

**ANALISIS PEMBERDAYAAN RT/RW DAN KINERJA
KELURAHAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN
MASYARAKAT
(Studi kasus 6 Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Jakarta)**

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

Program Studi
Magister Administrasi Publik (MAP)
Diajukan oleh :

Nama : ACHMAD SUBHAN
NIM : 2012-02-026



**PROGRAM PASCASARJANA (S2)
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
JAKARTA
2013**

LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN TESIS



Nama Mahasiswa : **ACHMAD SUBHAN**

NIM : 2012-02-026

Program Studi : **MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

Telah dinyatakan lulus ujian Tesis pada tanggal 02 Mei 2012 dihadapan Pembimbing dan Penguji di bawah ini.

Pembimbing,

Ir. Yahya Rahmana Hidayat, Ph.D

Tim Penguji :

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

ANGGOTA : **1. Dr. Ir. Tatag Wiranto, MURP**

2. Ir. Yahya Rahmana Hidayat, Ph.D

3. Leroy Samy Uguy, Ph.D

4. Dr. S. Ruslan, SE., MS

Jakarta, 02 Mei 2013

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

Direktur,

Ir. Alirahman, MSc., Ph.D

DAFTAR PUSTAKA

A. Dokumen-dokumen

Undang-undang Nomor 34 Tahun 1999, tentang Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Negara Republik Indonesia.

Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 36 Tahun 2001, tentang Pedoman Rukun Tetangga dan Rukun Warga di DKI Jakarta.

Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 40 Tahun 2002, tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kelurahan di Provinsi DKI Jakarta.

B. Buku-buku

Abidin, Said Zainal (2006), *Kebijakan Publik*, Jakarta, Suara Bebas.

Arikunto, Suharsimi (1996), *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta, Rineka Cipta.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (2007), *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka.

Djainin, Awaloedin (2005), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PTIK.

Faisal, Sanapiah (1999), *Format-format Penelitiaasn Sosial*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.

Flippo, Edwin B (1998), *Manajemen Personalia* (terj), Jakarta, Erlangga.

Gitosudarmo dan I Nyoman Sudita (1997), *Perilaku Keorganisasian*, Yogyakarta, BPFE-UGM

Handoko, T Hani (2001), *Manajemen*, Jakarta, Bumi Aksara.

Hasibuan, Malayu SP (1999), *Manajemen : Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta, Haji Masagung.

Irawan, Prasetya (1997), *Logika dan Prosedur Penelitian : Pengantar dan Panduan Praktis Penelitian Sosial bagi Mahasiswa dan Peneliti*, Jakarta, STIA Press.

Kartasasmita, Ginajar (1996), *Pemberdayaan Masyarakat : Konsep Pembangunan Yang Berakar Pada Masyarakat*, Jakarta, Bappenas.

- Katono, Kartini (2000), *Pengantar Metodologi Penelitian*, Bandung. Mandar Maju.
- Keban, Yeremias (1995), *Pembangunan SDM : Isu, Tantangan dan Kebijakan*, Yogyakarta, t.p.
- Mar'at (2002), *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Bandung, Alfabeta.
- Manullang (2005), *Manajemen Personalialia*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Moenir, AS (1999), *Manajemen Umum Pelayanan di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- _____, (2001), *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Jakarta, Haji Masagung.
- Mulyadi dan Johny Setiawan (2000), *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Yogyakarta, Aditya Media.
- Musaef (1996), *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, Jakarta, Balai Aksara.
- Nasution, S (1997), *Metode Research*, Jakarta, Jemmars.
- Nazeni, Iman (2002), *Manajemen (Diktat)*, Jakarta, STIA-LAN.
- Poerwadarminta, WJS (1994), *Kamus Umum Bahasa Inggris-Indonesia, Indonesia-Inggris*, Bandung, Hasta.
- Rokhman Jr, Wahbur (2003), *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi ke-2 Pemberdayaan dan Komitmen, Upaya Mencapai Kesuksesan Organisasi Dalam Menghadapi Persaingan Global)*, Yogyakarta, Asmara.
- Sarwoto (2003), *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Sevilla, Consuelo G (2003), *Pengantar Metode Penelitian Sosial*, Jakarta, Universitas Indonesia Press.
- Siagian, Sondang P (1999), *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, Jakarta, Haji Masagung.
- _____, (2003), *Filsafat Administrasi*, Jakarta, Gunung Agung.
- Sikula, Andrew S (1997), *Personnel Management and Human Resources Management*, New York, John Willey. Inc.

- Silalahi, Bennett (2001), *Manajemen Integratif*, Jakarta, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen LPMI.
- Soekanto, Soerjono (1999), *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Sugiyono (2008), *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung, Alfabeta.
- Suharto, Edy (2004), *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*, Jakarta, Aditama.
- Suhendra, K (2006), *Peranan Birokrasi Dalam Pemberdayaan Masyarakat*, Bandung, Alfabeta.
- Sujamto (2003), *Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Suryabrata, Sumadi (1999), *Metodologi Penelitian*, Jakarta, Rajawali.
- Thoha, Miftah (2003), *Kepemimpinan Dalam Manajemen : Suatu Pendekatan Perilaku*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- _____, (2008), *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Yogyakarta, Kencana.
- _____, (1995), *Public Policy dan Administrasi Publik*, Yogyakarta, UGM.
- Tunas, Billy, (2007), *Manajemen Sumber Daya Manusia : Esensi dan Indikator Keberhasilannya*, Jakarta, Fakultas Ekonomi Universitas Suryadarma.
- Wahjosumidjo (1998), *Bahan Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III, Kepemimpinan Abad ke-21*, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara.
- _____, (1994), *Kepemimpinan Dalam Organisasi*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Zainun, Buchari (2003), *Manajemen dan Motivasi*, Jakarta, Bumi Aksara.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya ini asli dan Belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Esa Unggul maupun di Perguruan Tinggi lain. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis menjadi acuan dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini dan sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Esa Unggul.

Jakarta, Mei 2013

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur kepada Allah SWT Yang Maha Kuasa yang senantiasa mencurahkan berbagai macam nikmat, rahmat, karunia dan petunjuk sehingga akhirnya tesis ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan yang dimiliki penulis. Untuk itu sekiranya terdapat kekeliruan dan kekurangan agar dapat dimaklumi. Tesis ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan dan saran serta kritik dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Kemala Motik Gafur, selaku Rektor Universitas Esa Unggul
2. Bapak Ir. Alirahman, MSc., Ph.D, selaku Direktur Program pascasarjana Universitas Esa Unggul
3. Bapak Dr. Ir. Tatag Wiranto, MURP, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik (KPS MAP)
4. Bapak Ir. Yahya Rahmana Hidayat, Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak arahan dan motivasi
5. Bapak Leroy Samy Uguy, Ph.D, selaku dosen pengajar dan ikut membimbing
6. Bapak Dr. S Ruslan, SE., MS, selaku dosen pengajar dan ikut membimbing
7. Bapak-bapak dosen pengajar MAP mulai dari semester I sampai selesai.
8. Para Dosen dan Staf non akademik pada Program pascasarjana Universitas Esa Unggul
9. Istri, Ibu, Opa dan Oma, mas Pirno dan mas Agus serta seluruh saudara penulis yang telah memberikan semangat, dukungan moril dan materil
10. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Angkatan VII : Rina, Windhu, Mico, Ibu Ireni dan Eman, yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung.
11. Para Sekretaris Kelurahan di Kecamatan Cengkareng dan rekan-rekan lainnya di Kelurahan Kedaung Kali Angke yang selama ini telah banyak membantu.

12. Vihani dan Khadafi, yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan tesis ini.

Akhirnya semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Jakarta, Mei 2013

Penulis

ABSTRAK

ACHMAD SUBHAN, 2012-02-026. "*Analisis Pemberdayaan RT/RW dan Kinerja Kelurahan Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus 6 Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Jakarta)*" (dibimbing oleh Ir. Yahya Rahmana Hidayat, Ph.D).

Rukun Tetangga (RT) adalah pembagian wilayah di Indonesia di bawah Rukun Warga. Rukun Tetangga bukanlah termasuk pembagian administrasi pemerintahan, dan pembentukannya adalah melalui musyawarah masyarakat setempat dalam rangka pelayanan kemasyarakatan yang ditetapkan oleh Desa atau Kelurahan. Rukun Tetangga dipimpin oleh Ketua RT yang dipilih oleh warganya. Sebuah RT terdiri atas sejumlah rumah (kepala keluarga).

Rukun Warga (RW) adalah adalah pembagian wilayah di Indonesia di bawah Dusun atau Lingkungan. Rukun Warga bukanlah termasuk pembagian administrasi pemerintahan, dan pembentukannya adalah melalui musyawarah masyarakat setempat dalam rangka pelayanan kemasyarakatan yang ditetapkan oleh Desa atau Kelurahan.

Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW) merupakan organisasi masyarakat yang diakui dan dibina oleh pemerintah untuk memelihara dan melestarikan nilai-nilai kehidupan masyarakat Indonesia yang berdasarkan kegotongroyongan dan kekeluargaan serta untuk membantu meningkatkan kelancaran tugas pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di desa dan kelurahan. Setiap RT sebanyak-banyaknya terdiri dari 30 KK untuk Desa dan sebanyak-banyaknya 50 KK untuk kelurahan yang dibentuk berdasarkan Permendagri Nomor 7/1983 tentang Pembentukan RT dan RW.

Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kotamadya/Kota Administrasi di bawah wilayah Kecamatan. Dalam struktur pemerintahan di Propinsi DKI Jakarta, Kelurahan merupakan unit organisasi terkecil dan terdekat dengan kehidupan masyarakat. Artinya, ujung tombak dalam penyelenggaraan otonomi daerah di DKI Jakarta ditentukan oleh peran kepemimpinan para Lurah.

Dalam menggalang kedua lembaga tersebut untuk mencapai kepuasan pelayanan masyarakat terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi Pemberdayaan RT/RW, Kinerja Kelurahan dan Kepuasan Pelayanan Masyarakat.

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. Dari hasil pengujian Koefisien Determinasi (KD), didapat koefisien determinasi Adjusted $R^2 = 0,666$ menunjukkan bahwa seluruh variabel independen (pemberdayaan RT/RW dan kinerja Kelurahan) mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen (Kepuasan pelayanan masyarakat) sebesar 66,6% sedangkan sisanya ($100\% - 66,6\% = 33,4\%$) dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini, menegaskan kembali bahwa pemberdayaan RT/RW dan kinerja Kelurahan merupakan faktor yang penting dalam kepuasan pelayanan masyarakat. Dengan kata lain kepuasan pelayanan masyarakat tidak terlepas dari pemberdayaan RT/RW dan kinerja Kelurahan baik secara parsial maupun bersama-sama.

ABSTRACT

ACHMAD SUBHAN, 2012-02-026. *“The Analysis of RT/RW Effort and Kelurahan Work toward the Social Service Satisfaction (Case Study 6 Kelurahan in Kecamatan Cengkareng Jakarta) (guided by Ir. Yahya Rahmana Hidayat, Ph.D)*

Rukun Tetangga (RT) is a division of territory in Indonesia below Rukun Warga (RW). Rukun Tetangga is not including division of government administration, and the formation passes through the citizens meeting. It is formed for social service that fixed by Desa or Kelurahan. Rukun Tetangga is led by Ketua RT who chose by the citizens. An RT consists of a group of houses (head of family).

Rukun Warga (RW) is a division of territory in Indonesia below Dusun or Lingkungan. Rukun Warga is not including division of government administration, and the formation passes through the citizens meeting. It is formed for social service that fixed by Desa or Kelurahan. An RW consists of some RT.

Rukun Tetangga (RT) and Rukun Warga (RW) are social organizations that established and built up by government to maintain and preserve the values of Indonesian social life based on work together and family principles and for helping to increase the smoothness of government jobs, development, and the sociality in the village and kelurahan. Every RT consist of the most of 30 KK (Head of Family) for village and the most of 50 KK (Head of Family) for kelurahan. The formation of RT and RW are based on Permendagri No. 7/1983.

Kelurahan is a work territory of Lurah as area instrument of Kabupaten/Kotamadya/Kota Administrasi below Kecamatan territory. In the government structure at DKI Jakarta Province, Kelurahan is the smallest organization unit and the nearest in social life. The meaning, the top of spear in carrying out the area self-sufficient at DKI Jakarta Province is prearranged by the leader role of Lurahs.

In cultivating both of the institutions to achieve the social service satisfaction there are some factors that influence RT/RW Effort, Kelurahan Work and Social Service Satisfaction.

For resolving this problem, so it is used linier regression analysis to test the influence of independent variable at dependent variable. The test in this research is done with data quality test i.e. Validation Test, and Reliability Test, and Model Test i.e. Normality Test, Heterogeneous Test, Multicolored Test, t – Test (Partial Test), f – Test (Simulation Test) and CD Test (Coefficient Determination).

From the result is gotten that there is positive influence and significant between RT/RW Effort and Kelurahan Work toward the Social Service Satisfaction. From the result of Coefficient Determination Test (CD-Test) is found Coefficient Determination Adjusted $R^2 = 0,666$ indicate that all independent variable (RT/RW Effort and Kelurahan Work) can describe variation from dependent variable (Social Service Satisfaction) about 66,6 % and the rest ($100 \% - 66,6 \% = 33,4 \%$) is influenced by the other factors not included in this research.

The result of research underscores again that RT/RW effort and Kelurahan work are the important factors in the social service satisfaction. The other word that social service satisfaction cannot get away from RT/RW effort and Kelurahan Work both a partial and together.

DAFTAR ISI

halaman

Halaman Judul	
Lembar Pengesahan	
Lembar Pernyataan	
Prakata	i
Abstrak	iii
Abstract	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Grafik	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	8
1.4. Rumusan Masalah	9
1.5. Tujuan Penelitian	10
1.6. Manfaat Penelitian	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Literatur	12
2.1.1. Sekilas tentang Peranan Lurah Dalam Struktur Organisasi Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta	12
2.1.2. Pemahaman Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat	14
2.1.3. Pemberdayaan Sebagai Bagian dari Manajemen SDM	19
2.1.4. Kinerja Kelembagaan	32
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	35
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Kerangka Penelitian	37
3.2. Hipotesis Penelitian	39
3.3. Desain Penelitian	40
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	40
3.4.1. Definisi Operasional	40
3.4.2. Pengukuran Variabel	43
3.5. Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel	45
3.6. Uji Kualitas Data	47

3.6.1. Uji Validitas	47
3.6.2. Uji Reliabilitas	48
3.7. Metode Analisis	49
3.7.1. Analisis Deskriptif	49
3.7.2. Analisis Regresi	49
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.2. Pengujian Kualitas Data	55
4.2.1. Hasil Pengujian Validitas	56
4.2.2. Hasil Pengujian Reliabilitas	59
4.2.3. Analisis Deskriptif	59
4.2.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	77
4.2.4.1. Uji Normalitas	77
4.2.4.2. Uji Heteroskedastisitas	79
4.2.4.3. Uji Multikolinearitas	80
4.2.5. Pengujian Hipotesis	81
4.2.5.1. Pengujian Parsial (Uji-t)	83
4.2.5.2. Pengujian Simultan (Uji-f)	83
4.2.5.3. Pengujian Koefisien Determinasi (KD)	84
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	85
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	93
5.2. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 3.1	Matriks Variabel, Dimensi dan Indikator Penelitian	44
Tabel 4.1	Hasil Pengujian Validitas Variabel Pemberdayaan RT/RW (X1)	56
Tabel 4.2	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja Kelurahan (X2)	57
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y)	58
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Reliabilitas	59
Tabel 4.5	Rekapitulasi Hasil Penelitian Kuesioner Kebijakan Pemberdayaan RT/RW	64
Tabel 4.6	Rekapitulasi Hasil Penelitian Kuesioner Kinerja Kelurahan	71
Tabel 4.7	Rekapitulasi Hasil Penelitian Kuesioner Kepuasan Pelayanan Masyarakat	77
Tabel 4.8	Pengujian Multikolinearitas	81
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Hipotesa	82
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Hipotesa 1	84
Tabel 4.11	Pengujian Koefisien Determinasi	84

DAFTAR GRAFIK

Grafik		Halaman
Grafik 1	: Hasil Pengujian Normalitas	78
Grafik 2	: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Uji Validitas
Lampiran 2	Uji Reliabilitas
Lampiran 3	Frequency Table
Lampiran 4	Descriptives
Lampiran 5	Regresion
Lampiran 6	Charts
Lampiran	Nilai-nilai r Produk Moment
Lampiran	Isian Kuesioner
Lampiran	Informasi Pelayanan Kelurahan

B A B I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Jakarta sebagai ibukota Negara Republik Indonesia merupakan barometer dan tolok ukur bagi pertumbuhan dan keberhasilan provinsi/kotamadya/kabupaten di Indonesia. Dalam penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan, Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta dituntut mampu mewujudkan berbagai bentuk pelayanan masyarakat sejalan dengan makin kritisnya tuntutan dan dinamika masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara dewasa ini.

Tuntutan tersebut wajar, mengingat bahwa Jakarta di samping sebagai ibukota negara juga menyanggah berbagai predikat, antara lain Jakarta juga merupakan pusat pemerintahan bagi Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), pusat perdagangan dan industri, pintu gerbang bagi masuknya wisatawan manca negara, barometer bagi pertumbuhan kota-kota di Indonesia dan sebagainya. Di sisi lain, karakteristik pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta juga sangat kompleks dan beragam. Kondisi demikian menuntut konsekuensi dan partisipasi aktif dari seluruh aparat pemerintah serta berbagai unsur/pihak yang terkait lainnya.

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.

Di dalam pasal 6 Undang-undang Nomor 34 Tahun 1999, tentang Pemerintahan Propinsi DKI Jakarta, dikemukakan bahwa pembagian wilayah di Propinsi DKI terdiri dari :

- (1) Wilayah Propinsi DKI Jakarta, dibagi dalam Kotamadya dan Kabupaten Administrasi,
- (2) Wilayah Kotamadya dan Kabupaten Administrasi, dibagi dalam Kecamatan,
- (3) Wilayah Kecamatan dibagi dalam Kelurahan.

Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kotamadya/Kota Administrasi di bawah wilayah Kecamatan. Dalam struktur pemerintahan di Propinsi DKI Jakarta, Kelurahan merupakan unit organisasi terkecil dan terdekat dengan kehidupan masyarakat. Artinya, ujung tombak dalam penyelenggaraan otonomi daerah di DKI Jakarta ditentukan oleh peran kepemimpinan para Lurah. Di lingkungan Pemerintah Kelurahan dibentuk Dewan Kelurahan. Dewan Kelurahan dipilih oleh Ketua Rukun Warga dan tokoh masyarakat Kelurahan yang jumlah anggotanya sama dengan jumlah Rukun Warga yang terdapat di Kelurahan.

Lebih lanjut di dalam pasal 12 Undang-undang Nomor 34 Tahun 1999 dikemukakan bahwa kewenangan Pemerintah Kelurahan mencakup pelaksanaan pelayanan masyarakat terdiri atas :

1. Penyelenggaraan kegiatan pelayanan masyarakat yang menjadi kewenangannya,
2. Penyusunan dan penetapan kebijakan pemberdayaan masyarakat yang tumbuh atas inisiatif masyarakat,
3. Pemeliharaan terciptanya ketenteraman dan ketertiban, dan
4. Pelaksanaan program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

Hal ini memberikan pemahaman bahwa kualitas pelayanan masyarakat merupakan salah satu kriteria yang dapat dijadikan alat untuk mengukur keberhasilan Pemerintah Kelurahan dalam menjalankan tugasnya. Demikian sebaliknya, bahwa kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan aparat membawa pengaruh terhadap kebijakan pemberdayaan serta kinerja Kelurahan itu sendiri. Artinya, tingkat kepuasan masyarakat

berdampak pada pola pemberdayaan RT/RW selaku tokoh masyarakat serta kinerja Kelurahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam jajaran pemerintahan provinsi DKI Jakarta.

Sehubungan dengan pemberdayaan RT/RW, di dalam pasal 2 Surat Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 36 Tahun 2001, tentang Pedoman RT dan RW di Provinsi DKI Jakarta dikemukakan bahwa “Tujuan dibentuknya RT dan RW adalah untuk memelihara dan melestarikan nilai-nilai kehidupan yang berdasarkan kerukunan, kegotongroyongan dan kekeluargaan antar tetangga dan warga di lingkungannya”.

Pernyataan di atas mengandung makna bahwa untuk memelihara nilai-nilai kehidupan dan kemanusiaan yang tumbuh di tengah masyarakat, eksistensi RT/RW perlu diwadahi dalam suatu peraturan perundang-undangan berupa Keputusan Gubernur DKI Jakarta. Selanjutnya untuk merealisasikan harapan tersebut, diperlukan peran aktif seorang Lurah dalam memberdayakan potensi para Ketua RT/RW di lingkungannya. Di sinilah diperlukan suatu kebijakan yang efektif agar pemberdayaan Ketua RT/RW tersebut dapat terealisasi.

Demikian halnya dengan Kelurahan-Kelurahan yang berada di lingkungan Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat yang memiliki ciri dan karakteristik tersendiri, menuntut suatu kebijakan pemberdayaan yang konsisten dan terkoordinasi. Enam kelurahan yang berada dalam wilayah Kecamatan Cengkareng adalah :

- a. Kelurahan Cengkareng Barat,
- b. Kelurahan Kapuk,
- c. Kelurahan Kedaung Kaliangke,
- d. Kelurahan Duri Kosambi,
- e. Kelurahan Rawa Buaya,
- f. Kelurahan Cengkareng Timur,

Beberapa karakteristik yang terkait dengan kondisi lingkungan maupun personil RT/RW di beberapa Kelurahan tersebut antara lain :

- a. Keenam Kelurahan di Kecamatan Cengkareng tersebut cukup luas, yaitu mencapai 2.524,41 Ha dengan jumlah penduduk mencapai 252.389 orang terdiri dari 86.092 Kepala Keluarga. Banyaknya penduduk tersebut membawa konsekuensi pada frekuensi pelayanan di Kelurahan yang cukup tinggi pula dan untuk itu diperlukan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat serta didukung kemampuan petugas yang dapat diandalkan. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak akan tercapai apabila pihak-pihak yang terkait tidak memiliki komitmen dan kompetensi yang memadai,
- b. Rincian jumlah RT dan RW di 6 (enam) Kelurahan tersebut dikemukakan sebagai berikut :
- | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| 1) Kelurahan Cengkareng Barat | : 16 RW, terdiri dari 68 RT, |
| 2) Kelurahan Kapuk | : 16 RW, terdiri dari 222 RT, |
| 3) Kelurahan Kedaung Kaliangke | : 8 RW, terdiri dari 80 RT, |
| 4) Kelurahan Duri Kosambi | : 15 RW, terdiri dari 163 RT, |
| 5) Kelurahan Rawa Buaya | : 12 RW, terdiri dari 140 RT, |
| 6) Kelurahan Cengkareng Timur | : <u>17 RW, terdiri dari 223 RT,</u> |
| Jumlah | : 84 RW, terdiri dari 869 RT. |

Banyaknya wilayah RT/RW tersebut menuntut kepemimpinan oleh Lurah dengan baik, karena para Ketua RT/RW lah yang merupakan ujung tombak dalam rangka pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain, pemberdayaan potensi RT/RW merupakan hal yang sangat strategis dalam rangka mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dan untuk itu kepemimpinan Lurah memegang peranan yang sangat menentukan,

- c. Di 6 (enam) Kelurahan tersebut terdapat beberapa perkantoran, baik kantor instansi pemerintah maupun swasta dan pabrik/ gudang yang merupakan sarana vital bagi kepentingan pelayanan dan kebutuhan masyarakat Jakarta dan sekitarnya., seperti instansi pemerintah, instansi swasta dan sarana pergudangan/pabrik. Keberadaan kantor maupun gudang/pabrik tersebut membutuhkan fasilitas pendukung di sekitarnya

yang memadai, terutama sarana transportasi dan akses jalan yang memudahkan mobilitas personil maupun warga masyarakat yang berkepentingan, sarana komunikasi dan sebagainya. Di sinilah diperlukan peran aktif para Ketua RT/RW terhadap lingkungan masing-masing yang disalurkan melalui kebijakan dan pengambilan keputusan di tingkat Kelurahan,

- d. Karakteristik RW maupun RT yang heterogen, baik menyangkut pendidikan, pengalaman, sosial ekonomi, pola kepemimpinan terhadap warga di lingkungan masing-masing dan sebagainya yang menuntut pemikiran dan pencermatan tersendiri oleh para Lurah di Kecamatan Cengkareng dalam rangka mengemban tugas-tugas yang dibebankan kepada mereka sebagaimana diatur dalam Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 36 Tahun 2001, tentang Pedoman Rukun Warga dan Rukun Tetangga di DKI Jakarta. Dengan kata lain, diperlukan suatu kebijakan pemberdayaan yang tepat dan efektif guna mendukung optimalisasi pelayanan kepada masyarakat,

Sementara itu dari hasil pengamatan penulis diperoleh beberapa fenomena yang melatarbelakangi pentingnya penelitian ini yang mengangkat pokok bahasan kepuasan pelayanan masyarakat tersebut, antara lain :

1. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan aparat pemerintah, khususnya di tingkat Kelurahan cenderung makin kritis sejalan dengan bergulirnya era reformasi sejak 10 tahun terakhir. Di samping menghendaki pelayanan yang transparan, masyarakat juga makin kritis terhadap kecepatan pelayanan, biaya pelayanan yang terjangkau serta pertanggungjawaban dari petugas pelayanan. Terlebih sejak diberlakukannya otonomi daerah yang ditandai dengan perbaikan peraturan perundang-undangan di bidang pemerintahan di daerah, masyarakat sangat sensitif terhadap perolehan hak-haknya dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, walaupun kadang-kadang cenderung berlebihan,

2. Kurangnya keterlibatan para Ketua RT/RW dalam penentuan kebijakan pemerintah di tingkat Kelurahan. Hal ini berdampak pada tidak tersalurkannya aspirasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan yang terkait dengan eksistensi dan pembinaan masyarakat, karena Ketua RT/RW merupakan ujung tombak yang posisinya paling dekat dengan warga,
3. Terbatasnya pendelegasian wewenang dari Kelurahan kepada para Ketua RT/RW menyangkut pembinaan lingkungan masing-masing, sehingga proses pengambilan keputusan tidak berjalan secara efektif,
4. Terbatasnya kemampuan dan kurang aktifnya para Ketua RT/RW dalam menjembatani kepentingan warga masyarakat dengan pihak Kelurahan dan atau sebaliknya dalam konteks pemberdayaan potensi masyarakat setempat dan hal ini terkait erat dengan keterbatasan pendidikan maupun pengalaman yang dimiliki oleh masing-masing Ketua RT/RW,
5. Kepemimpinan Lurah yang masih belum efektif,
Dalam berbagai hal, kepemimpinan seseorang justru menjadi kendala dalam pencapaian tujuan organisasi. Terlebih bagi seorang Lurah di Jakarta yang pengangkatannya atas dasar penunjukan dari atas dan tidak didasarkan pada pemilihan warga masyarakat, maka efektivitas kepemimpinan seseorang sangat tergantung pada proses pembelajaran dan pembentukan karakter seorang serta pembawaan sejak lahir,
6. Kinerja Kelurahan yang belum maksimal.
Kelurahan sebagai institusi, baik buruknya kinerjanya dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti kompetensi SDM yang ada, komitmen pimpinan, ketersediaan sarana dan prasarana yang ada dan sebagainya.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari hasil pengamatan selama ini diperoleh berbagai masalah yang diidentifikasi menjadi hambatan bagi Lurah dalam rangka pembinaan kehidupan masyarakat di 6 (enam) Kelurahan Kecamatan Cengkareng. Masalah-masalah tersebut dikelompokkan sebagai berikut :

1. Masalah yang ada di pihak Kelurahan, antara lain :
 - a. Keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki,
 - b. Keterbatasan pemahaman terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku,
 - c. Permusan kebijakan dalam pemberdayaan masyarakat yang belum memadai,
 - d. Peran Lurah dalam pemberdayaan Ketua RT/RW khususnya dan masyarakat pada umumnya,
 - e. Pembinaan dan motivasi terhadap para personil yang ada di Kantor Kelurahan,
 - f. Upaya peningkatan kemampuan kerja para personil yang ada di kantor Kelurahan,
 - g. Kepemimpinan Lurah yang belum efektif.
2. Masalah yang ada di pihak RT/RW, antara lain :
 - a. Kurang aktifnya Ketua RT/RW dalam pertemuan-pertemuan yang membahas kebijakan pemerintahan Kelurahan,
 - b. Keterbatasan kemampuan Ketua RT/RW, yang dilatarbelakangi terbatasnya pendidikan atau pengalaman kerja yang dimiliki,
 - c. Kurang aktifnya Ketua RT/RW dalam pertemuan-pertemuan dengan warga di lingkungannya,
 - d. Masalah pola kepemimpinan yang kurang demokratis,
 - e. Keterbatasan sarana dan prasarana maupun dana untuk pemberdayaan dan peningkatan kesejahteraan warga masyarakat.
3. Masalah yang ada di pihak warga masyarakat, antara lain :
 - a. Terbatasnya kemampuan ekonomi warga masyarakat,
 - b. Persepsi warga masyarakat terhadap kebijakan masyarakat setempat dan atau kebijakan Kelurahan,
 - c. Aktivitas dan kepedulian masyarakat terhadap upaya peningkatan kesejahteraan mereka yang tidak merata,
 - d. Masalah gotong royong dan kebersamaan antar sesama warga masyarakat,

- e. Latar belakang pendidikan warga masyarakat yang kurang memadai, sehingga berdampak pada pemahaman yang kurang tepat terhadap kebijakan pemerintah kelurahan,
- f. Heterogenitas warga masyarakat, baik suku bangsa, agama, mata pencaharian maupun kemampuan sosial ekonomi, persepsi dan sebagainya.

1.3. Batasan Masalah

Dari berbagai masalah penelitian yang sudah diidentifikasi pada butir 1.2. di atas, selanjutnya masalah dalam penelitian ini dibatasi pada masalah yang lebih fokus, yaitu analisis pemberdayaan dan kinerja Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (studi kasus 6 Kelurahan Dalam 1 Kecamatan Cengkareng).

Pembatasan masalah tersebut dilatarbelakangi pemikiran bahwa sosok seorang Lurah di DKI Jakarta beserta aparatnya merupakan aparatur pemerintah yang kedudukannya paling dekat dengan warga masyarakat. Di sisi lain, indikasi keberhasilan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan terutama ditentukan oleh penilaian dan persepsi masyarakat yang baik dalam memperoleh pelayanan, dalam arti bahwa masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh aparat Kelurahan.

Sementara itu di dalam pasal 25 Keputusan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 34 Tahun 1999 dinyatakan bahwa “Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melakukan upaya-upaya dalam rangka peningkatan kinerja RT/RW sesuai dengan ketentuan yang berlaku”. Ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kebijakan pemberdayaan RT/RW serta peningkatan kinerja Kelurahan dalam mengemban misinya.

Di sinilah letak strategisnya peran Ketua RT/RW sebagai penghubung antara Lurah sebagai aparat pemerintah dan warga masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Artinya, Ketua RT/RW merupakan jembatan untuk menyalurkan aspirasi, menerjemahkan pelayanan maupun kebijakan

antara Lurah dengan warga masyarakat. Dengan kata lain, melalui peran Ketua RT/RW yang efektif diharapkan tidak timbul persepsi yang keliru terhadap kualitas pelayanan aparat Kelurahan kepada masyarakat. Di samping itu dapat pula diidentifikasi dampak yang timbul dari tingkat kepuasan pelayanan masyarakat atas pemberdayaan masyarakat dan kinerja Kelurahan.

1.4. Rumusan Masalah

Mengacu pada pembatasan masalah di atas, selanjutnya masalah dalam penelitian ini dirumuskan dalam pertanyaan, yaitu “Bagaimana analisis pemberdayaan RT/RW dan kinerja Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 6 (enam) kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat ?”

Melalui penelitian ini penulis berupaya menjawab pertanyaan tersebut sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai latar belakang dan penyebab timbulnya masalah, gejala dan fenomena yang dapat diidentifikasi dan diamati serta upaya-upaya yang patut dilakukan untuk mengatasinya tingkat kepuasan masyarakat apabila memang ternyata kurang memadai.

Selanjutnya pokok-pokok persoalan yang dibahas dalam penelitian ini digali dari pertanyaan-pertanyaan berikut :

1. Bagaimana pengaruh pemberdayaan RT/RW terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di enam Kelurahan dalam satu Kecamatan Cengkareng?
2. Bagaimana pengaruh kinerja Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di enam Kelurahan dalam satu Kecamatan Cengkareng ?
3. Seberapa besar kontribusi pemberdayaan RT/RW terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di enam Kelurahan dalam satu Kecamatan Cengkareng?

4. Seberapa besar kontribusi kinerja di enam Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat terhadap kepuasan pelayanan masyarakat ?

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui hasil analisis pemberdayaan RT/RW dan kinerja Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di enam Kelurahan dalam satu Kecamatan Cengkareng,
2. Mengetahui besarnya kontribusi pemberdayaan RT/RW serta kinerja Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di enam Kelurahan dalam satu Kecamatan Cengkareng,,
3. Mengidentifikasi hambatan - hambatan yang dihadapi oleh para Lurah di enam Kelurahan dalam satu Kecamatan Cengkareng dalam menjalankan tugas dan kewajibannya di bidang pemerintahan Kelurahan,
4. Ikut berpartisipasi dalam pengembangan penelitian yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pemerintahan daerah, dengan titik berat pada pemberdayaan RT/RW, kinerja para Lurah dan kepuasan pelayanan masyarakat di Kecamatan Cengkareng.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk :

1. Memberikan sumbangan pemikiran kepada pemerintah di enam Kelurahan khususnya, serta pemerintah kelurahan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada umumnya dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat,
2. Meningkatkan wawasan pemikiran dan memberikan tambahan literatur bagi peneliti lanjutan yang memilih pokok bahasan tentang peran Kepala

Kelurahan dalam mengupayakan peningkatan kepuasan pelayanan masyarakat, pemberdayaan RT/RW dan kinerja Kelurahan,

3. Melengkapi salah satu syarat akademis bagi penulis untuk memperoleh gelar pascasarjana di bidang administrasi publik pada Universitas Esa Unggul Jakarta.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Literatur

2.1.1. Sekilas tentang Peranan Lurah Dalam Struktur Organisasi Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta

Berdasarkan pemahaman terhadap pentingnya peranan Lurah dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan di Provinsi DKI Jakarta dengan titik berat pada pelayanan masyarakat serta kaitannya dengan pemberdayaan RT/RW maupun kinerja kelurahan, bahwa Ketua RT/RW sebagai tokoh masyarakat perlu diketahui sikap dan perilaku Lurah yang ideal. Hal ini bertujuan untuk peningkatan peran serta potensi masyarakat guna meningkatkan kontribusinya terhadap pelaksanaan tugas Pemerintahan Kelurahan.

Dalam kaitan dengan pengertian peran dan peranan tersebut, Soekanto (1999: 30) mengemukakan tiga unsur peran, yaitu :

1. Peran ideal, yaitu peran yang diharapkan oleh masyarakat terhadap status-status tertentu,
2. Peran yang dianggap oleh diri sendiri, merupakan hal yang oleh individu harus dilakukan pada situasi-situasi tertentu,
3. Peran yang dikerjakan, yaitu peran sesungguhnya dilaksanakan oleh individu yang terwujud dalam perikelakuan nyata.

Pemahaman tersebut memberikan pengertian bahwa seorang Lurah sebagai unsur pemerintah yang dalam tugasnya berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat di lingkungannya, dituntut mampu menunjukkan peran yang ideal yang mampu menjembatani dua kepentingan sekaligus, yakni kepentingan pemerintah dan kepentingan masyarakat.

Pengertian mengenai Lurah disebutkan di dalam pasal 1 huruf 1 Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 36 Tahun 2001, bahwa “Lurah adalah Kepala Pemerintahan Kelurahan pada Provinsi DKI Jakarta”. Dan di dalam pasal 2 ayat (1) dan (2) SK Gubernur DKI Jakarta Nomor 40 Tahun 2002, tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Kelurahan di DKI

Jakarta disebutkan bahwa “Pemerintah Kelurahan merupakan perangkat Kotamadya/Kabupaten/Kota Administrasi dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat di Kelurahan. Pemerintah Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat”.

Lebih lanjut mengenai tugas pokok dan fungsi Pemerintah Kelurahan disebutkan dalam pasal 3 ayat (1) dan (2) SK Gubernur DKI Jakarta Nomor 40 Tahun 2002, sebagai berikut :

- a. Ayat (1) : Pemerintah Kelurahan mempunyai tugas melaksanakan pelayanan masyarakat di wilayah Kelurahan,
- b. Ayat (2) : Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Pemerintah Kelurahan mempunyai fungsi :
 - (a) penyelenggaraan kegiatan pelayanan masyarakat yang menjadi wewenangnya,
 - (b) penyusunan dan penetapan kebijakan pemberdayaan masyarakat yang tumbuh atas inisiatif masyarakat,
 - (c) pemeliharaan terciptanya ketenteraman dan ketertiban,
 - (d) pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat.

Dengan demikian diyakini bahwa baik buruknya pelayanan kepada masyarakat, sebagian besar ditentukan oleh peran seorang Lurah dalam menjalankan pemerintahan, mengingat bahwa tingkat kepuasan masyarakat sangat relevan dijadikan indikator bagi keberhasilan pemerintahan di Kelurahan tersebut. Demikian halnya dengan pemberdayaan potensi masyarakat, yang dalam hal ini diwakili RT/RW merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada seorang Kepala Kelurahan. Dalam status seorang Lurah sebagai pemberdaya, seorang Kepala Kelurahan dituntut untuk mampu mewujudkan peran ideal, yakni peran yang diharapkan oleh masyarakat sekaligus dalam rangka mengemban tugas pokok memimpin Pemerintahan Kelurahan sebagai institusi yang paling dekat dengan masyarakat.

Soekanto (1999: 32-33) mengemukakan beberapa kesulitan atau hambatan yang dihadapi oleh seseorang selaku pemegang peranan tertentu, yaitu :

1. Sebagai pemegang beberapa peran sekaligus, seseorang berhubungan dengan berbagai pihak yang juga mempunyai berbagai peran,
2. Suatu peran tertentu menghendaki perikelakuan yang berbeda-beda, yang kadang-kadang tidak konsisten,
3. Pemegang peran merupakan penghubung antara pihak yang memegang kekuasaan dengan pihak yang menjadi pengikut.

Dari pendapat diatas diketahui bahwa selaku pemegang peran tertentu, hambatan yang sering dijumpai adalah persinggungan antar sesama peran, konsistensi pemegang peran serta peran selaku penghubung dari dua peran secara vertikal. Dalam kaitan dengan peranan seorang Lurah, diidentifikasi bahwa yang bersangkutan mungkin juga menghadapi hal yang sama, sehingga patut diidentifikasi adanya kendala yang akan dijumpai dalam pemberdayaan RT/RW. Di sinilah diperlukan sosok Lurah yang mampu memainkan peran ideal di tengah masyarakat, dalam arti memiliki wawasan dan pola pikir yang luas, mampu bertindak secara konsisten serta mampu menjembatani kepentingan masyarakat dengan tugas pokok Pemerintahan Kelurahan yang dibebankan kepadanya.

2.1.2. Pemahaman Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Poerwadarminta (1995: 573) dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia menyatakan bahwa pelayanan merupakan “perbuatan, cara, hal melayani”. Pelayanan dalam arti umum diidefinisikan sebagai perbuatan atau cara untuk memenuhi kebutuhan orang atau pihak lain sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing.

As Moenir (2006: 27) menyatakan bahwa pelayanan adalah :

Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dalam bukunya Reformasi Pelayanan Publik, Lijan Poltak Sinambela (2007: 5) menyatakan bahwa :

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan.

Selanjutnya AS Moenir (1995: 17) menyatakan secara sederhana bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.

Kata kunci dari istilah pelayanan, menurut uraian di atas adalah “menyediakan keperluan untuk orang lain”. Menyediakan keperluan dimaksud membutuhkan suatu proses atau mekanisme tertentu, menggunakan metode dan teknik tertentu, biaya tertentu, ukuran waktu tertentu, ataupun jenis produk barang dan atau jasa tertentu pula. Mengingat bahwa keperluan atau kebutuhan manusia sangat kompleks, maka proses pelayanan juga menjadi sangat beragam dan komprehensif. Pelayanan yang dilakukan oleh polisi dalam hal ini, hakikatnya identik dengan pelayanan masyarakat, dalam arti masyarakatlah yang menerima hasil pelayanan.

Beberapa pokok pikiran yang terkandung dalam pengertian pelayanan antara lain :

- 1) Bahwa pelayanan merupakan proses kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang guna memenuhi kebutuhan atau permintaan orang atau kelompok lain baik berdasarkan pada kesepakatan ataupun tidak,
- 2) Pelayanan merupakan proses kegiatan yang dilakukan secara terus-menerus dalam rangka pemenuhan kebutuhan hidup seseorang atau kelompok lain. Mengingat bahwa kebutuhan hidup manusia sifatnya sangat kompleks, maka kegiatan pelayanan juga mencakup berbagai aspek yang sifatnya multidimensi,
- 3) Produk dari pelayanan dapat berupa barang dan atau jasa, sesuai dengan kebutuhan seseorang pada saat itu,

- 4) Dalam kaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, bahwa pelayanan yang dilakukan oleh institusi merupakan tugas pokok yang dibebankan kepada institusi tersebut. Hal ini sesuai dengan fungsi pemerintahan terhadap masyarakat, yaitu memberikan pelayanan umum atau pelayanan publik.

Dalam kaitan itu, di dalam Surat Keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Angka I.C.1) menyatakan bahwa :

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan yang baik diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan jika ini terwujud pada akhirnya akan memberikan umpan balik (*feedback*) kepada masyarakat untuk memberikan kontribusi, partisipasi maupun asistensi, yang antara lain diwujudkan dalam bentuk kepatuhan terhadap norma-norma hukum maupun norma sosial yang berlaku di tengah kehidupan masyarakat, kepatuhan memenuhi kewajibannya sebagai anggota masyarakat dan sebagainya.

Selanjutnya standar pelayanan publik menurut dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/ 2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Angka I.B) meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan yang baku,
- 2) Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan,
- 3) Biaya/tarif pelayanan, termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan,
- 4) Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan,
- 5) Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai,
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dengan prosedur yang baku, maka tidak hanya petugas saja yang mengetahui baik buruknya pelayanan, akan tetapi masyarakat juga

memahami prosedur yang seharusnya dilakukan oleh petugas. Waktu penyelesaian juga seyogianya transparan, yaitu masyarakat mengetahui berapa lama hasil pelayanan akan diterima. Demikian dengan tarif/ biaya yang jelas patut diketahui, sehingga dapat terhindar dari praktik-praktik pungutan liar atau biaya-biaya siluman. Demikian dengan kualitas hasil yang akan diterima, yaitu sesuai dengan ketentuan yang juga diketahui oleh masyarakat.

Di sisi lain, proses pelayanan idealnya didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai sehingga kemungkinan pemborosan baik sumber daya, dana dan waktu dapat dihindarkan. Hal yang tidak kalah pentingnya adalah kompetensi petugas, karena pelayanan publik yang tidak diimbangi dengan kemampuan minimal yang disyaratkan justru dapat mengurangi kualitas pelayanan itu sendiri.

Lebih lanjut di dalam SK Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, huruf C.1 dinyatakan bahwa :

“Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Mencermati pengertian pelayanan maupun pelayanan umum di atas, bahwa pelayanan pada hakikatnya merupakan proses kegiatan yang dilakukan oleh orang/sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan pihak lain secara terus-menerus, sejalan dengan dinamika kehidupan masyarakat serta manusia sebagai makhluk sosial yang selalu hidup berkelompok dan berinteraksi dengan lingkungannya. Pelayanan mencakup berbagai aspek kehidupan guna memenuhi kebutuhan hidup, baik yang sifatnya jasmaniah maupun rohaniyah. Oleh sebab itu aktivitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan pola kehidupan bermasyarakat yang satu sama lain saling mengisi, saling melengkapi dan melindungi. Unsur pelayanan antara

lain meliputi : pihak yang melayani dan yang dilayani, barang/jasa yang menjadi obyek pelayanan, kriteria pelayanan (waktu, harga, kualitas, kuantitas), sarana pelayanan dan metode pelayanan.

Lebih lanjut AS Moenir (2006: 47) mengidentifikasi bahwa kelancaran pelayanan tergantung pada hal-hal berikut :

- a. Sistem, prosedur dan metode yang memadai,
- b. Pengorganisasian tugas pelayanan yang memadai,
- c. Pendapatan petugas/pegawai yang cukup untuk kebutuhan hidup minimal,
- d. Kemampuan/ keterampilan pegawai,
- e. Sarana kerja yang memadai.

Hal ini mengandung makna bahwa pihak manajemen seyogianya menyusun sistem, prosedur dan metode yang memadai, melakukan pengorganisasian yang baik, mengupayakan pendapatan dan kemampuan petugas yang memadai serta menyediakan sarana yang cukup jika dikehendaki proses pelayanan berjalan dengan lancar dan memperoleh hasil yang optimal. Dalam hal ini komitmen pihak manajemen memegang peranan penting bagi keberhasilan proses pelayanan tersebut.

Kriteria dan sendi-sendi pelayanan menurut Keputusan Menpan Nmor 81 Tahun 1993 (Lampiran IV butir 1), meliputi aspek-aspek berikut :

- a. Kesederhanaan,
- b. Kejelasan dan kepastian,
- c. Keamanan,
- d. Keterbukaan,
- e. Efisiensi,
- f. Ekonomis,
- g. Keadilan yang merata,
- h. Ketepatan waktu.

Sementara itu Zeithaml (2000: 93) mengemukakan perwujudan kepuasan pelayanan masyarakat yang juga merupakan dimensi kualitas pelayanan meliputi :

- a. Kepercayaan (*reliability*), yaitu pemenuhan janji pelayanan,
- b. Kepastian jaminan (*assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan dapat dipercaya,
- c. Kenyataan (*tangibles*), yaitu kebutuhan pelanggan yang berfokus pada barang/jasa,

- d. Tanggapan (*responsiveness*), yaitu keaktifan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap,
- e. Keamanan/ perlindungan (*empathy*), yaitu adanya kemudahan dalam komunikasi.

Mengenai indeks kepuasan pelanggan, di dalam Antara News (Internet) tanggal 18 Februari 2009 dikemukakan bahwa :

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang baik, lebih efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Dari pernyataan di atas, nampak bahwa dimensi pelayanan meliputi :

- a. Tanggap terhadap kebutuhan pelanggan,
- b. Biaya yang minimal,
- c. Waktu yang singkat,
- d. Manfaat/ dampak yang maksimal.

