

## ABSTRAK

*ANDARIAS. Analisis Implementasi Pemberdayaan RT/RW Studi Kasus di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan (dibimbing oleh Muhammad Cholifihani, MA, Ph.D).*

Kompleksitas permasalahan yang dihadapi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terutama dilatarbelakangi oleh berbagai kondisi yang sifatnya heterogen, khususnya dalam hal kependudukan, pertanahan, pelayanan, kebutuhan masyarakat, ketertiban umum, kriminalitas, perekonomian, sosial ekonomi dan sebagainya. Sehubungan dengan itu, diasumsikan bahwa tanpa kebijakan dan kinerja aparat yang baik serta partisipasi aktif dari pihak-pihak yang terkait maka dapat timbul rasa ketidakpuasan masyarakat yang pada akhirnya dapat memicu timbulnya masalah sosial.

Dari berbagai masalah yang diidentifikasi, penelitian ini dibatasi pada masalah yang lebih fokus, yaitu analisis implementasi pemberdayaan RT/ RW dengan obyek penelitian di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan terdiri dari 10 Kelurahan dengan 73 RW dan 644 RT. Pokok bahasan bersifat multi variabel, yaitu pemberdayaan RT/RW, kinerja aparatur kelurahan dan kepuasan pelayanan masyarakat.

Dimensi kepuasan pelayanan dalam penelitian ini yang dipandang sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat dewasa ini cenderung pada pendapat Zeithaml, yaitu kepercayaan, kepastian jaminan, kenyataan, tanggapan dan keamanan/ perlindungan.

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah desain deskriptif, yang ditujukan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian dan desain inferensial untuk menganalisa hubungan pengaruh variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan analisa regresi.

Untuk menyelesaikan masalah ini, maka digunakan analisis regresi linier untuk menguji pengaruh variabel independen pada variabel dependen. Pengujian dalam penelitian ini dilakukan dengan uji kualitas data yakni Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dan Uji Model yakni Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Multikolinearitas, Uji-t (Uji Parsial), Uji-f (Uji Simultan) dan Uji KD (Koefisien Determinasi). Dari hasil yang diperoleh bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Pemberdayaan RT/RW dan Kinerja Kelurahan terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat.

Hasil penelitian ini, menegaskan bahwa pemberdayaan RT/RW dan kinerja Kelurahan merupakan faktor yang penting dalam kepuasan pelayanan masyarakat. Diantara kedua Variabel bebas tersebut, variabel Pemberdayaan RT/RW lebih dominan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat.