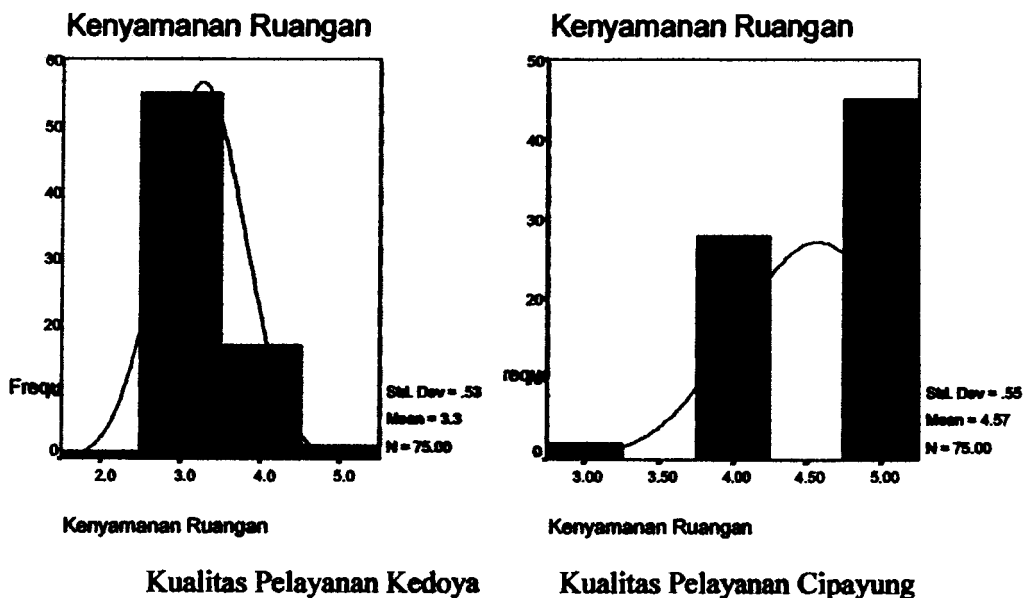
Berdasarkan kuesioner kualitas pelayanan di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-14 "Tersedianya tempat belajar, aula tempat bertemu PSK apakah itu penting?", ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 55 responden (73,3%), disusul penting 17 responden (22,7%), dan terendah cukup penting 3 responden (4,0%). Nilai skor rata-rata 4,69, jumlah total skor 352 dan standar deviasi 0,54. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 71 responden (94,7%), disusul penting 3 responden (4,0%) dan terendah cukup penting 1 responden (1,3%). Nilai skor rata-rata 4,93, jumlah total skor 343 dan standar deviasi 0,55. Jadi berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang tersedianya tempat belajar, aula tempat bertemu PSK sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting.

Grafik 4.2.14 Histogram pertanyaan no 14 dapat dilihat sebagai berikut.



Berdasarkan kuesioner kualitas pelayanan di Panti Harapan Mulya Kedoya, yang diambil dari 75 responden, pada pertanyaan ke-15 “Apakah penting tempat belajar PSK menggunakan kipas angin?, ternyata di Panti Harapan Mulya Kedoya nilai (score) tertinggi yang menyatakan cukup penting sebesar 55 responden (73,3%), kemudian penting 17 responden (22,7%), disusul sangat penting 2 responden (2,7%) dan terendah kurang penting 1 responden (1,3%). Nilai skor rata-rata 3,27, jumlah total skor 245 dan standar deviasi 0,53. Sedangkan di Panti Mulya Jaya Cipayung, nilai (score) tertinggi yang menyatakan sangat penting sebesar 45 responden (60,0%), disusul penting 28 responden (37,3%) dan terendah cukup penting 2 responden (2,7%). Nilai skor rata-rata 4,57, jumlah total skor 343 dan standar deviasi 0,55. Jadi berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya tempat belajar PSK menggunakan kipas angin pada ruang belajar sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab cukup penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting.

Grafik 4.2.15 Histogram pertanyaan no 15 dapat dilihat sebagai berikut.



3. Uji Beda (T-test)

Berdasar pada hasil uji beda didapatkan hasil :

a. Kemampuan Aparatur

Tabel 4.1 Hasil Uji Beda (T-Tes) Kemampuan Aparatur
Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Mtr Pembelajaran Kdy	4.61	75	.57	6.55E-02
	Mtr Pembelajaran Cpy	3.99	75	.39	4.45E-02
Pair 2	Peng. msn jahit Kdy	4.83	75	.42	4.79E-02
	Peng. msn jahit Cpy	4.73	75	.55	6.39E-02
Pair 3	SDM Kedoya	4.39	75	.70	8.03E-02
	SDM Cipayung	4.21	75	.55	6.38E-02
Pair 4	Penampilan Aparat Kdy	4.63	75	.56	6.51E-02
	Penampilan Aparat Cpy	4.61	75	.54	6.27E-02
Pair 5	Wkt yg digunakan Kdy	4.72	75	.51	5.87E-02
	Wkt yg digunakan Cpy	4.68	75	.60	6.89E-02
Pair 6	Pengidentifikasian Kdy	4.49	75	.60	6.94E-02
	Pengidentifikasian Cpy	4.73	75	.58	6.67E-02
Pair 7	Kesediaan Kedoya	4.08	75	.46	5.29E-02
	Kesediaan Cipayung	4.61	75	.68	7.80E-02
Pair 8	Kesiapan Kedoya	4.09	75	.41	4.72E-02
	Kesiapan Cipayung	3.29	75	.56	6.51E-02
Pair 9	Tanggap Kedoya	4.76	75	.43	4.96E-02
	Tanggap Cipayung	4.23	75	.53	6.17E-02
Pair 10	Sopan (pakaian) Kdy	4.83	75	.50	5.81E-02
	Sopan (pakaian) Cpy	3.99	75	.35	4.02E-02
Pair 11	Dukungan Pmrth Kdy	4.27	75	.74	8.56E-02
	Dukungan Pmrth Cpy	4.63	75	.51	5.93E-02
Pair 12	Prestasi PSK Kdy	4.45	75	.74	8.55E-02
	Prestasi PSK Cpy	3.29	75	.56	6.51E-02
Pair 13	Perhatian Panti Kdy	3.97	75	.40	4.64E-02
	Perhatian Panti Cpy	4.20	75	.55	6.30E-02
Pair 14	Pemahaman Perasaan Kdy	4.72	75	.45	5.22E-02
	Pemahaman Perasaan Cpy	4.68	75	.57	6.62E-02
Pair 15	Perhatian Kedoya	4.41	75	.76	8.72E-02
	Perhatian Cipayung	3.29	75	.56	6.51E-02

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Mtr Pembelajaran Kdy & Mtr Pembelajaran Cpy	75	.038	.747
Pair 2	Peng. msn jahit Kdy & Peng. msn jahit Cpy	75	-.027	.815
Pair 3	SDM Kedoya & SDM Cipayung	75	.029	.808
Pair 4	Penampilan Aparat Kdy & Penampilan Aparat Cpy	75	.052	.659
Pair 5	Wkt yg digunakan Kdy & Wkt yg digunakan Cpy	75	.280	.015
Pair 6	Pengidentifikasian Kdy & Pengidentifikasian Cpy	75	.306	.008
Pair 7	Kesediaan Kedoya & Kesediaan Cipayung	75	.189	.105
Pair 8	Kesiapan Kedoya & Kesiapan Cipayung	75	-.120	.303
Pair 9	Tanggap Kedoya & Tanggap Cipayung	75	-.054	.645
Pair 10	Sopan (pakaian) Kdy & Sopan (pakaian) Cpy	75	.218	.061
Pair 11	Dukungan Pmrth Kdy & Dukungan Pmrth Cpy	75	.017	.888
Pair 12	Prestasi PSK Kdy & Prestasi PSK Cpy	75	.163	.163
Pair 13	Perhatian Panti Kdy & Perhatian Panti Cpy	75	-.037	.753
Pair 14	Pemahaman Perasaan Kdy & Pemahaman Perasaan Cpy	75	.171	.142
Pair 15	Perhatian Kedoya & Perhatian Cipayung	75	-.066	.571

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Mtr Pembelajaran Kdy - Mtr Pembelajaran Cpy	.63	.67	7.77E-02	.47	.78	8.060	74	.000
Pair 2	Peng. msn jahit Kdy - Peng. msn jahit Cpy	9.33E-02	.70	8.09E-02	-6.79E-02	.25	1.153	74	.252
Pair 3	SDM Kedoya - SDM Cipayung	.17	.88	.10	-2.81E-02	.37	1.714	74	.091
Pair 4	Penampilan Aparat Kdy - Penampilan Aparat Cpy	1.33E-02	.76	8.80E-02	-.16	.19	.152	74	.880
Pair 5	Wkt yg digunakan Kdy - Wkt yg digunakan Cpy	4.00E-02	.67	7.70E-02	-.11	.19	.520	74	.605
Pair 6	Pengidentifikasian Kdy - Pengidentifikasian Cpy	-.24	.69	8.02E-02	-.40	-8.02E-02	-2.993	74	.004
Pair 7	Kesediaan Kedoya - Kesediaan Cipayung	-.53	.74	8.56E-02	-.70	-.36	-6.231	74	.000
Pair 8	Kesiapan Kedoya - Kesiapan Cipayung	.80	.74	8.49E-02	.63	.97	9.423	74	.000
Pair 9	Tanggap Kedoya - Tanggap Cipayung	.53	.70	8.13E-02	.37	.70	6.562	74	.000
Pair 10	Sopan (pakaian) Kdy - Sopan (pakaian) Cpy	.84	.55	6.31E-02	.71	.97	13.318	74	.000
Pair 11	Dukungan Pmrth Kdy - Dukungan Pmrth Cpy	-.36	.90	.10	-.57	-.15	-3.483	74	.001
Pair 12	Prestasi PSK Kdy - Prestasi PSK Cpy	1.16	.85	9.87E-02	.96	1.36	11.751	74	.000
Pair 13	Perhatian Panti Kdy - Perhatian Panti Cpy	-.23	.69	7.96E-02	-.39	-6.81E-02	-2.848	74	.006
Pair 14	Pemahaman Perasaan Kdy - Pemahaman Perasaan Cpy	4.00E-02	.67	7.70E-02	-.11	.19	.520	74	.605
Pair 15	Perhatian Kedoya - Perhatian Cipayung	1.12	.97	.11	.90	1.34	9.978	74	.000

1) Pertanyaan tentang materi pembelajaran variabel kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung masing-masing jumlah subyek 75, korelasi 0.038, taraf signifikansi $P = 0,747$, rata-rata hitung variabel Panti Harapan Mulya Kedoya 4,61 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 3,99, simpangan baku (SD) Panti Harapan Mulya Kedoya 0,57 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,39, kesalahan baku mean Panti Harapan Mulya Kedoya 0,065 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,045. Beda rata-rata hitung 0,63, beda simpangan baku 0,67, beda kesalahan baku mean 0,077, nilai t 8,060, derajat kebebasan (df) 74, taraf signifikansi $P = 0,000$.

Dari perhitungan diatas probabilitas (tingkat signifikansi) $0,000 < 0,05$ berarti signifikan. Dari rata-rata jawaban kemampuan aparatur dalam memberikan pelatihan materi pelatihan di panti

Harapan Mulya Kedoya menjawab sangat penting dan Mulya Jaya Cipayung menjawab penting. Dapat disimpulkan bahwa kemampuan aparatur tentang materi pembelajaran di panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung sangat penting tetapi menurut perhitungan **signifikan** yang *disebabkan karena kemampuan aparatur tentang materi pembelajaran di panti Mulya Jaya Cipayung kurang bagus dibandingkan dengan panti Harapan Mulya Kedoya materi yang diajarkan sudah terarah dan adanya pedoman khusus untuk materi pembelajaran.*

- 2) Pertanyaan tentang pengidentifikasian Variabel kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung masing-masing jumlah subyek 75, korelasi 0,306, taraf signifikansi $P = 0,008$, rata-rata hitung variabel Panti Harapan Mulya Kedoya 4,49 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 4,73, simpangan baku (SD) Panti Harapan Mulya Kedoya 0,60 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,58, kesalahan baku mean Panti Harapan Mulya Kedoya 0,069 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,068. Beda rata-rata hitung -0,24, beda simpangan baku 0,692, beda kesalahan baku mean 0,080, nilai t -2,993, derajat kebebasan (df) 74, taraf signifikansi $P = 0,004$.

Dari perhitungan diatas probabilitas (tingkat signifikansi) $0,004 < 0,05$ yang berarti **signifikan**. Dari rata-rata jawaban kemampuan aparatur di panti Harapan Mulya Kedoya menjawab penting dan Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting. Dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan kemampuan aparatur tentang **identifikasi dan sikap petugas** di panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung dan menurut perhitungan signifikansi yaitu signifikan yang disebabkan karena *di Panti Mulya Jaya Cipayung dalam mengidentifikasi PSK lebih lama sehingga PSK dibiarkan menunggu sampai aparatur datang (mulainya waktu jam kerja) padahal waktu menjaring PSK pada pukul 03.00.*

- 3) Pertanyaan tentang aparaturnya bersedia mendengarkan keluhan PSK variabel kemampuan aparaturnya di Panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung masing-masing jumlah subyek 75, korelasi 0,189, taraf signifikansi $P = 0,105$, rata-rata hitung variabel Panti Harapan Mulya Kedoya 4,08 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 4,61, simpangan baku (SD) Panti Harapan Mulya Kedoya 0,46 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,68, kesalahan baku mean Panti Harapan Mulya Kedoya 0,053 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,078. Beda rata-rata hitung -0,53, beda simpangan baku 0,74, beda kesalahan baku mean 0,086, nilai $t -6,231$, derajat kebebasan (df) 74, taraf signifikansi $P = 0,000$.