Dari kedua pendapat mengenai sendi-sendi atau dimensi kualitas pelayanan tersebut, ditentukan bahwa dimensi kepuasan pelayanan dalam penelitian ini yang dipandang sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat dewasa ini cenderung pada pendapat Zeithaml, yaitu :

1. Kepercayaan,
2. Kepastian jaminan,
3. Kenyataan,
4. Tanggapan,
5. Keamanan/ perlindungan.

2.1.3. Pemberdayaan Sebagai Bagian dari Manajemen SDM

Kata pemberdayaan berasal dari kata “berdaya” yang mendapat imbuhan pem dan an. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007: 242),

pemberdayaan berarti : “(1) mengusahakan agar mampu mendatangkan hasil dan manfaat, (2) mengusahakan agar mampu menjalankan tugas dengan baik”. Berdaya sendiri artinya memiliki kekuatan atau potensi untuk melakukan sesuatu pekerjaan. Dengan pemberdayaan, maka diharapkan agar kemampuan atau potensi yang telah dimiliki tersebut akan meningkat sehingga mampu mendatangkan hasil dan manfaat atau mampu menjalankan tugas yang lebih baik daripada sebelum diberdayakan.

Di dalam pengertian pemberdayaan tersirat makna bahwa yang diberdayakan adalah sumber daya yang memiliki potensi, dan sumber daya tersebut adalah sumber daya manusia yang juga merupakan unsur terpenting bagi organisasi. Artinya, belum tentu semua sumber daya dapat diberdayakan kalau memang potensi yang ada sudah tidak memungkinkan.

Di sisi lain Suhendra (2006 : 74) menyatakan bahwa pemberdayaan adalah “Suatu kegiatan yang berkesinambungan, dinamis dan secara sinergis mendorong keterlibatan semua potensi yang ada secara evolutif dengan keterlibatan semua potensi”. Sementara itu Rokhman (2003 : 12) mendefinisikan pemberdayaan sebagai “Salah satu strategi untuk memperbaiki SDM dengan pemberian tanggung jawab dan kewenangan terhadap mereka yang nantinya diharapkan dapat memungkinkan mereka mencapai kinerja yang lebih tinggi di era yang selalu berubah”.

Selanjutnya Wahjosumidjo (1998 : 7) menyatakan bahwa pemberdayaan adalah :

Proses transformasi ataupun instruksi dari berbagai pihak yang berdampak pada saling menumbuhkan, saling meningkatkan dan saling memperkuat dan menambah nilai daya yang secara potensial terdapat dalam warga organisasi untuk diarahkan sebagai energi organisasi dalam mencapai tujuan.

Mulyadi dan Johny Setiawan (2000 : 103) mengartikan pemberdayaan karyawan sebagai berikut :

Pemberdayaan karyawan adalah memampukan dan memberi kesempatan kepada karyawan untuk merencanakan, mengimplementasikan rencana dan mengendalikan implementasi rencana pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Dipandang dari

sudut pandang manajer, pemberdayaan karyawan merupakan proses pemberian kesempatan kepada karyawan untuk memampukan diri karyawan di dalam merencanakan dan mengendalikan implementasi rencana pekerjaan yang menjadi tanggung jawab karyawan.

Memberikan pemahaman yang lebih lengkap tentang pemberdayaan, Suharto (2004: 216) menyatakan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Pemberdayaan adalah proses kerjasama antara klien dan praktisi sebagai mitra,
- 2) Proses penguatan yang bertujuan mengentaskan sistem klien sehingga mampu dan cakap membuka akses kepada sumber-sumber dan kesempatan,
- 3) Kecakapan yang diperoleh atau diuji melalui pengalaman dalam hidup,
- 4) Klien harus mempersiapkan dirinya sebagai agen perubahan,
- 5) Penyelesaian masalah yang dikembangkan dalam situasi tertentu hendaknya mencerminkan keragaman dan menekankan atau menggambarkan kompleksitas berbagai faktor pendukung atau penyebab berbagai situasi masalah.

Sementara itu Siagian (1999: 258) lebih spesifik mengartikan kata “berdaya” yang juga merupakan kata dasar dari pemberdayaan, bahwa :

- 1) Diperlukan berbagai orang yang memiliki rasa tanggung jawab yang besar,
- 2) Diajak serta dalam proses pengambilan keputusan,
- 3) Melakukan pekerjaan yang menarik, menantang dan dengan identitas yang jelas,
- 4) Adanya kebebasan bertindak, menyusun rencana, menentukan sendiri cara penyelesaian masalah yang dihadapi,
- 5) Kesempatan mengembangkan potensi yang dimiliki menjadi kemampuan operasional yang efektif.

Menurut Ana Budi Rahayu (Internet : Pemberdayaan Masyarakat tanggal 23 Februari 2008) dinyatakan bahwa :

Pemberdayaan adalah bagian dari paradigma pembangunan yang memfokuskan perhatiannya kepada semua aspek yang prinsipil dari manusia di lingkungannya, yakni mulai dari aspek intelektual (SDM), aspek material dan fisik sampai kepada aspek manajerial.

Pernyataan di atas mengandung makna bahwa proses pemberdayaan diasumsikan berhasil apabila pihak-pihak terkait memiliki rasa tanggung jawab yang besar, dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, adanya

keleluasaan bertindak, memiliki identitas yang jelas serta diberikan kesempatan untuk mengembangkan potensi yang dimiliki.

Dari beberapa definisi di atas diperoleh beberapa pokok pikiran yang terkandung dalam pengertian pemberdayaan, yaitu :

1. Pemberdayaan merupakan bagian integral dari manajemen sumber daya manusia yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan manusia sebagai anggota organisasi agar eksistensinya memberikan dukungan yang optimal bagi organisasi,
2. Pemberdayaan sumber daya manusia melekat pada setiap pimpinan yang dalam menjalankan tugasnya membawahi sejumlah personil. Sejalan dengan hal itu Mulyadi dan Johny Setiawan (2000: 192) menyatakan bahwa “pemberdayaan karyawan merupakan pemberian wewenang kepada karyawan untuk merencanakan, mengendalikan dan membuat keputusan tentang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya tanpa harus mendapatkan otorisasi secara eksplisit dari manajer di atasnya”. Dengan kata lain, pemberdayaan sumber daya manusia tersebut melekat pada pejabat struktural dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.
3. Pemberdayaan pada intinya memberikan kesempatan, kepercayaan dan kewenangan kepada bawahan untuk menunjukkan potensi dan kreativitasnya yang dimiliki dalam menjalankan tugas dan kewajiban yang dipercayakan kepadanya.
4. Pemberdayaan sumber daya manusia berorientasi pada penguatan dan peningkatan kemampuan, pengetahuan, pengalaman serta wawasan seseorang agar dukungannya aktifnya terhadap organisasi meningkat.
5. Upaya pemberdayaan manusia bersifat secara terus menerus dan berkesinambungan, sejalan dengan eksistensi organisasi dalam menjalankan misinya,
6. Proses pemberdayaan diasumsi akan membawa hasil dan manfaat yang baik apabila pihak-pihak yang terkait memiliki rasa tanggung jawab yang dapat diandalkan,

7. Tujuan akhir dari pemberdayaan adalah untuk meningkatkan kesejahteraan serta kualitas hidup masyarakat.

Untuk memberikan pemahaman yang lebih luas tentang pemberdayaan, dipandang perlu mengetahui prinsip-prinsip yang relevan untuk diterapkan dalam pemberdayaan karyawan. Sehubungan dengan itu, Kartasasmita (1996: 28) menyatakan bahwa pemberdayaan akan berhasil jika didukung dengan prinsip-prinsip berikut :

- 1) Prinsip partisipasi, bahwa kegiatan pemberdayaan harus lebih banyak melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat sendiri mulai dari tahap perencanaan program, pelaksanaan, pengawasan sampai tahap memetik hasilnya,
- 2) Prinsip *sustainability*, yakni mengarahkan hasil-hasil yang dicapai melalui kegiatan pemberdayaan hendaknya dapat dilestarikan oleh masyarakat sendiri,
- 3) Prinsip demokratis, yakni menghendaki agar rakyat dalam kegiatan pemberdayaan perlu diberikan kesempatan dan keleluasaan dalam menentukan strategi dan arah pembangunan,
- 4) Prinsip transparansi, yakni mengisyaratkan bahwa kegiatan pemberdayaan itu melibatkan bergaia pihak, sehingga pengelolaan sumber daya terutama keuangan lebih transparan,
- 5) Prinsip akuntabilitas, yakni mengharuskan pengelolaan keuangan harus dapat dilakukan oleh masyarakat dan pelaksana program secara terbuka,
- 6) Prinsip desentralisasi, dimaksudkan agar kegiatan pemberdayaan bukan lagi dilakukan secara terpusat,
- 7) Prinsip *profitable*, yakni memberikan pendapat yang material dan mendidik masyarakat untuk mengelola kegiatan secara ekonomis,
- 8) Prinsip *acceptable*, yakni mengarahkan agar bantuan yang diberikan kepada kelompok sasaran dikelola dan mudah diterima dan didayagunakan oleh masyarakat,
- 9) Prinsip *replicable*, yakni mengisyaratkan agar pengelola program pemberdayaan agar memperhatikan aspek pengelolaan dana dan pelestarian hasil dapat dengan mudah digulirkan.

Terkait dengan pengertian pemberdayaan di atas, maka kata kunci yang terkandung di dalamnya adalah proses peningkatan (baik kemampuan, pengetahuan maupun wawasan) sumber daya manusia yang ada dalam suatu organisasi agar mereka mampu memberikan kontribusi yang optimal bagi misi organisasi. Dengan demikian *grand teori* yang mendasari proses pemberdayaan adalah teori Manajemen Sumber Daya Manusia.

Manajemen sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat strategis dalam setiap organisasi, karena sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling potensial dibanding sumber-sumber daya lainnya, dan oleh sebab itu berikut dipaparkan pemahaman tentang manajemen sumber daya manusia.

Teori manajemen sumber daya manusia merupakan *grand theory* dalam penelitian ini. Manajemen sumber daya manusia pada hakikatnya merupakan keseluruhan proses merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan serta melakukan pengawasan terhadap eksistensi sumber daya manusia dalam suatu organisasi.