Dari perhitungan diatas probabilitas (tingkat signifikansi) $0,000 < 0,05$ dengan demikian berarti **signifikan**. Dari rata-rata jawaban kemampuan aparaturnya **pentingnya aparaturnya bersedia dalam mendengarkan keluhan PSK** di panti Harapan Mulya Kedoya menjawab penting sedangkan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting. Dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung sehingga terdapat perbedaan dalam perhitungan rata-rata dan tingkat signifikansi adalah **signifikan** disebabkan karena *di panti Harapan Mulya Kedoya aparaturnya ingin mengetahui lebih jauh latar belakang persoalan kenapa bisa sampai ke jalan sedangkan di panti Mulya Jaya Cipayung acuh tak acuh terhadap permasalahan PSK*.

- 4) Pertanyaan tentang kesiapan aparaturnya dalam memberikan pembelajaran variabel kemampuan aparaturnya di Panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung masing-masing jumlah subyek 75, korelasi -0,120, taraf signifikansi $P = 0,303$, rata-rata hitung variabel Panti Harapan Mulya Kedoya 4,09 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 3,29, simpangan baku (SD) Panti Harapan Mulya Kedoya 0,41 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,56, kesalahan baku mean Panti Harapan Mulya Kedoya 0,047 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,065. Beda rata-rata hitung 0,88, beda simpangan baku

0,74, beda kesalahan baku mean 0,085, nilai t 9,423, derajat kebebasan (df) 74, taraf signifikansi $P = 0,000$.

Dari perhitungan diatas probabilitas (tingkat signifikansi) $0,000 < 0,05$ dengan demikian berarti **signifikan**. Dari rata-rata jawaban kemampuan aparatur pentingnya aparatur **mengonsep pembelajaran sebelum memulai materi** di panti Harapan Mulya Kedoya menjawab penting sedangkan di Mulya Jaya Cipayung menjawab cukup penting. Dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung sehingga terdapat perbedaan dalam perhitungan rata-rata dan tingkat signifikansi adalah **signifikan** disebabkan karena *di panti Mulya Jaya Cipayung kepala pantinya sudah berpengalaman dalam hal penguasaan konsep pembelajaran sedangkan di panti Harapan Mulya Kedoya kepala pantinya masih baru dan kurang mengerti akan adanya konsep pembelajaran.*

- 5) Pertanyaan aparatur harus trampil berinovasi menggunakan bahan peraga variabel kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung masing-masing jumlah subyek 75, korelasi -0,054, taraf signifikansi $P = 0,645$, rata-rata hitung variabel Panti Harapan Mulya Kedoya 4,76 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 4,23, simpangan baku (SD) Panti Harapan Mulya Kedoya 0,43 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,53, kesalahan baku mean Panti Harapan Mulya Kedoya 0,050 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,062. Beda rata-rata hitung 0,53, beda simpangan baku 0,70, beda kesalahan baku mean 0,081, nilai t 6,562, derajat kebebasan (df) 74, taraf signifikansi $P = 0,000$.

Dari perhitungan diatas probabilitas (tingkat signifikansi) $0,000 < 0,05$ dengan demikian berarti **signifikan**. Dari rata-rata jawaban kemampuan aparatur pentingnya **aparatur harus trampil berinovasi menggunakan bahan peraga** di panti Harapan Mulya Kedoya menjawab sangat penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting. Dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara

panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung sehingga terdapat perbedaan dalam perhitungan rata-rata dan tingkat signifikansi adalah **signifikan** karena *di Panti Harapan Mulya Kedoya lebih trampil dibandingkan dengan Panti Mulya Jaya Cipayung yang hanya bisa mengandalkan teori saja dalam hal ini berdasar pada buku panduan saja tidak ada inovasi baru dalam menggunakan bahan peraga.*

- 6) Pertanyaan tentang pentingnya aparatur mempunyai latar belakang sebagai pengajar variabel kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung masing-masing jumlah subyek 75, korelasi 0,218, taraf signifikansi $P = 0,061$, rata-rata hitung variabel Panti Harapan Mulya Kedoya 4,83 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 3,99, simpangan baku (SD) Panti Harapan Mulya Kedoya 0,50 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,35, kesalahan baku mean Panti Harapan Mulya Kedoya 0,058 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,040. Beda rata-rata hitung 0,84, beda simpangan baku 0,55, beda kesalahan baku mean 0,063, nilai t 13,318, derajat kebebasan (df) 74, taraf signifikansi $P = 0,000$.

Dari perhitungan diatas probabilitas (tingkat signifikansi) $0,000 < 0,05$ dengan demikian berarti **signifikan**. Dari rata-rata jawaban kemampuan aparatur pentingnya aparatur **pentingnya aparatur mempunyai latar belakang sebagai pengajar** di panti Harapan Mulya Kedoya menjawab sangat penting sedangkan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting. Dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung sehingga terdapat perbedaan dalam perhitungan dalam perhitungan rata-rata dan tingkat signifikansi adalah **signifikan** disebabkan karena *sebagian besar aparatur yang ada di panti Harapan Mulya Kedoya mempunyai latar belakang sebagai pengajar (SPG) sedangkan di panti Mulya Jaya Cipayung hanya*

berpendidikan SMU saja sehingga kurang mampu dalam hal mengajar.

- 7) Pertanyaan dukungan pemerintah variabel kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung masing-masing jumlah subyek 75, korelasi 0,017, taraf signifikansi $P = 0,888$, rata-rata hitung variabel Panti Harapan Mulya Kedoya 4,27 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 4,63, simpangan baku (SD) Panti Harapan Mulya Kedoya 0,74 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,51, kesalahan baku mean Panti Harapan Mulya Kedoya 0,086 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,059. Beda rata-rata hitung -0,36, beda simpangan baku 0,90, beda kesalahan baku mean 0,10, nilai $t -3,483$, derajat kebebasan (df) 74, taraf signifikansi $P = 0,001$.

Dari perhitungan diatas probabilitas (tingkat signifikansi) $0,001 < 0,05$ dengan demikian berarti **signifikan**. Dari rata-rata jawaban kemampuan aparatur **pentingnya dukungan pemerintah setelah PSK selesai di rehabilitasi (bantuan modal)** di panti Harapan Mulya Kedoya menjawab penting sedangkan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting. Dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung sehingga terdapat perbedaan dalam perhitungan dalam perhitungan rata-rata dan tingkat signifikansi adalah **signifikan** disebabkan *di panti Mulya Jaya Cipayung kepala pantinya sudah berpengalaman dan sudah mengetahui apa yang akan diberikan sehingga rehabilitasi dalam hal ini bantuan modal diberikan setelah PSK selesai direhabilitasi sedangkan di panti Harapan Mulya Kedoya kepala pantinya baru belum mengerti bantuan yang sesuai untuk PSK yang sudah direhab.*

- 8) Pertanyaan tentang pentingnya seorang PSK yang berhasil variabel kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung masing-masing jumlah subyek 75, korelasi 0,163, taraf signifikansi $P = 0,163$, rata-rata hitung variabel Panti Harapan

Mulya Kedoya 4,45 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 3,29, simpangan baku (SD) Panti Harapan Mulya Kedoya 0,74 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,56, kesalahan baku mean Panti Harapan Mulya Kedoya 0,086 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,065. Beda rata-rata hitung 1,16, beda simpangan baku 0,85, beda kesalahan baku mean 0,098, nilai t 11,751, derajat kebebasan (df) 74, taraf signifikansi $P = 0,000$.

Dari perhitungan diatas probabilitas (tingkat signifikansi) $0,000 < 0,05$ dengan demikian berarti **signifikan**. Dari rata-rata jawaban kemampuan aparatur **pentingnya seorang PSK yang berhasil** harus dikoordinasi atau dipantau oleh pemerintah agar tidak kembali lagi ke jalan di panti Harapan Mulya Kedoya menjawab penting sedangkan di Mulya Jaya Cipayung menjawab cukup penting. Dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung sehingga terdapat perbedaan dalam perhitungan dalam perhitungan rata-rata dan tingkat signifikansi adalah signifikan karena *di Panti Mulya Jaya Cipayung kurang adanya pembinaan lebih lanjut sehingga para PSK masih kembali lagi beroperasi ke lokalisasi atau ke jalan*.

- 9) Pertanyaan tentang perhatian panti Variabel kemampuan aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung masing-masing jumlah subyek 75, korelasi -0,066, taraf signifikansi $P = 0,571$, rata-rata hitung variabel Panti Harapan Mulya Kedoya 4,41 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 3,29, simpangan baku (SD) Panti Harapan Mulya Kedoya 0,76 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,56, kesalahan baku mean Panti Harapan Mulya Kedoya 0,087 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,065. Beda rata-rata hitung 1,12, beda simpangan baku 0,97, beda kesalahan baku mean 0,11, nilai t 9,978, derajat kebebasan (df) 74, taraf signifikansi $P = 0,000$.

Dari perhitungan diatas probabilitas (tingkat signifikansi) $0,000 < 0,05$ dengan demikian berarti **signifikan**. Dari rata-rata jawaban

kemampuan aparatur pentingnya aparatur memberi perhatian dalam hal menambah ketrampilan lain di panti Harapan Mulya Kedoya menjawab penting sedangkan di Mulya Jaya Cipayung menjawab cukup penting. Dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung sehingga terdapat perbedaan dalam perhitungan dalam perhitungan rata-rata dan tingkat signifikansi adalah signifikan disebabkan karena di panti Harapan Mulya Kedoya aparatur memberikan pembelajaran melalui media TV dan PSK disuruh merangkum permasalahan yang hari ini terjadi sedangkan di panti Mulya Jaya Cipayung tidak ada kegiatan seperti ini.

b. Kualitas Pelayanan

Tabel 4.2. Hasil Uji Beda (T-Tes) Kualitas Pelayanan Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Pelayanan Kedoya	4.00	75	.40	4.65E-02
	Cipayung	4.53	75	.64	7.43E-02
Pair 2	Ltr belakang Kedoya	4.75	75	.55	6.32E-02
	Cipayung	4.11	75	.45	5.22E-02
Pair 3	Mengatasi pert. Kedoya	4.20	75	.55	6.30E-02
	Cipayung	4.01	75	.76	8.80E-02
Pair 4	Cepat tanggap Kedoya	4.64	75	.51	5.89E-02
	Cipayung	4.52	75	.58	6.67E-02
Pair 5	Inisiatif dlm bekerja Kedoya	4.67	75	.62	7.19E-02
	Cipayung	4.05	75	.32	3.75E-02
Pair 6	Mendngkn keluhan Kedoya	4.75	75	.55	6.32E-02
	Cipayung	4.61	75	.52	5.97E-02
Pair 7	Mtr yg diajarkan Kedoya	4.60	75	.68	7.83E-02
	Cipayung	4.64	75	.48	5.58E-02
Pair 8	Kesopanan (atribut) Kedoya	3.27	75	.53	6.10E-02
	Cipayung	4.52	75	.55	6.40E-02
Pair 9	Rasa Percaya diri Kedoya	4.20	75	.55	6.30E-02
	Cipayung	4.52	75	.60	6.94E-02
Pair 10	Komunikasi dg Prshn Kedoya	4.00	75	.33	3.80E-02
	Cipayung	4.51	75	.60	6.94E-02
Pair 11	Memahami Pasar Kedoya	4.64	75	.51	5.89E-02
	Cipayung	3.36	75	.58	6.75E-02
Pair 12	Memahami Materi Kedoya	3.27	75	.53	6.10E-02
	Cipayung	4.12	75	.54	6.28E-02
Pair 13	Penampilan fisik Kedoya	4.21	75	.53	6.09E-02
	Cipayung	3.31	75	.66	7.59E-02
Pair 14	Tempat belajar Kedoya	4.69	75	.54	6.29E-02
	Cipayung	4.93	75	.30	3.47E-02
Pair 15	Kenyamanan ruangan Kedoya	3.27	75	.53	6.10E-02
	Cipayung	4.57	75	.55	6.35E-02

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Pelayanan Kedoya & Cipayung	75	-.156	.180
Pair 2	Ltr belakang Kedoya & Cipayung	75	.001	.990
Pair 3	Mengatasi pert. Kedoya & Cipayung	75	-.007	.956
Pair 4	Cepat tanggap Kedoya & Cipayung	75	.139	.233
Pair 5	Inisiatif dlm bekerja Kedoya & Cipayung	75	-.045	.704
Pair 6	Mendngkrn keluhan Kedoya & Cipayung	75	-.112	.339
Pair 7	Mtr yg diajarkan Kedoya & Cipayung	75	.008	.944
Pair 8	Kesopanan (atribut) Kedoya & Cipayung	75	-.018	.875
Pair 9	Rasa Percaya diri Kedoya & Cipayung	75	-.115	.324
Pair 10	Komunikasi dg Prshn Kedoya & Cipayung	75	-.068	.560
Pair 11	Memahami Pasar Kedoya & Cipayung	75	-.013	.914
Pair 12	Memahami Materi Kedoya & Cipayung	75	-.301	.009
Pair 13	Penampilan fisik Kedoya & Cipayung	75	-.230	.047
Pair 14	Tempat belajar Kedoya & Cipayung	75	.039	.742
Pair 15	Kenyamanan ruangan Kedoya & Cipayung	75	-.022	.853

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Pelayanan Kedoya - Cipayung	-.53	.81	9.36E-02	-.72	-.35	-5.695	74	.000
Pair 2	Ltr belakang Kedoya - Cipayung	.64	.71	8.20E-02	.48	.80	7.809	74	.000
Pair 3	Mengatasi pert. Kedoya - Cipayung	.19	.94	.11	-2.96E-02	.40	1.720	74	.090
Pair 4	Cepat tanggap Kedoya - Cipayung	.12	.72	8.27E-02	-4.47E-02	.28	1.452	74	.151
Pair 5	Inisiatif dlm bekerja Kedoya - Cipayung	.61	.71	8.25E-02	.45	.78	7.433	74	.000
Pair 6	Mendngkrn keluhan Kedoya - Cipayung	.13	.79	9.17E-02	-4.94E-02	.32	1.454	74	.150
Pair 7	Mtr yg diajarkan Kedoya - Cipayung	-4.00E-02	.83	9.57E-02	-.23	.15	-.418	74	.677
Pair 8	Tanggap Kedoya - Tanggap Cipayung	-1.25	.77	8.92E-02	-1.43	-1.08	-14.046	74	.000
Pair 9	Rasa Percaya diri Kedoya - Cipayung	-.32	.86	9.89E-02	-.52	-.12	-3.235	74	.002
Pair 10	Komunikasi dg Prshn Kedoya - Cipayung	-.51	.70	8.14E-02	-.67	-.34	-6.227	74	.000
Pair 11	Memahami Pasar Kedoya - Cipayung	1.28	.78	9.02E-02	1.10	1.46	14.196	74	.000
Pair 12	Memahami Materi Kedoya - Cipayung	-.85	.87	9.99E-02	-1.05	-.65	-8.542	74	.000
Pair 13	Penampilan fisik Kedoya - Cipayung	.91	.93	.11	.69	1.12	8.420	74	.000
Pair 14	Tempat belajar Kedoya - Cipayung	-.24	.61	7.06E-02	-.38	-.93E-02	-3.398	74	.001
Pair 15	Kenyamanan ruangan Kedoya - Cipayung	-1.31	.77	8.90E-02	-1.48	-1.13	-14.684	74	.000

- 1) Pertanyaan pelayanan panti variabel kualitas aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung masing-masing jumlah subyek 75, korelasi -1,156, taraf signifikansi P = 0,180,

rata-rata hitung variabel Pantu Harapan Mulya Kedoya 4,00 dan Pantu Mulya Jaya Cipayung 4,53, simpangan baku (SD) Pantu Harapan Mulya Kedoya 0,40 dan Pantu Mulya Jaya Cipayung 0,64, kesalahan baku mean Pantu Harapan Mulya Kedoya 0,047 dan Pantu Mulya Jaya Cipayung 0,074. Beda rata-rata hitung -0,53, beda simpangan baku 0,81, beda kesalahan baku mean 0,094 nilai $t = -5,695$, derajat kebebasan (df) 74, taraf signifikansi $P = 0,000$.

Dari perhitungan diatas probabilitas (tingkat signifikansi) $0,000 < 0,05$ dengan demikian berarti **signifikan**. Dari rata-rata jawaban kualitas pelayanan pentingnya dalam **memberikan pelayanan pada PSK seorang aparatur harus sabar** di pantu Harapan Mulya Kedoya menjawab penting sedangkan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting. Dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara pantu Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung sehingga terdapat perbedaan dalam perhitungan rata-rata dan tingkat signifikansi adalah **signifikan** disebabkan *di pantu Mulya Jaya Cipayung sebagian besar aparatur sudah lama sebagai instruktur pantu dan usianya pun sudah tua sehingga lebih sabar dalam menghadapi PSK sedangkan di pantu Haraan Mulya Kedoya masih mudah sehingga kurang sabar dalam menghadapi PSK*.

- 2) Pertanyaan latar belakang aparatur variabel kualitas aparatur di Pantu Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung masing-masing jumlah subyek 75, korelasi 0,001, taraf signifikansi $P = 0,990$, rata-rata hitung variabel Pantu Harapan Mulya Kedoya 4,75 dan Pantu Mulya Jaya Cipayung 4,11, simpangan baku (SD) Pantu Harapan Mulya Kedoya 0,55 dan Pantu Mulya Jaya Cipayung 0,45 kesalahan baku mean Pantu Harapan Mulya Kedoya 0,063 dan Pantu Mulya Jaya Cipayung 0,052. Beda rata-rata hitung 0,64, beda simpangan baku 0,71, beda kesalahan baku mean 0,082 nilai $t = 7,809$, derajat kebebasan (df) 74, taraf signifikansi $P = 0,000$.

Dari perhitungan diatas probabilitas (tingkat signifikansi) $0,000 < 0,05$ dengan demikian berarti **signifikan**. Dari rata-rata jawaban kualitas pelayanan pentingnya seorang aparatur mempunyai **latar belakang/ijazah yang sesuai dengan bidangnya** di panti Harapan Mulya Kedoya menjawab sangat penting sedangkan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting. Dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung sehingga terdapat perbedaan dalam perhitungan rata-rata dan tingkat signifikansi adalah **signifikan** disebabkan *Sebagian besar aparatur yang ada di panti Harapan Mulya Kedoya mempunyai latar belakang sebagai pengajar (SPG) sedangkan di panti Mulya Jaya Cipayung hanya berpendidikan SMU saja sehingga kurang mampu dalam hal megajar.*

- 3) Pertanyaan tentang inisiatif dalam bekerja variabel kualitas aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung masing-masing jumlah subyek 75, korelasi $-0,045$, taraf signifikansi $P = 0,704$, rata-rata hitung variabel Panti Harapan Mulya Kedoya 4,67 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 4,05, simpangan baku (SD) Panti Harapan Mulya Kedoya 0,62 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,32 kesalahan baku mean Panti Harapan Mulya Kedoya 0,072 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,038. Beda rata-rata hitung 0,61, beda simpangan baku 0,71, beda kesalahan baku mean 0,083 nilai t 7,433, derajat kebebasan (df) 74, taraf signifikansi $P = 0,000$.

Dari perhitungan diatas probabilitas (tingkat signifikansi) $0,000 < 0,05$ dengan demikian berarti **signifikan**. Dari rata-rata jawaban kualitas pelayanan pentingnya seorang aparatur harus mempunyai **inisiatif akan bekerja** di panti Harapan Mulya Kedoya menjawab sangat penting sedangkan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting. Dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung sehingga terdapat perbedaan dalam perhitungan rata-rata

dan tingkat signifikansi adalah signifikan dikarenakan Di *panti Harapan Mulya Kedoya* aparatur memberikan pembelajaran melalui media TV dan PSK disuruh merangkum permasalahan yang hari ini terjadi sedangkan di *panti Mulya Jaya Cipayung* tidak ada kegiatan seperti ini.

- 4) Pertanyaan kesopanan variabel kualitas aparatur di *Panti Harapan Mulya Kedoya* dan *Mulya Jaya Cipayung* masing-masing jumlah subyek 75, korelasi -0,018, taraf signifikansi $P = 0,875$, rata-rata hitung variabel *Panti Harapan Mulya Kedoya* 3,27 dan *Panti Mulya Jaya Cipayung* 4,53, simpangan baku (SD) *Panti Harapan Mulya Kedoya* 0,53 dan *Panti Mulya Jaya Cipayung* 0,55 kesalahan baku mean *Panti Harapan Mulya Kedoya* 0,061 dan *Panti Mulya Jaya Cipayung* 0,064. Beda rata-rata hitung -1,25, beda simpangan baku 0,77, beda kesalahan baku mean 0,089 nilai t -14,046, derajat kebebasan (df) 74, taraf signifikansi $P = 0,000$.

Dari perhitungan diatas probabilitas (tingkat signifikansi) $0,000 < 0,05$ dengan demikian berarti signifikan. Dari rata-rata jawaban kualitas pelayanan pentingnya kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada PSK dalam hal ini atribut yang digunakan dalam mengidentifikasi di *panti Harapan Mulya Kedoya* menjawab cukup dan di *Mulya Jaya Cipayung* menjawab sangat penting. Dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara *panti Harapan Mulya Kedoya* dan *Mulya Jaya Cipayung* sehingga terdapat perbedaan dalam perhitungan rata-rata dan tingkat signifikansi adalah signifikan dikarenakan di *Panti Harapan Mulya Kedoya* dan di *Panti Mulya Jaya Cipayung* sebagian besar sudah menggunakan atribut dalam mengidentifikasi PSK tetapi ada diantara kedua *panti* yang tidak menggunakan atribut.

- 5) Pertanyaan tentang rasa percaya diri Variabel kualitas aparatur di *Panti Harapan Mulya Kedoya* dan *Mulya Jaya Cipayung* masing-masing jumlah subyek 75, korelasi -0,115, taraf signifikansi $P =$

0,324, rata-rata hitung variabel Pantii Harapan Mulya Kedoya 4,20 dan Pantii Mulya Jaya Cipayung 4,52, simpangan baku (SD) Pantii Harapan Mulya Kedoya 0,55 dan Pantii Mulya Jaya Cipayung 0,60 kesalahan baku mean Pantii Harapan Mulya Kedoya 0,063 dan Pantii Mulya Jaya Cipayung 0,069. Beda rata-rata hitung -0,32, beda simpangan baku 0,86, beda kesalahan baku mean 0,099 nilai t -3,235, derajat kebebasan (df) 74, taraf signifikansi $P = 0,002$.

Dari perhitungan diatas probabilitas (tingkat signifikansi) $0,002 < 0,05$ dengan demikian berarti **signifikan**. Dari rata-rata jawaban kualitas pelayanan pentingnya seorang aparatur **harus bisa menanamkan kepercayaan diri kepada PSK** di pantii Harapan Mulya Kedoya menjawab penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting. Dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara pantii Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung sehingga terdapat perbedaan dalam perhitungan rata-rata dan tingkat signifikansi adalah **signifikan** dikarenakan *Di pantii Harapan Mulya Kedoya adanya kegiatan kerohanian lebih banyak sehingga kepercayaan diri PSK lebih diutamakan dibandingkan dengan pantii Mulya Jaya Cipayung.*

- 6) Pertanyaan tentang komunikasi dengan perusahaan variabel kualitas aparatur di Pantii Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung masing-masing jumlah subyek 75, korelasi -0,013, taraf signifikansi $P = 0,914$, rata-rata hitung variabel Pantii Harapan Mulya Kedoya 4,00 dan Pantii Mulya Jaya Cipayung 4,51, simpangan baku (SD) Pantii Harapan Mulya Kedoya 0,33 dan Pantii Mulya Jaya Cipayung 0,60 kesalahan baku mean Pantii Harapan Mulya Kedoya 0,038 dan Pantii Mulya Jaya Cipayung 0,069. Beda rata-rata hitung -0,51, beda simpangan baku 0,70, beda kesalahan baku mean 0,081 nilai t -6,227, derajat kebebasan (df) 74, taraf signifikansi $P = 0,000$.

Dari perhitungan diatas probabilitas (tingkat signifikansi) $0,000 < 0,05$ dengan demikian berarti **signifikan**. Dari rata-rata jawaban kualitas pelayanan pentingnya seorang aparatur bisa **berkomunikasi dengan perusahaan dalam hal menjual hasil karya** para PSK di panti Harapan Mulya Kedoya menjawab penting sedangkan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting. Dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung sehingga terdapat perbedaan dalam perhitungan rata-rata dan tingkat signifikansi adalah **signifikan** dikarenakan *di panti Mulya Jaya Cipayung lebih kepala pantinya lebih berpengalaman sehingga dalam menjual hasil karya para PSK mengerti akan dibawa kemanakan hasil karya para PSK setelah selesai sedangkan di panti Harapan Mulya Kedoya masih baru sehingga kurang mengerti.*

- 7) Pertanyaan tentang memahami pasar Variabel kualitas aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung masing-masing jumlah subyek 75, korelasi $-0,013$, taraf signifikansi $P = 0,914$, rata-rata hitung variabel Panti Harapan Mulya Kedoya 4,64 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 3,36, simpangan baku (SD) Panti Harapan Mulya Kedoya 0,51 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,58 kesalahan baku mean Panti Harapan Mulya Kedoya 0,059 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,068. Beda rata-rata hitung 1,28, beda simpangan baku 0,78, beda kesalahan baku mean 0,090 nilai t 14,196, derajat kebebasan (df) 74, taraf signifikansi $P = 0,000$.

Dari perhitungan diatas probabilitas (tingkat signifikansi) $0,000 < 0,05$ dengan demikian berarti **signifikan**. Dari rata-rata jawaban kualitas pelayanan pentingnya seorang aparatur **memahami keinginan pasar (yang sedang trend saat ini)** di panti Harapan Mulya Kedoya menjawab sangat penting sedangkan di Mulya Jaya Cipayung menjawab cukup penting. Dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya

Cipayung sehingga terdapat perbedaan dalam perhitungan rata-rata dan tingkat signifikansi adalah **signifikan** dikarenakan *di panti Harapan Mulya Kedoya kepala pantinya lebih muda dan mengerti apa yang sedang trend saat ini sehingga para PSK diarahkan untuk menghasilkan karya yang sedang trend sedangkan di panti Mulya Jaya Cipayung hanya menghasilkan yang itu-itu saja.*

- 8) Pertanyaan tentang pemahaman materi aparatur dalam pembelajaran variabel kualitas aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung masing-masing jumlah subyek 75, korelasi -0,301, taraf signifikansi $P = 0,009$, rata-rata hitung variabel Panti Harapan Mulya Kedoya 3,27 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 4,12, simpangan baku (SD) Panti Harapan Mulya Kedoya 0,53 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,54 kesalahan baku mean Panti Harapan Mulya Kedoya 0,061 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,062. Beda rata-rata hitung -0,85, beda simpangan baku 0,87, beda kesalahan baku mean 0,099 nilai $t -8,542$, derajat kebebasan (df) 74, taraf signifikansi $P = 0,000$.

Dari perhitungan diatas probabilitas (tingkat signifikansi) $0,000 < 0,05$ dengan demikian berarti **signifikan**. Dari rata-rata jawaban kualitas pelayanan pentingnya seorang aparatur harus **memahami keinginan PSK (dalam hal pembinaan materi yang dipakai)** di panti Harapan Mulya Kedoya menjawab cukup penting sedangkan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting. Dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung sehingga terdapat perbedaan dalam perhitungan rata-rata dan tingkat signifikansi adalah **signifikan** dikarenakan *di panti Harapan Mulya Kedoya aparaturnya lebih muda sehingga masih ada keinginan untuk mempelajari dan menjawab dalam pembinaan materi yang akan diajarkan sedangkan di panti Mulya Jaya aparaturnya sudah tua sehingga kurang adanya pemahaman dalam pembelajaran materi.*

- 9) Pertanyaan tentang penampilan fisik gedung Variabel kualitas aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung masing-masing jumlah subyek 75, korelasi -0,230, taraf signifikansi $P = 0,047$, rata-rata hitung variabel Panti Harapan Mulya Kedoya 4,21 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 3,31, simpangan baku (SD) Panti Harapan Mulya Kedoya 0,53 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,66 kesalahan baku mean Panti Harapan Mulya Kedoya 0,061 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,076. Beda rata-rata hitung 0,91, beda simpangan baku 0,93, beda kesalahan baku mean 0,11 nilai t 8,420, derajat kebebasan (df) 74, taraf signifikansi $P = 0,000$.

Dari perhitungan diatas probabilitas (tingkat signifikansi) $0,001 < 0,05$ dengan demikian berarti **signifikan**. Dari rata-rata jawaban kualitas pelayanan pentingnya **sarana fisik panti** di panti Harapan Mulya Kedoya menjawab penting sedangkan di Mulya Jaya Cipayung menjawab cukup penting. Dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung sehingga terdapat perbedaan dalam perhitungan rata-rata dan tingkat signifikansi adalah **signifikan** dikarenakan *di panti Harapan Mulya Kedoya masih baru sehingga sarana fisik panti lebih bagus sedangkan di panti Mulya Jaya Cipayung sudah lama berdiri dan belum di renovasi sehingga berkesan kumuh*.

- 10) Pertanyaan sarana tempat belajar Variabel kualitas aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung masing-masing jumlah subyek 75, korelasi 0,039, taraf signifikansi $P = 0,742$, rata-rata hitung variabel Panti Harapan Mulya Kedoya 4,69 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 4,93, simpangan baku (SD) Panti Harapan Mulya Kedoya 0,54 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,30 kesalahan baku mean Panti Harapan Mulya Kedoya 0,063 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,035. Beda rata-rata hitung -0,24,

beda simpangan baku 0,61, beda kesalahan baku mean 0,071 nilai t -3,398, derajat kebebasan (df) 74, taraf signifikansi $P = 0,001$.

Dari perhitungan diatas probabilitas (tingkat signifikansi) $0,001 > 0,05$ dengan demikian berarti **signifikan**. Dari rata-rata jawaban kualitas pelayanan pentingnya **sarana tempat belajar, aula tempat bertemu PSK** di panti Harapan Mulya Kedoya dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting. Dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan antara panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung sehingga terdapat perbedaan dalam perhitungan rata-rata tetapi pada tingkat signifikansi adalah **signifikan** dikarenakan *di Panti Harapan Mulya Kedoya telah tersedia tempat belajar tetapi aula tempat bertemu PSK belum tersedia begitu juga di Panti Mulya Jaya sudah tersedia aula tetapi tempat belajar kurang memadai*.

- 11) Pertanyaan tentang kenyamanan ruangan variabel kualitas aparatur di Panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung masing-masing jumlah subyek 75, korelasi -0,022, taraf signifikansi $P = 0,853$, rata-rata hitung variabel Panti Harapan Mulya Kedoya 3,27 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 4,57, simpangan baku (SD) Panti Harapan Mulya Kedoya 0,53 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,55 kesalahan baku mean Panti Harapan Mulya Kedoya 0,061 dan Panti Mulya Jaya Cipayung 0,064. Beda rata-rata hitung -1,31, beda simpangan baku 0,77, beda kesalahan baku mean 0,089 nilai t -14,684, derajat kebebasan (df) 74, taraf signifikansi $P = 0,000$.

Dari perhitungan diatas probabilitas (tingkat signifikansi) $0,000 < 0,05$ dengan demikian berarti **signifikan**. Dari rata-rata jawaban kualitas pelayanan **tempat belajar PSK menggunakan kipas angin** dalam belajar di panti Harapan Mulya Kedoya menjawab cukup penting sedangkan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting. Dapat disimpulkan bahwa ada perbedaan antara

panti Harapan Mulya Kedoya dan Mulya Jaya Cipayung sehingga terdapat perbedaan dalam perhitungan rata-rata dan tingkat signifikansi adalah **signifikan** dikarenakan *di panti Mulya Jaya Cipayung tempat belajar para PSK sudah dibagi-bagi per matapelajaran seperti ruang belajar salon sudah dibedakan dengan ruang belajar menjahit, ruang belajar masak juga dibedakan sedangkan di panti Harapan Mulya Kedoya ruang pembelajarannya hanya satu ruangan.*

C. Pembahasan

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan menggunakan uji persentase adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan Aparatur

- a. Berdasarkan jawaban responden tentang kemampuan aparatur mengerti dalam menguasai materi pembelajaran sebagian besar menjawab sangat penting baik di Harapan Mulya Kedoya sedangkan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting.
- b. Berdasarkan jawaban responden tentang tanggapan tentang kemampuan aparatur yaitu prosedur panti yang digunakan dalam pengoperasian mesin jahit sebagian besar menjawab sangat penting baik di Harapan Mulya Kedoya maupun di Mulya Jaya Cipayung.
- c. Berdasarkan jawaban responden tentang narasumber sesuai dengan SDM yang dimiliki sebagian besar menjawab penting baik di Harapan Mulya Kedoya maupun di Mulya Jaya Cipayung.
- d. Berdasarkan jawaban responden tentang penampilan aparatur sebagian besar menjawab sangat penting baik di Harapan Mulya Kedoya maupun di Mulya Jaya Cipayung.
- e. Berdasarkan jawaban responden tentang kemampuan aparatur dalam menggunakan waktu sebagian besar menjawab sangat penting baik di Harapan Mulya Kedoya maupun di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting.

- f. Berdasarkan jawaban responden tentang kemampuan aparatur ketepatan dalam mengidentifikasi sebagian besar di Panti Harapan Mulya Kedoya menjawab penting sedangkan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting.
- g. Berdasarkan jawaban responden tentang kemampuan aparatur kesediaan aparatur dalam mendengarkan keluhan sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting.
- h. Berdasarkan jawaban responden tentang kemampuan aparatur dalam membuat konsep pembelajaran sebelum memulai materi sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab cukup penting.
- i. Berdasarkan jawaban responden tentang kemampuan aparatur tentang trampil/berinovasi menggunakan bahan peraga sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab sangat penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting.
- j. Berdasarkan jawaban responden tentang kemampuan aparatur bersikap sopan saat mengajar (memberikan pelatihan) sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab sangat penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting.
- k. Berdasarkan jawaban responden tentang dukungan pemerintah setelah PSK di rehabilitasi (bantuan modal) sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab penting sedangkan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting.
- l. Berdasarkan jawaban responden tentang pentingnya seorang PSK yang berhasil harus dikoordinasikan/dipantau oleh pemerintah agar tidak kembali ke jalan sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab cukup penting.
- m. Berdasarkan jawaban responden tentang pentingnya perhatian panti akan strategi menjual hasil karyanya sebagian besar baik di Harapan Mulya Kedoya maupun di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting.

- n. Berdasarkan jawaban responden tentang pentingnya memahami perasaan dalam mendampingi untuk menjual hasil karya sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting.
- o. Berdasarkan jawaban responden tentang pentingnya seorang aparatur memberi perhatian dalam hal menambah ketrampilan lain sebagian besar baik di Harapan Mulya Kedoya dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting.

2. Kualitas Pelayanan

- a. Berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya memberikan pelayanan pada PSK seorang aparatur harus sabar sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting.
- b. Berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya seorang aparatur mempunyai latar belakang/ijazah yang sesuai dengan bidangnya sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab sangat penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting.
- c. Berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya seorang instruktur harus mampu mengatasi pertanyaan-pertanyaan dari PSK/jalan keluar dari permasalahan sebagian besar baik di Harapan Mulya Kedoya maupun di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting.
- d. Berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya seorang aparatur cepat tanggap sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting.
- e. Berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya seorang aparatur harus mempunyai inisiatif akan bekerja sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab sangat penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting.
- f. Berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya seorang aparatur mendengarkan keluhan/masalah-masalah PSK

- sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting.
- g. Berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya instruktur/narasumber menguasai materi yang diajarkan sebagian besar menjawab sangat penting baik di Harapan Mulya Kedoya dan di Mulya Jaya Cipayung.
 - h. Berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada PSK sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting.
 - i. Berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya seorang aparatur harus bisa menanamkan kepercayaan diri kepada PSK sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting.
 - j. Berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya seorang aparatur bisa berkomunikasi dengan perusahaan dalam hal menjual hasil karyanya sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab penting menjawab penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting.
 - k. Berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya seorang aparatur memahami keinginan pasar (yang sedang trend saat ini) sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab sangat penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab cukup penting.
 - l. Berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya seorang aparatur memahami keinginan PSK dalam hal pembinaan materi yang dipakai sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab cukup penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting.
 - m. Berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya seorang aparatur menyediakan sarana fisik panti sebagian besar di

Harapan Mulya Kedoya menjawab penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab cukup penting.

- n. Berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang tersedianya tempat belajar, aula tempat bertemu PSK sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab sangat penting.
- o. Berdasarkan jawaban responden kualitas pelayanan tentang pentingnya tempat belajar PSK menggunakan kipas angin pada ruang belajar sebagian besar di Harapan Mulya Kedoya menjawab cukup penting dan di Mulya Jaya Cipayung menjawab penting.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dan hasil SPSS uji beda terdapat perbedaan antara panti Harapan Mulya Kedoya dan panti Mulya Jaya Cipayung. Adapun perbedaan yang penulis dapatkan adalah sebagai berikut :

1. Kemampuan Aparatur

Tabel 4.3 Perbedaan setelah Hasil Uji Beda (T-Tes) Kemampuan Aparatur

No.	Panti Harapan Mulya Kedoya	Panti Mulya Jaya Cipayung	Perbedaan
1.	Materi Pembelajaran	Materi Pembelajaran	Kemampuan aparatur tentang materi pembelajaran di panti Mulya Jaya Cipayung kurang bagus dibandingkan dengan panti Harapan Mulya Kedoya materi yang diajarkan sudah terarah dan adanya pedoman khusus untuk materi pembelajaran.
2.	Pengidentifikasian	Pengidentifikasian	Panti Mulya Jaya Cipayung dalam mengidentifikasi PSK lebih lama sehingga PSK dibiarkan menunggu sampai aparatur datang (mulainya waktu jam kerja) padahal waktu menjangkau PSK pada pukul 03.00.
3.	Aparatur bersedia mendengarkan keluhan PSK	Aparatur bersedia mendengarkan keluhan PSK	Panti Harapan Mulya Kedoya aparaturnya ingin mengetahui lebih jauh latar belakang persoalan kenapa bisa sampai ke jalan sedangkan di panti Mulya Jaya Cipayung acuh tak acuh terhadap permasalahan PSK.

4.	Kesiapan aparatur dalam memberikan pembelajaran	Kesiapan aparatur dalam memberikan pembelajaran	Panti Mulya Jaya Cipayung kepala pantinya sudah berpengalaman dalam hal penguasaan konsep pembelajaran sedangkan di panti Harapan Mulya Kedoya kepala pantinya masih baru dan kurang mengerti akan adanya konsep pembelajaran
5.	Aparatur harus trampil berinovasi menggunakan bahan peraga	Aparatur harus trampil berinovasi menggunakan bahan peraga	Panti Harapan Mulya Kedoya lebih trampil dibandingkan dengan Panti Mulya Jaya Cipayung yang hanya bisa mengandalkan teori saja dalam hal ini berdasar pada buku panduan saja tidak ada inovasi baru dalam menggunakan bahan peraga.
6.	Pentingnya aparatur mempunyai latar belakang sebagai pengajar	Pentingnya aparatur mempunyai latar belakang sebagai pengajar	Sebagian besar aparatur yang ada di panti Harapan Mulya Kedoya mempunyai latar belakang sebagai pengajar (SPG) sedangkan di panti Mulya Jaya Cipayung hanya berpendidikan SMU saja sehingga kurang mampu dalam hal megajar.
7.	Dukungan pemerintah	Dukungan pemerintah	Panti Mulya Jaya Cipayung kepala pantinya sudah berpengalaman dan sudah mengetahui apa yang akan diberikan sehingga rehabilitasi dalam hal ini bantuan modal diberikan setelah PSK selesai direhabilitasi sedangkan di panti Harapan Mulya Kedoya kepala pantinya baru belum mengerti bantuan yang sesuai untuk PSK yang sudah direhab.
8.	Pentingnya seorang PSK yang berhasil	Pentingnya seorang PSK yang berhasil	Panti Mulya Jaya Cipayung kurang adanya pembinaan lebih lanjut sehingga para PSK masih kembali lagi beroperasi ke lokalisasi atau ke jalan.
9.	Perhatian panti	Perhatian panti	Panti Harapan Mulya Kedoya aparatur memberikan pembelajaran melalui media TV dan PSK disuruh merangkum permasalahan yang hari ini terjadi sedangkan di panti Mulya Jaya Cipayung tidak ada kegiatan seperti ini.

2. Kualitas Pelayanan

Tabel 4.4 Perbedaan setelah Hasil Uji Beda (T-Tes) Kualitas Pelayanan

No.	Panti Harapan Mulya Kedoya	Panti Mulya Jaya Cipayung	Perbedaan
1.	Pelayanan panti	Pelayanan panti	Panti Mulya Jaya Cipayung sebagian besar aparatur sudah lama sebagai instruktur panti dan usianya pun sudah tua sehingga lebih sabar dalam menghadapi PSK sedangkan di panti Haraan Mulya Kedoya masih mudah sehingga kurang sabar dalam menghadapi PSK.
2.	Latar belakang aparatur	Latar belakang aparatur	Sebagian besar aparatur yang ada di panti Harapan Mulya Kedoya mempunyai latar belakang sebagai pengajar (SPG) sedangkan di panti Mulya Jaya Cipayung hanya berpendidikan SMU saja sehingga kurang mampu dalam hal megajar
3.	Inisiatif dalam bekerja	Inisiatif dalam bekerja	Panti Harapan Mulya Kedoya aparatur memberikan pembelajaran melalui media TV dan PSK disuruh merangkum permasalahan yang hari ini terjadi sedangkan di panti Mulya Jaya Cipayung tidak ada kegiatan seperti ini.
4.	Kesopanan	Kesopanan	Panti Harapan Mulya Kedoya dan di Panti Mulya Jaya Cipayung sebagian besar sudah menggunakan atribut dalam mengidentifikasi PSK tetapi ada diantara kedua panti yang tidak menggunakan atribut.
5.	Rasa percaya diri	Rasa percaya diri	Panti Harapan Mulya Kedoya adanya kegiatan kerohanian lebih banyak sehingga kepercayaan diri PSK lebih diutamakan dibandingkan dengan panti Mulya Jaya Cipayung.
6.	Komunikasi dengan perusahaan	Komunikasi dengan perusahaan	Panti Mulya Jaya Cipayung lebih kepala pantinya lebih berpengalaman sehingga dalam menjual hasil karya para PSK mengerti akan dibawa kemanakan hasil karya para PSK setelah selesai sedangkan di panti Harapan Mulya Kedoya masih baru sehingga kurang mengerti.

7	Memahami pasar	Memahami pasar	Panti Harapan Mulya Kedoya kepala pantinya lebih muda dan mengerti apa yang sedang trend saat ini sehingga para PSK diarahkan untuk menghasilkan karya yang sedang trend sedangkan di panti Mulya Jaya Cipayung hanya menghasilkan yang itu-itu saja.
8	Pemahaman materi aparatur dalam pembelajaran	Pemahaman materi aparatur dalam pembelajaran	Panti Harapan Mulya Kedoya aparaturnya lebih muda sehingga masih ada keinginan untuk mempelajari dan menjawab dalam pembinaan materi yang akan diajarkan sedangkan di panti Mulya Jaya aparaturnya sudah tua sehingga kurang adanya pemahaman dalam pembelajaran materi.
9	Penampilan fisik gedung	Penampilan fisik gedung	Panti Harapan Mulya Kedoya masih baru sehingga sarana fisik panti lebih bagus sedangkan di panti Mulya Jaya Cipayung sudah lama berdiri dan belum di renovasi sehingga berkesan kumuh.
10.	Sarana tempat belajar	Sarana tempat belajar	Panti Harapan Mulya Kedoya telah tersedia tempat belajar tetapi aula tempat bertemu PSK belum tersedia begitu juga di Panti Mulya Jaya sudah tersedia aula tetapi tempat belajar kurang memadai.
11.	Kenyamanan ruangan	Kenyamanan ruangan	Panti Mulya Jaya Cipayung tempat belajar para PSK sudah dibagi-bagi per matapelajaran seperti ruang belajar salon sudah dibedakan dengan ruang belajar menjahit, ruang belajar masak juga dibedakan sedangkan di panti Harapan Mulya Kedoya ruang pembelajarannya hanya satu ruangan.

Berdasarkan uraian-uraian di atas penulis berpendapat :

1. **Brench marking** merupakan upaya status (mencari tahu) dirinya setelah itu baru membandingkan dengan yang lain. **Brench marking** sangat sulit diterapkan diorganisasi pemerintah dikarenakan :
 - a. **Organisasi pemerintah** tidak memikirkan profit benefit atau keuntungan. Tetapi bagi organisasi swasta ini sangat dibutuhkan untuk mendapatkan profit (laba).
 - b. **Organisasi pemerintah** dilihat dari kinerjanya (pegawainya) kurang menguasai suatu pekerjaan yang sesuai dengan bidangnya.
 - c. **Organisasi pemerintah** tidak bisa berinovasi dan untuk meningkatkan kualitas.
 - d. **Organisasi pemerintah** tidak berkompetisi untuk dapat memuaskan pelanggannya.
 - e. **Organisasi pemerintah (birokrasi)** biasanya bersifat monopoli.
2. **Faktor-faktor** yang menyebabkan kesulitan menerapkan **brench marking** di pemerintahan yaitu :
 - a. **Organisasi pemeritahan** harusnya dapat memberikan peayanan dengan cara untuk mempercepat atau memproses dengan sungguh-sungguh pelayanannya.
 - b. **Organisasi pemerintahan** tidak bisa mengidentifikasi pekerjaan sehingga tidak bisa mengangkat organisasi itu menjadi sukses.
 - c. **Organisasi pemerintahan** tidak bisa mendorong atau memperbaiki satu jenis atau berkompetisi untuk meningkatkan kualitas.
 - d. **Organisasi pemerintah** hanya bisa membandingkan tetapi untuk menerapkannya sangat sulit.
3. Dalam memperbaiki birokrasi pemerintahan **brench marking** sangat diperlukan sekali dikarenakan :
 - a. Agar organisasi pemerintahan dapat memperbaiki birokrasi/peraturan yang dibuat.
 - b. Selama ini organisasi pemerintah tidak memikirkan kualitas atau mutu dari organisasi tersebut.
 - c. **Organisasi pemerintah** hanya memikirkan atau menghabiskan anggaran yang telah mereka dapatkan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan terhadap hasil temuan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Deskriptif

- a. Pada dimensi kemampuan aparatur terdapat 9 perbedaan jawaban yaitu tentang materi pembelajaran, pengidentifikasian, aparatur bersedia mendengarkan keluhan PSK, kesiapan aparatur dalam memberikan pembelajaran, aparatur harus trampil berinovasi menggunakan bahan peraga, pentingnya aparatur mempunyai latar belakang sebagai pengajar, dukungan pemerintah, pentingnya seorang PSK yang berhasil dan perhatian panti. Dengan demikian menunjukkan bahwa semakin tinggi kemampuan aparatur akan mempengaruhi kualitas PSK agar tidak kembali ke jalan.
- b. Pada dimensi kualitas pelayanan terdapat 10 perbedaan jawaban yaitu tentang pelayanan panti, inisiatif dalam bekerja, kesopanan, rasa percaya diri, komunikasi dengan perusahaan, memahami pasar, pemahaman materi aparatur dalam pembelajaran, penampilan fisik gedung, sarana tempat belajar dan kenyamanan ruangan. Dengan demikian menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan panti yang diberikan terhadap PSK agar mampu mencari mata pencaharian lain sehingga dapat meningkatkan taraf hidup PSK.

B. Saran

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan terhadap variabel penelitian kiranya saran dari penelitian ini adalah :

1. Terhadap variabel kemampuan aparatur dimana pada dimensi
 - a. Peningkatan kualitas SDM yang dapat dilakukan dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi aparatur.
 - b. Pelayanan masyarakat oleh aparatur agar supaya petugas dapat merubah sikap menjadi ramah, sopan dan cepat menangani keluhan PSK.
2. Kualitas pelayanan
 - a. Menambahkan program yang sudah ada agar PSK dapat berusaha dengan ketrampilan yang telah di miliki setelah di rehabilitasi di panti.
 - b. Meningkatkan kualitas pelayanan panti dengan memasarkan hasil karya dari PSK.
 - c. Meningkatkan teknologi informasi, dapat dilakukan dengan terlebih dahulu menggunakan jasa komputer.
 - d. Meningkatkan sarana dan prasarana panti.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhusin, Syahri, Aplikasi Statistik Praktik dengan Menggunakan SPSS 10 for Windows, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta, 2003. Abidin Said Zainal, Kebijakan Publik, Cetakan Kedua, Edisi Revisi, Penerbit Pancur Siwah, Jakarta: 2004.
- Cahayani, Ati, Strategi dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta : 2005.
- Dinas Bintel dan Kesos, Kapita Selektika Sekitar UKS, Dinas Bintel dan Kesos Propinsi DKI Jakarta: 2004.
- Dinas Bintel dan Kesos, Data Informasi Sekitar Penanganan Anjal di Propinsi DKI Jakarta, Dinas Bintel dan Kesos Propinsi DKI Jakarta: 2004.
- Dinas Bintel dan Kesos, Retrospeksi Problematika Bintel dan Kesos di DKI Jakarta, Jakarta : 2005.
- Dwiyanto, Agus, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Gadjah Mada University Press, 2005.
- Hair, J.F. Rolph E. Anderson, Ronald L. Tatham, William C. Black, Multivariate Data Analysis, Fifth Edition, New Jersey, Prentice Hall 1998.
- J. Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
- , Metode Riset : Aplikasinya Dalam Pemasaran, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 2002.
- Kotler, Philip, Manajemen Pemasaran, Alih Bahasa : AB Susanto Salemba Empat, Jakarta, 1998.
- Majalah Bulanan DPRD Provinsi DKI Jakarta, No. 6 Tahun XXVI, November 2005. ISSN : 0852-9639.
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Penerbit Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta : 2005.
- Moenir, H.A.S, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2002.
- Nugroho D. Riant, Kebijakan Publik Untuk Negara-Negara Berkembang, Elex Media Komputindo, Jakarta: 2006.

- Kurniawan, A., Transformasi Pelayanan Publik, Penerbit Pembauran. Bantu Yogyakarta : 2005.
- Lembaga Penelitian Universitas Indonesia, Kawasan Rawan Sosial, 2002.
- Robbins, S.R, Perilaku Organisasi, PT. Prenhalindo, Jakarta : 2002.
- Ruky, Achmad S., Sistem Manajemen Kinerja : Performance Management System, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta : 2006.
- Simanjuntak, J. Payaman, Manajemen dan Evaluasi Kinerja, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta : 2005.
- Sulistiyani, A.T. & Rosidah, Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta, 2003.
- Suku Dinas Bina Mental Spiritual dan Kesejahteraan Sosial, Data dan Informasi Tentang Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial, Kotamadya Jaakrta Barat : 2005.
- Suparlan Y.B dkk, *Kamus Istilah Kesejahteraan Sosial*, Pustaka Pengarang, Yogyakarta, 1983.
- Tangkilisan, H.N.S., Manajemen Publik, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta : 2005.
- Thoha, Miftah, Birokrasi dan Politik di Indonesia, Raja Grafindo Persada, Jakarta : 2005.
- Timpe, A.D. Seri Manajemen Sumber Daya Manusia "Kinerja", Penerbit Tugu, Jakarta.
- Tjiptono, Prinsip-prinsip Total Quality Service, Penerbit : ANDY, Yogyakarta, 1997.
- Tjiptono, Fandy, Manajemen Jasa, Edisi Kedua, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta : 1996.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia, Total Quality Management, Edisi Revisi, Edisi Revisi, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta : 2001.
- Wahid, Abdul dan Irfan, Muhammad, Perlindungan Terhadap Korban Kekerasan Seksual, Cetakan Pertama, Refika Aditama, Bandung: 2001.
- Wungu, J. dan Brotoharsojo Hartanto, Tingkatkan Kinerja Perusahaan Anda Dengan Merit Sistem, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.

LAMPIRAN 1

KUESIONER

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA :
ALAMAT :
UMUR :
PENDIDIKAN :
DAERAH ASAL :
LAMA MENJADI PSK :
REHABILITASI KE :
PENGHASILAN :
DIKETAHUI KELUARGA : YA / TIDAK
PENGGUNA NARKOBA : YA / TIDAK

PETUNJUK PENGISIAN :

Mohon saudara memberi tanda (√) pada salah satu dari lima kolom yang ada di tiap pertanyaan untuk jawaban yang paling tepat. Nilai tiap alternatif jawaban yang tersedia adalah :

- Skala 5 : Sangat Penting**
Skala 4 : Penting
Skala 3 : Cukup Penting
Skala 2 : Kurang Penting
Skala 1 : Sangat Tidak Penting

KEMAMPUAN APARATUR

No.	PERNYATAAN	ALTERNATIF				
		1	2	3	4	5
1.	Apakah penting kemampuan aparatur mengerti dalam memberikan pelatihan dan sarana gedung?					
2.	Apakah penting tanggapan tentang prosedur panti yang digunakan dan kemampuan aparatur dalam pengoperasian mesin jahit?					
3.	Apakah penting narasumber/pelatihan harus sesuai dengan SDM yang dimiliki dan handal dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya?					
4.	Apakah penting penampilan aparatur dalam mengidentifikasi dapat dipercaya oleh PSK?					

5.	Apakah penting penggunaan waktu yang digunakan aparatur dalam pemeriksaan mental dan berdiskusi dengan PSK?					
6.	Apakah penting ketepatan dalam mengidentifikasi PSK dan sikap petugas saat memberikan pelayanan?					
7.	Menurut anda pentingkan aparatur bersedia mendengarkan keluhan anda?					
8.	Apakah penting seorang aparatur membuat konsep pembelajaran sebelum memulai materi?					
9.	Apakah penting aparatur harus trampil/berinovasi menggunakan bahan peraga?					
10.	Pentingkah seorang aparatur bersikap sopan dalam mengajar atau memberikan pelajaran?					
11.	Apakah penting dukungan pemerintah setelah PSK selesai direhabilitasi (bantuan modal)?					
12.	Apakah penting seorang PSK yang berhasil harus dikoordinasi/dipantau oleh pemerintah agar tidak kembali ke jalan?					
13.	Apakah penting seorang aparatur memberi perhatian kepada PSK strategi menjual hasil karyanya?					
14.	Apakah penting aparatur mendampingi dalam hal menjual hasil karyanya?					
15.	Pentingkah seorang aparatur memberi perhatian dalam hal menambah keterampilan lain?					

KUALITAS PELAYANAN

Petunjuk Pengisian :

Skala 5 : Sangat Penting

Skala 4 : Penting

Skala 3 : Cukup Penting

Skala 2 : Tidak Penting

Skala 1 : Sangat Tidak Penting

No.	PERNYATAAN	ALTERNATIF				
		1	2	3	4	5
1.	Apakah penting dalam memberikan pelayanan pada PSK seorang aparatur itu harus sabar?					
2.	Pentingkah seorang aparatur itu mempunyai latar belakang/ijazah yang sesuai dengan bidangnya?					
3.	Apakah penting seorang instruktur harus mampu mengatasi pertanyaan-pertanyaan dari PSK/jalan keluar dari permasalahan?					
4.	Apakah penting dalam memberikan pelayanan kepada PSK aparatur harus cepat tanggap? (contoh : berikan pelajaran belajar/berdiskusi)					
5.	Apakah penting seorang aparatur harus mempunyai inisiatif akan bekerja?					
6.	Apakah penting seorang aparatur mendengarkan keluhan/masalah-masalah PSK?					
7.	Apakah penting instruktur/narasumber menguasai tentang materi yang diajarkan?					
8.	Kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada PSK apakah penting? (atribut yang digunakan dalam mengidentifikasi)					
9.	Apakah penting seorang aparatur harus bisa menanamkan kepercayaan diri kepada PSK?					
10.	Apakah penting seorang aparatur bisa berkomunikasi dengan perusahaan dalam hal menjual hasil karyanya?					
11.	Pentingkah seorang aparatur memahami keinginan pasar (yang sedang trend saat ini)?					
12.	Apakah penting seorang aparatur harus memahami keinginan PSK (dalam hal pembinaan materi yang dipakai)?					
13.	Tersedianya sarana fisik panti, komputerisasi administrasi apakah penting?					
14.	Tersedianya tempat belajar, aula tempat bertemu PSK apakah itu penting?					
15.	Apakah penting tempat belajar PSK menggunakan kipas angin dan apakah penting penerangan ruangan belajar?					

LAMPIRAN 2
HASIL JAWABAN
KUESIONER

KEMAMPUAN APARATUR KEDOYA

n	Cerdas			Kompeten			Kratif & inovatif			Memahami pekerjaan			Kemampuan panti		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	3	5	4	4	3
2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4
3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4
4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4
5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
6	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
7	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
8	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
9	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4
10	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	5
11	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5
12	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3
13	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
14	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
15	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	5	5
16	4	3	3	5	3	4	3	4	5	3	4	5	3	5	5
17	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
18	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	3
19	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
20	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
21	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
22	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	5	5
23	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
24	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
25	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4
26	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5
27	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
28	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4
29	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5
30	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3
31	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
32	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5
33	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
34	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3
35	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4
36	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3
37	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
38	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5
39	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
40	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
41	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
42	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
44	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
45	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4
46	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
48	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
49	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4

50	3	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3
51	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
52	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
53	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5
56	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3
57	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
58	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5
60	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5
61	5	4	3	5	5	3	5	4	5	5	4	3	4	5	5
62	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
63	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
64	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
65	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4
66	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
67	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	3	5	4	4	4
68	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
69	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3
70	3	5	5	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	5	5
71	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
72	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3
73	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4
74	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
75	4	5	4	3	4	5	4	3	5	5	3	3	4	5	3
Jumlah	346	362	329	347	354	337	306	307	357	362	320	334	298	354	331
Rata-rata	4.61	4.83	4.39	4.63	4.72	4.49	4.08	4.09	4.76	4.83	4.27	4.45	3.97	4.72	4.41

KUALITAS PELAYANAN KEDOYA

n	Keandalan			Daya Tanggap			Jaminan			Empati			Bukti Fisik		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	5	4	3	5	3	5	5	3	3	4	5	3	4	4	3
2	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
3	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	5	3
4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	3
6	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3
7	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
8	4	5	3	4	5	5	5	3	3	4	4	3	5	5	3
9	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	5	3	4	5	3
10	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3
11	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	3
12	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3
13	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3
14	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	5	3
15	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	5	3
16	4	5	4	3	5	5	3	3	4	4	3	3	4	5	3
17	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
18	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	3	5	3
19	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	3
20	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	3	5	3
21	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3
22	3	3	5	4	5	5	3	3	5	3	4	3	5	5	3
23	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
24	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3
25	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3
26	5	4	3	4	5	5	5	3	3	5	4	3	5	3	3
27	4	3	3	5	5	5	5	3	3	4	5	3	5	4	3
28	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	3
29	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3
30	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3
31	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
32	4	5	4	5	3	3	4	3	4	4	5	3	4	5	3
33	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3
34	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	3
35	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3
36	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3
37	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
38	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3
39	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3
40	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4
41	3	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	3	4	4	3
42	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	3
43	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
44	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3
45	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
46	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	3
47	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3
48	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3
49	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4

50	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	3
51	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3
52	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
53	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	4	3
54	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3
55	4	5	4	5	5	5	5	2	4	4	5	2	4	5	2
56	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3
57	4	5	3	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4
58	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	3
59	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3
60	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
61	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	4	3
62	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3
63	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
64	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
65	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	4	3
66	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	3
67	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3
68	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3
69	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4
70	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
71	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3
72	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3
73	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
74	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
75	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3
Jumlah	300	356	315	348	350	356	345	245	315	300	348	245	316	352	245
Rata-rata	4	4.75	4.2	4.64	4.67	4.75	4.6	3.27	4.2	4	4.64	3.27	4.21	4.69	3.27

KEMAMPUAN APARATUR CIPAYUNG

Responden	Cerdas			Kompeten				Kratif & inovatif				Memahami pekerjaan			Kemampuan panti		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	4	4	3	3	4	5	5	5	5	3	4	4	3	3	5		
2	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4		
3	4	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	5	3		
4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4		
5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	3		
6	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3		
7	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4		
8	4	5	3	4	5	5	5	3	3	4	4	3	5	5	3		
9	4	4	4	5	3	5	4	3	4	4	5	3	4	5	3		
10	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3		
11	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	3		
12	4	5	4	5	4	3	5	3	4	4	5	3	4	5	3		
13	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3		
14	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	5	3		
15	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	5	3		
16	4	5	4	3	5	5	3	3	4	4	3	3	4	5	3		
17	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3		
18	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	3	5	3		
19	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	3		
20	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	3	5	3		
21	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3		
22	3	3	5	4	5	5	3	3	5	3	4	3	5	5	3		
23	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5		
24	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3		
25	4	5	4	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	3	3		
26	5	4	3	4	5	5	5	3	3	5	4	3	5	3	3		
27	4	3	3	5	5	5	5	3	3	4	5	3	5	4	3		
28	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	4	3		
29	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3		
30	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3		
31	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4		
32	4	5	4	5	3	3	4	3	4	4	5	3	4	5	3		
33	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3		
34	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	3		
35	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3		
36	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	3		
37	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4		
38	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3		
39	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3		
40	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4		
41	3	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	3	4	4	3		
42	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	3		
43	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4		
44	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3		
45	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4		
46	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	3		
47	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3		
48	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3		

49	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
50	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	3
51	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3
52	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
53	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	4	3
54	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3
55	4	5	4	5	5	5	5	2	4	4	5	2	4	5	2
56	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3
57	4	5	3	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4
58	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	3
59	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3
60	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
61	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	4	3
62	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3
63	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
64	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
65	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	4	3
66	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	3	5	5	3
67	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3
68	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	3	4	5	3
69	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4
70	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
71	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3
72	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	5	3
73	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
74	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
75	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3
Jumlah	299	355	316	346	351	355	346	247	317	299	347	247	315	351	247
Rata-rata	3.99	4.73	4.21	4.61	4.68	4.73	4.61	3.29	4.23	3.99	4.63	3.29	4.2	4.68	3.29

KUALITAS PELAYANAN CIPAYUNG

Responden	Keandalan			Daya Tanggap			Jaminan			Empati			Bukti Fisik		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	4	2	5	4	4	5	4	5	3	3	4	3	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
3	5	4	3	5	4	4	5	4	3	5	3	5	3	4	4
4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	5	5
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5
6	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5
7	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3	3	4	4
8	3	5	2	4	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	4
9	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	5
10	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	5
11	4	4	2	3	4	5	4	4	5	5	3	4	3	5	4
12	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5
13	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
14	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5
15	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	3	5	4
16	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5
17	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5
18	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5
19	4	4	2	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
20	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4
21	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	5	5
22	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5
23	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	3	5	5
24	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
25	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4
26	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5
27	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	5	5
28	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	3
29	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5
31	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	5	5
32	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5
33	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
34	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5
35	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5
36	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5
37	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	5	4
38	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4
39	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	5	4
40	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5
41	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5
42	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5
43	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	5	4
44	5	4	4	3	4	5	5	3	3	5	3	4	3	5	5
45	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5
46	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5
47	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	5	4
48	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	5	4

49	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4
50	5	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	3	3	5	5
51	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	3	4	3	5	5
52	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	3	3	3	5	4
53	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5
54	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	5	4
55	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
56	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
57	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	3	5	4
58	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	5	5
59	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	5	4
60	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5
61	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	5
62	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
63	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	5
64	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	3	5	4
65	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5
66	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4
67	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
68	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	5	3
69	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	5	4
70	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5
71	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	5	5
72	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4
73	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	5	5
74	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5
75	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5
Jumlah	340	308	5	339	304	346	348	339	339	338	252	309	248	370	343
Rata-rata	4.53	4.11	4.01	4.52	4.05	4.61	4.64	4.52	4.52	4.51	3.36	4.12	3.31	4.93	4.57

LAMPIRAN 3

HASIL UJI RELIABILITAS

Reliabilitas Kemampuan Kedoya

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KEM1	62.6400	10.7200	.3826	.6306
KEM2	62.4267	11.4641	.2938	.6456
KEM3	62.8667	10.5766	.3099	.6411
KEM4	62.6267	11.2641	.2323	.6519
KEM5	62.5333	11.1171	.3205	.6405
KEM6	62.7600	11.1038	.2488	.6499
KEM7	63.1733	11.4966	.2433	.6503
KEM8	63.1600	11.4335	.3119	.6439
KEM9	62.4933	11.5777	.2391	.6510
KEM10	62.4267	11.1939	.3013	.6430
KEM11	62.9867	10.6620	.2583	.6512
KEM12	62.8000	10.7027	.2499	.6528
KEM13	63.2800	11.2314	.3970	.6356
KEM14	62.5333	11.5225	.2396	.6508
KEM15	62.8400	10.7038	.2405	.6550

Reliability Coefficients

N of Cases = 75.0

N of Items = 15

Alpha = .6618

Reliabilitas Kemampuan Aparatur Cipayung

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KEM1	59.1867	13.9917	.2737	.7457
KEM2	58.4400	13.5741	.2571	.7480
KEM3	58.9600	13.0119	.4044	.7337
KEM4	58.5600	12.8714	.4529	.7291
KEM5	58.4933	13.4155	.2650	.7481
KEM6	58.4400	13.0876	.3610	.7380
KEM7	58.5600	12.9795	.3066	.7454
KEM8	59.8800	12.7827	.4532	.7287
KEM9	58.9467	13.1323	.3900	.7353
KEM10	59.1867	14.1539	.2493	.7474
KEM11	58.5467	12.9268	.4703	.7280
KEM12	59.8800	12.6476	.4893	.7249
KEM13	58.9733	13.5398	.2721	.7465
KEM14	58.4933	13.6317	.2288	.7512
KEM15	59.8800	12.7827	.4532	.7287

Reliability Coefficients

N of Cases = 75.0

N of Items = 15

Alpha = .7519

Reliabilitas Kualitas Pelayanan Kedoya

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KUA1	59.1467	14.0458	.2328	.7639
KUA2	58.4000	13.6216	.2447	.7650
KUA3	58.9467	12.9160	.4331	.7478
KUA4	58.5067	12.9831	.4532	.7464
KUA5	58.4800	13.3341	.2616	.7654
KUA6	58.4000	13.0811	.3862	.7521
KUA7	58.5467	13.0079	.2952	.7635
KUA8	59.8800	12.5935	.5433	.7378
KUA9	58.9467	12.9160	.4331	.7478
KUA10	59.1467	14.2079	.2399	.7634
KUA11	58.5067	12.9831	.4532	.7464
KUA12	59.8800	12.5935	.5433	.7378
KUA13	58.9333	13.5495	.2789	.7616
KUA14	58.4533	13.6566	.2379	.7656
KUA15	59.8800	12.5935	.5433	.7378

Reliability Coefficients

N of Cases = 75.0

N of Items = 15

Alpha = .7664

Reliabilitas Kualitas Pelayanan Cipayung

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
KUA1	59.7867	10.0890	.2943	.6268
KUA2	60.2133	10.7377	.2579	.6330
KUA3	60.3067	9.7290	.2938	.6286
KUA4	59.8000	10.4595	.2444	.6345
KUA5	60.2667	10.9550	.3012	.6320
KUA6	59.7067	10.3993	.3119	.6250
KUA7	59.6800	10.6800	.2512	.6335
KUA8	59.8000	10.5405	.2389	.6351
KUA9	59.8000	10.4054	.2426	.6350
KUA10	59.8133	10.3701	.2519	.6335
KUA11	60.9600	10.3362	.2738	.6300
KUA12	60.2000	10.5405	.2463	.6340
KUA13	61.0133	10.2295	.2488	.6348
KUA14	59.3867	11.1323	.2420	.6376
KUA15	59.7467	10.2187	.3377	.6207

Reliability Coefficients

N of Cases = 75.0

N of Items = 15

Alpha = .6476

LAMPIRAN 4

HASIL UJI PERSENTASI

Frekuensi Kemampuan Aparatur kedoya

Statistics

		Meteri Pemelejaran	Pengoperasian Mesin Jahit	SDM	Penampilan Aparat	Waktu yang digunakan
N	Valid Missing	75 0	75 0	75 0	75 0	75 0
Mean		4.61	4.83	4.39	4.63	4.72
Std. Deviation		.57	.42	.70	.56	.51
Variance		.32	.17	.48	.32	.26
Range		2	2	2	2	2
Minimum		3	3	3	3	3
Maximum		5	5	5	5	5
Sum		346	362	329	347	354

Statistics

		Pengidentifik asian	Keseduaan	Keselapan	Tanggap	Sopan (pakalan)
N	Valid Missing	75 0	75 0	75 0	75 0	75 0
Mean		4.49	4.08	4.09	4.76	4.83
Std. Deviation		.60	.46	.41	.43	.50
Variance		.36	.21	.17	.18	.25
Range		2	2	2	1	2
Minimum		3	3	3	4	3
Maximum		5	5	5	5	5
Sum		337	306	307	357	362

Statistics

		Dukungan Pemerintah	Prestasi PSK	Perhatian Panti	Pemahaman Perasaan	Perhatian
N	Valid Missing	75 0	75 0	75 0	75 0	75 0
Mean		4.27	4.45	3.97	4.72	4.41
Std. Deviation		.74	.74	.40	.45	.76
Variance		.55	.55	.16	.20	.57
Range		2	2	2	1	2
Minimum		3	3	3	4	3
Maximum		5	5	5	5	5
Sum		320	334	298	354	331

Frequency Table

Meteri Pemelajaran

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	3	4.0	4.0	4.0
Penting	23	30.7	30.7	34.7
Sangat Penting	49	65.3	65.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Pengoperasian Mesin Jahit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	1	1.3	1.3	1.3
Penting	11	14.7	14.7	16.0
Sangat Penting	63	84.0	84.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

SDM

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	9	12.0	12.0	12.0
Penting	28	37.3	37.3	49.3
Sangat Penting	38	50.7	50.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Penampilan Aparat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	3	4.0	4.0	4.0
Penting	22	29.3	29.3	33.3
Sangat Penting	50	66.7	66.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Waktu yang digunakan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	2	2.7	2.7	2.7
Penting	17	22.7	22.7	25.3
Sangat Penting	56	74.7	74.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Pengidentifikasi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	4	5.3	5.3	5.3
Penting	30	40.0	40.0	45.3
Sangat Penting	41	54.7	54.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Kesediaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	5	6.7	6.7	6.7
Penting	59	78.7	78.7	85.3
Sangat Penting	11	14.7	14.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Kesiapan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	3	4.0	4.0	4.0
Penting	62	82.7	82.7	86.7
Sangat Penting	10	13.3	13.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Tanggap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penting	18	24.0	24.0	24.0
Sangat Penting	57	76.0	76.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Sopan (pakalan)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	4	5.3	5.3	5.3
Penting	5	6.7	6.7	12.0
Sangat Penting	66	88.0	88.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Dukungan Pemerintah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	13	17.3	17.3	17.3
Penting	29	38.7	38.7	56.0
Sangat Penting	33	44.0	44.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Prestasi PSK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	11	14.7	14.7	14.7
	Penting	19	25.3	25.3	40.0
	Sangat Penting	45	60.0	60.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Perhatian Pantl

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	7	9.3	9.3	9.3
	Penting	63	84.0	84.0	93.3
	Sangat Penting	5	6.7	6.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Pemahaman Perasaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Penting	21	28.0	28.0	28.0
	Sangat Penting	54	72.0	72.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Perhatian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	12	16.0	16.0	16.0
	Penting	20	26.7	26.7	42.7
	Sangat Penting	43	57.3	57.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Frekuensi Kemampuan Aparatur Cipayung

Statistics

		Materi Pembelajaran	Pengoperasian Mesin Jahit	SDM	Penempatan Aparat	Waktu yang digunakan
N	Valid Missing	75 0	75 0	75 0	75 0	75 0
Mean		3.99	4.73	4.21	4.61	4.68
Std. Deviation		.39	.55	.55	.54	.60
Variance		.15	.31	.31	.29	.36
Range		2	2	2	2	2
Minimum		3	3	3	3	3
Maximum		5	5	5	5	5
Sum		299	355	316	346	351

Statistics

		Pengidentifik asian	Keseduaan	Kesiapan	Tanggap	Sopan (pakai)
N	Valid Missing	75 0	75 0	75 0	75 0	75 0
Mean		4.73	4.61	3.29	4.23	3.99
Std. Deviation		.58	.68	.56	.53	.35
Variance		.33	.46	.32	.29	.12
Range		2	2	3	2	2
Minimum		3	3	2	3	3
Maximum		5	5	5	5	5
Sum		355	346	247	317	299

Statistics

		Dukungan Pemerintah	Prestasi PSK	Perhatian Panti	Pemahaman Perasaan	Perhatian
N	Valid Missing	75 0	75 0	75 0	75 0	75 0
Mean		4.63	3.29	4.20	4.68	3.29
Std. Deviation		.51	.56	.55	.57	.56
Variance		.28	.32	.30	.33	.32
Range		2	3	2	2	3
Minimum		3	2	3	3	2
Maximum		5	5	5	5	5
Sum		347	247	315	351	247

Frequency Table

Meteri Pembelajaran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	6	8.0	8.0	8.0
	Penting	64	85.3	85.3	93.3
	Sangat Penting	5	6.7	6.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Pengoperasian Mesin Jahit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	4	5.3	5.3	5.3
	Penting	12	16.0	16.0	21.3
	Sangat Penting	59	78.7	78.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

SDM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	5	6.7	6.7	6.7
	Penting	49	65.3	65.3	72.0
	Sangat Penting	21	28.0	28.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Penampilan Aparat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	2	2.7	2.7	2.7
	Penting	25	33.3	33.3	36.0
	Sangat Penting	48	64.0	64.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Waktu yang digunakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	5	6.7	6.7	6.7
	Penting	14	18.7	18.7	25.3
	Sangat Penting	56	74.7	74.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Pengidentifikasian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	5	6.7	6.7	6.7
	Penting	10	13.3	13.3	20.0
	Sangat Penting	60	80.0	80.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Keseduaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	8	10.7	10.7	10.7
	Penting	13	17.3	17.3	28.0
	Sangat Penting	54	72.0	72.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Kesiapan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Penting	1	1.3	1.3	1.3
	Cukup Penting	54	72.0	72.0	73.3
	Penting	17	22.7	22.7	96.0
	Sangat Penting	3	4.0	4.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Tanggap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	4	5.3	5.3	5.3
	Penting	50	66.7	66.7	72.0
	Sangat Penting	21	28.0	28.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Sopan (pakalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	5	6.7	6.7	6.7
	Penting	66	88.0	88.0	94.7
	Sangat Penting	4	5.3	5.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Dukungan Pemerintah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	1	1.3	1.3	1.3
	Penting	26	34.7	34.7	36.0
	Sangat Penting	48	64.0	64.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Prestasi PSK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Penting	1	1.3	1.3	1.3
	Cukup Penting	54	72.0	72.0	73.3
	Penting	17	22.7	22.7	96.0
	Sangat Penting	3	4.0	4.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Perhatian Panti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	5	6.7	6.7	6.7
	Penting	50	66.7	66.7	73.3
	Sangat Penting	20	26.7	26.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Pemahaman Perasaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	4	5.3	5.3	5.3
	Penting	16	21.3	21.3	26.7
	Sangat Penting	55	73.3	73.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Perhatian

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Penting	1	1.3	1.3	1.3
	Cukup Penting	54	72.0	72.0	73.3
	Penting	17	22.7	22.7	96.0
	Sangat Penting	3	4.0	4.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Frekuensi Kualitas Pelayanan Kedoya

Statistics

		Pelayanan	Latar Belakang	Mengatasi Pertanyaan	Cepat Tanggap	Inisiatif Dim Bekerja	Mendengarkan Keluhan
N	Valid	75	75	75	75	75	75
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.00	4.75	4.20	4.64	4.67	4.75
Std. Deviation		.40	.55	.55	.51	.62	.55
Variance		.16	.30	.30	.26	.39	.30
Range		2	2	2	2	2	2
Minimum		3	3	3	3	3	3
Maximum		5	5	5	5	5	5
Sum		300	356	315	348	350	356

Statistics

		Materi yang diajarkan	Kesopanan (atribut)	Rasa Percaya Diri	Komunikasi dgn Perusahaan	Memahami Pasar
N	Valid	75	75	75	75	75
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.60	3.27	4.20	4.00	4.64
Std. Deviation		.68	.53	.55	.33	.51
Variance		.46	.28	.30	.11	.26
Range		2	3	2	2	2
Minimum		3	2	3	3	3
Maximum		5	5	5	5	5
Sum		345	245	315	300	348

Statistics

		Memahami Materi	Penampilan Fisik	Tempat Belajar	Kenyamanan Ruangan
N	Valid	75	75	75	75
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.27	4.21	4.69	3.27
Std. Deviation		.53	.53	.54	.53
Variance		.28	.28	.30	.28
Range		3	2	2	3
Minimum		2	3	3	2
Maximum		5	5	5	5
Sum		245	316	352	245

Frequency Table

Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	6	8.0	8.0	8.0
Penting	63	84.0	84.0	92.0
Sangat Penting	6	8.0	8.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Latar Belakang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	4	5.3	5.3	5.3
Penting	11	14.7	14.7	20.0
Sangat Penting	60	80.0	80.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Mengatasi Pertanyaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	5	6.7	6.7	6.7
Penting	50	66.7	66.7	73.3
Sangat Penting	20	26.7	26.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Cepat Tanggap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	1	1.3	1.3	1.3
Penting	25	33.3	33.3	34.7
Sangat Penting	49	65.3	65.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Inisiatif Dim Bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	6	8.0	8.0	8.0
Penting	13	17.3	17.3	25.3
Sangat Penting	56	74.7	74.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Mendengarkan Keluhan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	4	5.3	5.3	5.3
	Penting	11	14.7	14.7	20.0
	Sangat Penting	60	80.0	80.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Materi yang diajarkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	8	10.7	10.7	10.7
	Penting	14	18.7	18.7	29.3
	Sangat Penting	53	70.7	70.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Kesopanan (atribut)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Penting	1	1.3	1.3	1.3
	Cukup Penting	55	73.3	73.3	74.7
	Penting	17	22.7	22.7	97.3
	Sangat Penting	2	2.7	2.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Rasa Percaya Diri

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	5	6.7	6.7	6.7
	Penting	50	66.7	66.7	73.3
	Sangat Penting	20	26.7	26.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Komunikasi dgn Perusahaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	4	5.3	5.3	5.3
	Penting	67	89.3	89.3	94.7
	Sangat Penting	4	5.3	5.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Memahami Pasar

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	1	1.3	1.3	1.3
Penting	25	33.3	33.3	34.7
Sangat Penting	49	65.3	65.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Memahami Materi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Penting	1	1.3	1.3	1.3
Cukup Penting	55	73.3	73.3	74.7
Penting	17	22.7	22.7	97.3
Sangat Penting	2	2.7	2.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Penampilan Fisik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	4	5.3	5.3	5.3
Penting	51	68.0	68.0	73.3
Sangat Penting	20	26.7	26.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Tempat Belajar

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	3	4.0	4.0	4.0
Penting	17	22.7	22.7	26.7
Sangat Penting	55	73.3	73.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Kenyamanan Ruangan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Penting	1	1.3	1.3	1.3
Cukup Penting	55	73.3	73.3	74.7
Penting	17	22.7	22.7	97.3
Sangat Penting	2	2.7	2.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Frekuensi Kualitas Pelayanan Cipayung

Statistics

		Pelayanan	Latar Belakang	Mengatasi Pertanyaan	Cepat Tanggap	Inisiatif Dim Bekerja	Mendengarkan Keluhan
N	Valid	75	75	75	75	75	75
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.53	4.11	4.01	4.52	4.05	4.61
Std. Deviation		.64	.45	.76	.58	.32	.52
Variance		.41	.20	.58	.33	.11	.27
Range		2	2	3	2	2	2
Minimum		3	3	2	3	3	3
Maximum		5	5	5	5	5	5
Sum		340	308	301	339	304	346

Statistics

		Materi yang diajarkan	Keopanan (atribut)	Rasa Percaya Diri	Komunikasi dgn Perusahaan	Memahami Pasar
N	Valid	75	75	75	75	75
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.64	4.52	4.52	4.51	3.36
Std. Deviation		.48	.55	.60	.60	.58
Variance		.23	.31	.36	.36	.34
Range		1	2	2	2	2
Minimum		4	3	3	3	3
Maximum		5	5	5	5	5
Sum		348	339	339	338	252

Statistics

		Memahami Materi	Penampilan Fisik	Tempat Belajar	Kenyamanan Ruangan
N	Valid	75	75	75	75
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.12	3.31	4.93	4.57
Std. Deviation		.54	.66	.30	.55
Variance		.30	.43	9.01E-02	.30
Range		2	2	2	2
Minimum		3	3	3	3
Maximum		5	5	5	5
Sum		309	248	370	343

Frequency Table

Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	6	8.0	8.0	8.0
Penting	23	30.7	30.7	38.7
Sangat Penting	46	61.3	61.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Latar Belakang

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	4	5.3	5.3	5.3
Penting	59	78.7	78.7	84.0
Sangat Penting	12	16.0	16.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Mengatasi Pertanyaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Penting	4	5.3	5.3	5.3
Cukup Penting	9	12.0	12.0	17.3
Penting	44	58.7	58.7	76.0
Sangat Penting	18	24.0	24.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Cepat Tanggap

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	3	4.0	4.0	4.0
Penting	30	40.0	40.0	44.0
Sangat Penting	42	56.0	56.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Inisiatif Dim Bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	2	2.7	2.7	2.7
Penting	67	89.3	89.3	92.0
Sangat Penting	6	8.0	8.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Mendengarkan Keluhan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	1	1.3	1.3	1.3
Penting	27	36.0	36.0	37.3
Sangat Penting	47	62.7	62.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Materi yang diajarkan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Penting	27	36.0	36.0	36.0
Sangat Penting	48	64.0	64.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Kesopanan (atribut)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	2	2.7	2.7	2.7
Penting	32	42.7	42.7	45.3
Sangat Penting	41	54.7	54.7	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Rasa Percaya Diri

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	4	5.3	5.3	5.3
Penting	28	37.3	37.3	42.7
Sangat Penting	43	57.3	57.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Komunikasi dgn Perusahaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	4	5.3	5.3	5.3
Penting	29	38.7	38.7	44.0
Sangat Penting	42	56.0	56.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Memahami Pasar

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Penting	52	69.3	69.3	69.3
Penting	19	25.3	25.3	94.7
Sangat Penting	4	5.3	5.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

Memahami Materi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	7	9.3	9.3	9.3
	Penting	52	69.3	69.3	78.7
	Sangat Penting	16	21.3	21.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Penampilan Fisik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	60	80.0	80.0	80.0
	Penting	7	9.3	9.3	89.3
	Sangat Penting	8	10.7	10.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Tempat Belajar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	1	1.3	1.3	1.3
	Penting	3	4.0	4.0	5.3
	Sangat Penting	71	94.7	94.7	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Kenyamanan Ruangan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Penting	2	2.7	2.7	2.7
	Penting	28	37.3	37.3	40.0
	Sangat Penting	45	60.0	60.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

LAMPIRAN 5
HASIL UJI BEDA
(T-Test)

T-Test Kemampuan Aparatur

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Mtr Pembelajaran Kdy	4.61	75	.57	6.55E-02
	Mtr Pembelajaran Cpy	3.99	75	.39	4.45E-02
Pair 2	Peng. msn jahit Kdy	4.83	75	.42	4.79E-02
	Peng. msn jahit Cpy	4.73	75	.55	6.39E-02
Pair 3	SDM Kedoya	4.39	75	.70	8.03E-02
	SDM Cipayung	4.21	75	.55	6.38E-02
Pair 4	Penampilan Aparat Kdy	4.63	75	.56	6.51E-02
	Penampilan Aparat Cpy	4.61	75	.54	6.27E-02
Pair 5	Wkt yg digunakan Kdy	4.72	75	.51	5.87E-02
	Wkt yg digunakan Cpy	4.68	75	.60	6.89E-02
Pair 6	Pengidentifikasian Kdy	4.49	75	.60	6.94E-02
	Pengidentifikasian Cpy	4.73	75	.58	6.67E-02
Pair 7	Kesediaan Kedoya	4.08	75	.46	5.29E-02
	Kesediaan Cipayung	4.61	75	.68	7.80E-02
Pair 8	Kesiapan Kedoya	4.09	75	.41	4.72E-02
	Kesiapan Cipayung	3.29	75	.58	6.51E-02
Pair 9	Tanggap Kedoya	4.76	75	.43	4.96E-02
	Tanggap Cipayung	4.23	75	.53	6.17E-02
Pair 10	Sopan (pakaian) Kdy	4.83	75	.50	5.81E-02
	Sopan (pakaian) Cpy	3.99	75	.35	4.02E-02
Pair 11	Dukungan Pmrth Kdy	4.27	75	.74	8.56E-02
	Dukungan Pmrth Cpy	4.63	75	.51	5.93E-02
Pair 12	Prestasi PSK Kdy	4.45	75	.74	8.55E-02
	Prestasi PSK Cpy	3.29	75	.56	6.51E-02
Pair 13	Perhatian Pantl Kdy	3.97	75	.40	4.64E-02
	Perhatian Pantl Cpy	4.20	75	.55	6.30E-02
Pair 14	Pemahaman Perasaan Kdy	4.72	75	.45	5.22E-02
	Pemahaman Perasaan Cpy	4.68	75	.57	6.62E-02
Pair 15	Perhatian Kedoya	4.41	75	.76	8.72E-02
	Perhatian Cipayung	3.29	75	.56	6.51E-02

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Mtr Pembelajaran Kdy & Mtr Pembelajaran Cpy	75	.038	.747
Pair 2	Peng. msn jahit Kdy & Peng. msn jahit Cpy	75	-.027	.815
Pair 3	SDM Kedoya & SDM Cipayung	75	.029	.808
Pair 4	Penampilan Aparat Kdy & Penampilan Aparat Cpy	75	.052	.659
Pair 5	Wkt yg digunakan Kdy & Wkt yg digunakan Cpy	75	.280	.015
Pair 6	Pengidentifikasian Kdy & Pengidentifikasian Cpy	75	.306	.008
Pair 7	Kesediaan Kedoya & Kesediaan Cipayung	75	.189	.105
Pair 8	Kesiapan Kedoya & Kesiapan Cipayung	75	-.120	.303
Pair 9	Tanggap Kedoya & Tanggap Cipayung	75	-.054	.645
Pair 10	Sopan (pakaian) Kdy & Sopan (pakaian) Cpy	75	.218	.061
Pair 11	Dukungan Pmrth Kdy & Dukungan Pmrth Cpy	75	.017	.888
Pair 12	Prestasi PSK Kdy & Prestasi PSK Cpy	75	.163	.163
Pair 13	Perhatian Pantl Kdy & Perhatian Pantl Cpy	75	-.037	.753
Pair 14	Pemahaman Perasaan Kdy & Pemahaman Perasaan Cpy	75	.171	.142
Pair 15	Perhatian Kedoya & Perhatian Cipayung	75	-.066	.571

Paired Samples Test

		142				
		Paired Differences				
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Pair 1	Mlr Pembelajaran Kdy - Mlr Pembelajaran Cpy	.63	.67	7.77E-02	.47	.78
Pair 2	Peng. man jahit Kdy - Peng. man jahit Cpy	9.33E-02	.70	8.09E-02	-6.79E-02	.25
Pair 3	SDM Kedoya - SDM Cipayung	.17	.88	.10	-2.81E-02	.37
Pair 4	Penampilan Aparat Kdy - Penampilan Aparat Cpy	1.33E-02	.76	8.80E-02	-.16	.19
Pair 5	Wkt yg digunakan Kdy - Wkt yg digunakan Cpy	4.00E-02	.67	7.70E-02	-.11	.19
Pair 6	Pengidentifikasi Kdy - Pengidentifikasi Cpy	-.24	.69	8.02E-02	-.40	-8.02E-02
Pair 7	Kesediaan Kedoya - Kesediaan Cipayung	-.53	.74	8.56E-02	-.70	-.36
Pair 8	Keslepan Kedoya - Keslepan Cipayung	.80	.74	8.49E-02	.63	.97
Pair 9	Tanggap Kedoya - Tanggap Cipayung	.53	.70	8.13E-02	.37	.70
Pair 10	Sopan (pakalan) Kdy - Sopan (pakalan) Cpy	.84	.55	6.31E-02	.71	.97
Pair 11	Dukungan Pmrth Kdy - Dukungan Pmrth Cpy	-.36	.90	.10	-.57	-.15
Pair 12	Prestasi PSK Kdy - Prestasi PSK Cpy	1.16	.85	9.87E-02	.96	1.36
Pair 13	Perhatian Pantl Kdy - Perhatian Pantl Cpy	-.23	.69	7.96E-02	-.39	-6.81E-02
Pair 14	Pemahaman Perasaan Kdy - Pemahaman Perasaan Cpy	4.00E-02	.67	7.70E-02	-.11	.19
Pair 15	Perhatian Kedoya - Perhatian Cipayung	1.12	.97	.11	.90	1.34

Paired Samples Test

143

		t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	Mtr Pembelajaran Kdy - Mtr Pembelajaran Cpy	8.080	74	.000
Pair 2	Peng. men jahit Kdy - Peng. men jahit Cpy	1.153	74	.252
Pair 3	SDM Kedoya - SDM Cipayung	1.714	74	.091
Pair 4	Penampilan Aparat Kdy - Penampilan Aparat Cpy	.152	74	.880
Pair 5	Wkt yg digunakan Kdy - Wkt yg digunakan Cpy	.520	74	.605
Pair 6	Pengidentifikasian Kdy - Pengidentifikasian Cpy	-2.993	74	.004
Pair 7	Kesediaan Kedoya - Kesediaan Cipayung	-8.231	74	.000
Pair 8	Kesiapan Kedoya - Kesiapan Cipayung	9.423	74	.000
Pair 9	Tanggap Kedoya - Tanggap Cipayung	8.582	74	.000
Pair 10	Sopan (pakaien) Kdy - Sopan (pakaien) Cpy	13.318	74	.000
Pair 11	Dukungan Pmrth Kdy - Dukungan Pmrth Cpy	-3.483	74	.001
Pair 12	Prestasi PSK Kdy - Prestasi PSK Cpy	11.751	74	.000
Pair 13	Perhatian Pantl Kdy - Perhatian Pantl Cpy	-2.848	74	.008
Pair 14	Pemahaman Perasaan Kdy - Pemahaman Perasaan Cpy	.520	74	.605
Pair 15	Perhatian Kedoya - Perhatian Cipayung	9.978	74	.000

T-Test Kualitas Pelayanan

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Pelayanan Kedoya	4.00	75	.40	4.65E-02
	Cipayung	4.53	75	.64	7.43E-02
Pair 2	Lir belakang Kedoya	4.75	75	.55	6.32E-02
	Cipayung	4.11	75	.45	5.22E-02
Pair 3	Mengatasi pert. Kedoya	4.20	75	.55	6.30E-02
	Cipayung	4.01	75	.76	8.80E-02
Pair 4	Cepat tanggap Kedoya	4.64	75	.51	5.89E-02
	Cipayung	4.52	75	.58	6.67E-02
Pair 5	Inisiatif dim bekerja Kedoya	4.67	75	.62	7.19E-02
	Cipayung	4.05	75	.32	3.75E-02
Pair 6	Mendengarkan keluhan Kedoya	4.75	75	.55	6.32E-02
	Cipayung	4.61	75	.52	5.97E-02
Pair 7	Mlr yg diajarkan Kedoya	4.60	75	.68	7.83E-02
	Cipayung	4.64	75	.48	5.58E-02
Pair 8	Kecopanan (atribut) Kedoya	3.27	75	.53	6.10E-02
	Cipayung	4.52	75	.55	6.40E-02
Pair 9	Rasa Percaya diri Kedoya	4.20	75	.55	6.30E-02
	Cipayung	4.52	75	.60	6.94E-02
Pair 10	Komunikasi dg Prshn Kedoya	4.00	75	.33	3.80E-02
	Cipayung	4.51	75	.60	6.94E-02
Pair 11	Memahami Pasar Kedoya	4.64	75	.51	5.89E-02
	Cipayung	3.36	75	.58	6.75E-02
Pair 12	Memahami Materi Kedoya	3.27	75	.53	6.10E-02
	Cipayung	4.12	75	.54	6.28E-02
Pair 13	Penampilan fisik Kedoya	4.21	75	.53	6.09E-02
	Cipayung	3.31	75	.68	7.59E-02
Pair 14	Tempat belajar Kedoya	4.69	75	.54	6.29E-02
	Cipayung	4.93	75	.30	3.47E-02
Pair 15	Kenyamanan ruangan Kedoya	3.27	75	.53	6.10E-02
	Cipayung	4.57	75	.55	6.35E-02

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Pelayanan Kedoya & Cipayung	75	-.156	.180
Pair 2	Ltr belakang Kedoya & Cipayung	75	.001	.990
Pair 3	Mengatasi pert. Kedoya & Cipayung	75	-.007	.956
Pair 4	Cepat tanggap Kedoya & Cipayung	75	.139	.233
Pair 5	Inisiatif dim bekerja Kedoya & Cipayung	75	-.045	.704
Pair 6	Mendngkrn keluhan Kedoya & Cipayung	75	-.112	.339
Pair 7	Mtr yg diajarkan Kedoya & Cipayung	75	.008	.944
Pair 8	Kesopanan (atribut) Kedoya & Cipayung	75	-.018	.875
Pair 9	Rasa Percaya diri Kedoya & Cipayung	75	-.115	.324
Pair 10	Komunikasi dg Prshn Kedoya & Cipayung	75	-.068	.560
Pair 11	Memahami Pasar Kedoya & Cipayung	75	-.013	.914
Pair 12	Memahami Materi Kedoya & Cipayung	75	-.301	.009
Pair 13	Penampilan fisik Kedoya & Cipayung	75	-.230	.047
Pair 14	Tempat belajar Kedoya & Cipayung	75	.039	.742
Pair 15	Kenyamanan ruangan Kedoya & Cipayung	75	-.022	.853

Paired Samples Test

		Paired Differences				
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Pair 1	Pelayanan Kedoya - Cipayung	-.53	.81	9.36E-02	-.72	-.35
Pair 2	Ltr belakang Kedoya - Cipayung	.64	.71	8.20E-02	.48	.80
Pair 3	Mengatasi pert. Kedoya - Cipayung	.19	.94	.11	-2.96E-02	.40
Pair 4	Cepat tanggap Kedoya - Cipayung	.12	.72	8.27E-02	-4.47E-02	.28
Pair 5	Inisiatif dim bekerja Kedoya - Cipayung	.61	.71	8.25E-02	.45	.78
Pair 6	Mendngkrn keluhan Kedoya - Cipayung	.13	.79	9.17E-02	-4.94E-02	.32
Pair 7	Mtr yg diajarkan Kedoya - Cipayung	-4.00E-02	.83	9.57E-02	-.23	.15
Pair 8	Kesopanan (atribut) Kedoya - Cipayung	-1.25	.77	8.92E-02	-1.43	-1.08
Pair 9	Rasa Percaya diri Kedoya - Cipayung	-.32	.86	9.89E-02	-.52	-.12
Pair 10	Komunikasi dg Prshn Kedoya - Cipayung	-.51	.70	8.14E-02	-.67	-.34
Pair 11	Memahami Pasar Kedoya - Cipayung	1.28	.78	9.02E-02	1.10	1.46
Pair 12	Memahami Materi Kedoya - Cipayung	-.85	.87	9.99E-02	-1.05	-.65
Pair 13	Penampilan fisik Kedoya - Cipayung	.91	.93	.11	.69	1.12
Pair 14	Tempat belajar Kedoya - Cipayung	-.24	.61	7.08E-02	-.38	-9.93E-02
Pair 15	Kenyamanan ruangan Kedoya - Cipayung	-1.31	.77	8.90E-02	-1.48	-1.13

Paired Samples Test

		t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	Pelayanan Kedoya - Cipayung	-5.695	74	.000
Pair 2	Ltr belakang Kedoya - Cipayung	7.809	74	.000
Pair 3	Mengataai pert. Kedoya - Cipayung	1.720	74	.090
Pair 4	Cepat tanggap Kedoya - Cipayung	1.452	74	.151
Pair 5	Inisiatif dim bekerja Kedoya - Cipayung	7.433	74	.000
Pair 6	Mendngrikn keluhan Kedoya - Cipayung	1.454	74	.150
Pair 7	Mtr yg diajarkan Kedoya - Cipayung	-.418	74	.677
Pair 8	Kesopanan (atribut) Kedoya - Cipayung	-14.046	74	.000
Pair 9	Rasa Percaya diri Kedoya - Cipayung	-3.235	74	.002
Pair 10	Komunikasi dg Prahn Kedoya - Cipayung	-6.227	74	.000
Pair 11	Memahami Pasar Kedoya - Cipayung	14.196	74	.000
Pair 12	Memahami Materi Kedoya - Cipayung	-8.542	74	.000
Pair 13	Penampilan fisik Kedoya - Cipayung	8.420	74	.000
Pair 14	Tempat belajar Kedoya - Cipayung	-3.398	74	.001
Pair 15	Kenyamanan ruangan Kedoya - Cipayung	-14.684	74	.000