Menurut M. Manullang (2005: 10), yang dimaksud dengan sumber daya manusia adalah seni dan ilmu pengadaan, pengembangan dan pemanfaatan sumber daya manusia sehingga tujuan organisasi direalisasikan secara daya guna dan adanya kegairahan kerja dari semua tenaga kerja.

Sementara itu Handoko (2001: 4) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun tujuan organisasi.

Selanjutnya Tunas (2007: 2) mendefinisikan pengertian manajemen sumber daya manusia sebagai berikut :

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses yang mencakup evaluasi terhadap kebutuhan sumber daya manusia, mendapatkan orang-orang untuk memenuhi kebutuhan itu, dan mengoptimasikan pendayagunaan sumber daya yang penting tersebut dengan cara memberikan insentif dan penugasan yang tepat agar sesuai dengan kebutuhan dan tujuan organisasi di mana sumber daya manusia itu berada.

Selanjutnya Djamin (2005: 25) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia atau manajemen personalia adalah sebagai ilmu dan seni dalam melaksanakan tugas pokok manajemen dan implementasi fungsi operasional dalam bidang personil berdasarkan sumber daya manusia yang tersedia agar tercapai efisiensi, efektivitas, dan profesionalisme yang maksimum.

Dari berbagai pendapat di atas, dengan kata lain dikemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia identik dengan pembinaan sumber daya manusia yang lingkupnya meliputi fungsi-fungsi manajemen, terutama terdapat fungsi perencanaan, fungsi penganggaran, fungsi pengorganisasian, fungsi koordinasi, fungsi penggerakan atau motivasi serta fungsi pengendalian dan pengawasan.

Mengingat pentingnya manajemen sumber daya manusia dalam suatu organisasi, maka perlu dicermati prinsip-prinsipnya sebagaimana dikemukakan oleh Musanef (1996: 8-9), yaitu meliputi :

1. Prinsip kemanusiaan

Prinsip kemanusiaan perlu diterapkan karena pegawai adalah manusia sebagai insan pekerja yang mempunyai perasaan, harga diri, kemauan, keinginan, cita-cita dan kemampuan. Pimpinan organisasi pada hakikatnya tidak dapat menyamakan pegawai dengan alat-alat lainnya. Perikehidupan kemanusiaan dan hak asasi manusia perlu dihayati dan dihargai oleh pimpinan organisasi.

Satu hal yang perlu dipahami bahwa manusia sebagai salah satu sumber daya manajemen yang sangat berbeda dengan sumber daya lainnya, yaitu bahwa manusia memiliki nilai-nilai, perasaan, pemikiran, kemauan dan semangat kerja, dan sebagainya yang bersifat manusiawi. Pertimbangan kemanusiaan memegang peranan penting, tidak seperti halnya alat manajemen yang bukan manusia.

2. Prinsip demokrasi

Prinsip demokrasi perlu diterapkan mengingat bahwa di dalamnya ada upaya saling menghormati, saling menghargai dan saling mengisi dalam rangka melaksanakan tugas organisasi. Jadi pimpinan organisasi perlu menghindari sistem paksaan, artinya bawahan perlu diajak dalam menentukan tujuan organisasi, sehingga dengan demikian bawahan merasakan kehadirannya di dalam organisasi.

Pentingnya pemahaman dan penerapan demokrasi ditempatkan pada pemikiran bahwa apa yang dilaksanakan adalah dari kita, untuk kita dan

oleh kita. Ini berarti bahwa unsur manusia dalam organisasi bertindak sebagai pelaku, sumber dan sekaligus sebagai sasaran yang ingin dicapai.

3. Prinsip *the right man in the right place*

Bahwa penempatan setiap orang di dalam organisasi perlu didasarkan pada kemampuan, keahlian dan didasarkan atas latar belakang pengalaman serta pendidikan yang dimiliki oleh pegawai yang bersangkutan.

Konsep ini menunjukkan bahwa dalam setiap penempatan personil, beberapa pertimbangan di atas idealnya menjadi pertimbangan yang utama. Jika hal ini diterapkan secara obyektif, maka penyimpangan dari prinsip *the right man in the right place* yang umumnya lebih mengedepankan kepentingan sepihak dapat dicegah.

4. Prinsip *equal pay for equal work*

Bahwa pimpinan dalam memberikan balas jasa terhadap orang-orangnya, harus didasarkan pada prestasi kerja yang dicapai. Apabila pemberian balas jasa tidak didasarkan pada kemampuan dan prestasi kerja, berarti menimbulkan kelemahan semangat disiplin dan semangat etos kerja pegawai, karena pemberian balas jasa harus disesuaikan dengan prestasi dan tanggung jawab setiap pegawai.

5. Prinsip kesatuan arah

Prinsip kesatuan arah perlu ditanamkan kepada pegawai, karena apabila pegawai berbeda arah dan pendapat, berarti organisasi akan menuju kehancurannya. Jadi untuk dapat melaksanakan tugas-tugas organisasi dengan baik, dibutuhkan kesatuan arah yaitu kesatuan persepsi yang sama dalam pelaksanaan tugas sejalan dengan rencana dan program kerja yang telah digariskan.

6. Prinsip kesatuan tujuan

Prinsip kesatuan tujuan mengandung makna bahwa kegiatan yang dilaksanakan pegawai harus difokuskan pada tujuan yang harus dicapai.

Lebih jauh perlu diketahui bahwa tujuan orang-orang di dalam organisasi harus diperstukan dengan tujuan organisasi.

7. Prinsip kesatuan komando

Prinsip ini penting diterapkan karena pegawai bekerja selalu dipengaruhi oleh adanya komando yang berlaku, sehingga setiap pegawai harus mempunyai satu atasan, artinya apabila pegawai menerima komando/perintah dari dua orang atasan maka hal itu dapat menimbulkan kesimpangsiuran.

8. Prinsip disiplin

Disiplin merupakan salah satu prinsip yang tidak kalah dengan prinsip-prinsip lainnya, artinya disiplin pegawai selalu dipengaruhi hasil prestasi kerjanya. Oleh karena itu, dalam setiap organisasi perlu dijelaskan tingkat disiplin pegawainya.

Prinsip disiplin, dalam berbagai hal menjadi faktor kunci bagi keberhasilan pencapaian tujuan organisasi, karena di dalamnya terkandung adanya jaminan kesanggupan seseorang untuk taat terhadap peraturan dan kebijakan yang berlaku dalam suatu organisasi.

9. Prinsip wewenang dan tanggung jawab

Pelimpahan wewenang perlu dilakukan karena tidak mungkin seluruh pekerjaan akan dilakukan dan diselesaikan oleh setiap pegawai atau pimpinan, dan sejalan dengan pelimpahan wewenang tersebut harus diikuti pula dengan pertanggungjawaban dari penerima wewenang sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam organisasi.

Selanjutnya, salah satu aspek yang tidak kalah pentingnya dalam konteks manajemen sumber daya manusia adalah tujuannya. Tujuan manajemen sumber daya manusia menurut Tunas (2007: 2-3) adalah :

- 1) Tujuan yang berorientasi kepada kepentingan sosial, adalah tujuan yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat,
- 2) Tujuan yang berorientasi kepada kebutuhan organisasi, adalah tujuan yang diarahkan untuk meningkatkan efektivitas organisasi,

- 3) Tujuan yang berorientasi kepada kepentingan fungsional manajemen SDM, adalah tujuan yang diarahkan untuk menjamin fungsi utama sumber daya manusia dapat berjalan secara efektif,
- 4) Tujuan yang berorientasi kepada kepentingan individu, adalah tujuan yang diarahkan untuk membantu karyawan mencapai tujuan pribadinya sesuai dengan sumbangannya terhadap organisasi.

Sementara itu Djamin (2005: 25) menyatakan beberapa tujuan manajemen sumber daya manusia meliputi usaha-usaha untuk :

- 1) Meningkatkan kesetiaan kerja yang menggairahkan,
- 2) Agar personil lebih berdaya guna dan berhasil guna,
- 3) Meningkatkan kualitas dan keterampilan, serta memupuk semangat dan kegairahan kerja,
- 4) Terwujudnya iklim kerja yang menggairahkan,
- 5) Pembekalan dan distribusi personil,
- 6) Tercapainya profesionalisme personil.

Lebih lanjut Djamin (2005: 20-22) menyatakan pendapat John dan Mary Miner mengenai fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia, yaitu meliputi :

a. Perencanaan

Kegiatan perencanaan ini meliputi perencanaan organisasi, perencanaan personil, sistem informasi personil, dan analisis jabatan

b. Penilaian prestasi

Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengukur produktivitas dan aspek-aspek lain dari pelaksanaan pekerjaan, penilaian manajemen dan penilaian kecakapan personil

c. Seleksi

Seleksi meliputi perekrutan personil, wawancara, pengadaan tes/ujian, penyalah/supervisi, dan penempatan personil baru

d. Pengembangan dan pelatihan

Kegiatan pengembangan dan pelatihan meliputi pengenalan personil, pelatihan di tempat kerja pelatihan penyalah, pengembangan manajemen

e. Administrasi gaji dan imbalan lainnya

Kegiatan ini meliputi penyelidikan gaji, penilaian pekerjaan, sistem pembayaran berdasarkan kecakapan, rencana-rencana hadiah dan perangsang, dan imbalan jasa bagi pejabat pimpinan

f. Lingkungan kerja

Kegiatan ini meliputi program-program keamanan, pelayanan-pelayanan medis dan kesehatan, kondisi-kondisi kerja badaniah dan keamanan kerja

g. Penyelia/supervisi pelaksanaan pekerjaan

Kegiatan ini meliputi prosedur-prosedur disiplin dan penyuluhan, kenaikan pangkat dan pemindahan, serta pemutusan hubungan kerja

h. Hubungan kekarayaan

Kegiatan ini berkenaan dengan kegiatan-kegiatan organisasi perserikatan, perundingan mengenai perjanjian kerja bersama, keluhan-keluhan dan usaha perantara

i. Kesejahteraan sosial

Meliputi hari-hari libur, hari-hari raya, cuti, asuransi, rencana pemensiunan, rekreasi dan kegiatan-kegiatan sosial, bantuan keuangan dan bantuan hukum, bantuan perumahan, pemindahan dan pengangkatan serta pemberian fasilitas.

j. Penilaian dan riset

Kegiatan ini meliputi laporan-laporan, penyimpanan catatan-catatan dan pengumpulan fakta serta angka-angka untuk kegunaan intern dan untuk penyesuaian dengan kebijakan-kebijakan legal.

Berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia, salah satu aspek yang patut dicermati adalah pihak-pihak mana atau pejabat mana yang bertanggung jawab di dalamnya. Dalam kaitan itu, Tunas (2007: 132) menyatakan pendapatnya bahwa :

”Pihak pejabat SDM bertugas sebagai pihak nara sumber yang kompeten dalam masalah SDM di perusahaan itu, manajer lini mempunyai kewenangan, kekuatan dan sponsorship serta tanggung jawab secara keseluruhan dari komunitas SDM dalam lingkungannya,

pihak staf memberikan saran-saran teknis sesuai bidangnya, sedangkan konsultan memberikan saran-saran teknis sesuai kaidah-kaidah baku yang berlaku dalam bidang keahliannya. Jadi untuk menciptakan kegiatan manajemen SDM yang baik, maka seluruh komunitas SDM yang disebutkan tadi harus bekerja sama dan saling mengisi sesuai peranan dan fungsinya masing-masing”

Berkenaan dengan pihak yang bertanggungjawab terhadap masalah SDM tersebut, pada bagian lain M. Manullang (2005: 22) menyatakan pendapatnya sebagai berikut :

”Tanggung jawab utama tentang masalah-masalah personalia sudah barang tentu berada pada tangan pucuk pimpinan. Pucuk pimpinan harus merencanakan, menentukan tujuan dan menetapkan kebijaksanaan di bidang personalia di mana seluruh pimpinan yang menjadi bawahannya. Selanjutnya dia harus membimbing pelaksanaan fungsi tersebut oleh masing-masing pimpinan di dalam badan yang dipimpinya dan harus pula mengawasi pelaksanaannya agar sesuai dengan yang direncanakan”

Pada bagian lain AS Moenir (1999: 222) menyatakan bahwa pihak-pihak yang bertanggung jawab terhadap manajemen SDM meliputi : pimpinan tertinggi, unit pengelola kepegawaian, bagian pengadaan tenaga kerja dan penelitian, bagian mutasi, bagian pendidikan dan pelatihan, serta bagian kesejahteraan.

Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, maka belum lengkap apabila belum mengemukakan strategi untuk implementasinya. Dalam kaitan itu, Tunas (2007: 79) menyatakan bahwa :

Keefektifan strategi sumber daya manusia dalam memberikan kontribusinya kepada kinerja perusahaan tergantung kepada sejauh mana ia dapat menyesuaikan dirinya terhadap beberapa faktor kunci, antara lain: strategi perusahaan/organisasi sendiri, keadaan lingkungan yang berlaku, karakteristik organisasi dan kemampuan organisasi di mana strategi SDM itu digunakan serta keterpaduan dari semua faktor di atas.

Dengan kata lain, bahwa strategi pengembangan sumber daya yang tepat idealnya disesuaikan dengan kondisi organisasi serta masalah dan tantangan yang dihadapi, baik dari lingkungan internal maupun eksternal. Di

sisi lain, antisipasi dan peramalan terhadap kejadian-kejadian yang mungkin timbul di masa yang akan datang memegang peranan penting bagi keberhasilan strategi pengembangan sumber daya manusia.

Pada bagian lain Musanef (1996: 219) mengemukakan beberapa kegiatan yang dapat diimplementasikan dalam rangka strategi manajemen sumber daya manusia, yaitu :

- a. Penyusunan stratifikasi kebutuhan sumber daya manusia yang diperlukan,
- b. Perumusan kebutuhan pendidikan dan pelatihan, baik diklat pembentukan maupun diklat struktural, sesuai dengan stratifikasi kebutuhan dimaksud dan bila perlu dilakukan bersama-sama dengan instansi terkait,
- c. Pemenuhan tenaga terampil dan terdidik, ditempuh melalui jalur formal maupun informal, bekerja sama dengan institusi pendidikan yang ada,
- d. Pengembangan sumber daya manusia dilaksanakan sekurang-kurangnya sejajar bahkan dapat mendahului sasaran nasional agar dapat diperoleh manusia yang berkualitas, dan profesional yang mandiri, beretos kerja tinggi, produktif dan mempunyai disiplin yang tinggi,
- e. Pembinaan sumber daya manusia dilaksanakan dalam lingkungan tata nilai budaya dan tuntutan tugas organisasi yang dibentuk berdasarkan pelayanan terbaik, prestasi dan citra terbaik,
- f. Sistem pendidikan dan pelatihan dikaitkan dengan pembinaan sumber daya manusia juga mengkoordinasikan kebutuhan di luar organisasi sebagai perwujudan tanggung jawab sosial,
- g. Pembinaan sumber daya manusia harus memperhatikan upaya pengembangan kesejahteraan, sehingga pada waktu tertentu hasil kerja yang diperoleh dapat menghidupi pegawai yang bersangkutan beserta keluarganya secara layak.

Dengan memahami konsep dan teori pengembangan sumber daya manusia, maka diyakini bahwa kebijakan pemberdayaan pada hakikatnya juga berorientasi pada pemberdayaan manusia yang ada di dalam organisasi agar eksistensinya mampu memberikan kontribusi maksimal.

Selanjutnya dimensi-dimensi dari variabel pemberdayaan yang dikaitkan dengan pemberdayaan masyarakat mencakup :

1. Partisipasi,
2. Demokrasi,
3. Transparansi,
4. Kelestarian hasil,
5. Desentralisasi.

2.1.4. Kinerja Kelembagaan

Menurut Poerwadarminta (1994 : 144) istilah kinerja merupakan terjemahan dari bahasa Inggris, yaitu *performance*, yang berarti pekerjaan, perbuatan atau pertunjukan. Pada bagian lain Jeremias Keban (1995: 56), bahwa “kinerja (*performance*) adalah tingkat pencapaian hasil atau *the degree of accomplishment*, atau sebagai tingkat tujuan organisasi”. Hal itu berarti bahwa kinerja merupakan pencapaian hasil melalui pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan yang direncanakan.

Lebih lanjut dikatakan bahwa kinerja merupakan terjemahan dari kata *performance*, dan didefinisikan oleh Walker (1994: 15) sebagai “*function of both effort and abilities and there maybe trade offs, and one competence for the others*”, dan secara garis besar dapat diartikan bahwa kinerja adalah suatu fungsi dari usaha dan kemampuan, dan merupakan pertanda kemampuan seseorang atas yang lain.

Pada bagian lain Sikula (1997: 135) menyatakan bahwa : “Kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu tertentu”. Dari pernyataan tersebut tersirat pemahaman bahwa suatu kinerja menyatakan tingkat atau batas kemampuan yang dapat dicapai oleh seseorang atau oleh organisasi dalam waktu tertentu.

Musanef (1996: 62) berpendapat bahwa “Kinerja atau prestasi kerja adalah kemampuan seseorang dalam usaha mencapai hasil kerja yang lebih baik atau lebih menonjol ke arah tercapainya tujuan organisasi”. Kinerja

seseorang akan menentukan baik buruknya kinerja organisasi, karena kinerja organisasi pada hakikatnya merupakan kinerja perorangan secara kumulatif. Di samping itu Musanef tidak membedakan antara pengertian kinerja dengan prestasi kerja pegawai, dan dengan kata lain kinerja pegawai/organisasi juga berarti prestasi kerja pegawai/organisasi.

Berdasarkan pengertian tersebut, beberapa pokok pikiran yang terkandung dalam pengertian kinerja (dalam hal ini kinerja kelembagaan) adalah :

- 1) Kinerja kelembagaan merupakan tingkat pencapaian hasil kerja dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya,
- 2) Tingkat pencapaian hasil tersebut dipengaruhi oleh banyak hal, karena motivasi kerja orang-orang yang ada di dalamnya dapat berubah-ubah sejalan dengan situasi dan kondisi yang dihadapi,
- 3) Tinggi rendahnya kinerja kelembagaan dapat diukur dari kriteria-kriteria tertentu. Menurut Flippo (1998: 194), kriteria penentu baik buruknya kinerja seseorang meliputi empat hal, yaitu “Mutu kerja, kuantitas kerja, ketangguhan dan sikapnya”.
- 4) Tingginya kinerja kelembagaan merupakan sasaran dari pembinaan SDM dalam suatu organisasi. Dalam hal ini, kepemimpinan seseorang akan sangat berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kinerja kelembagaan, karena kepemimpinan merupakan inti manajemen yang juga merupakan pembina dari sumber-sumber daya yang ada di dalam organisasi, termasuk sumber daya manusia.

Sejalan dengan kelembagaan pemerintah, Miftah Thoha (2005: 72) terdapat 3 (tiga) kriteria dalam memberikan kebijakan publik, yaitu meliputi :

1. Pemerintah meminjamkan legitimasi kepada kebijakan (*policy*), dalam arti bahwa kebijakan pemerintah dipandang sebagai kewajiban yang legal dan harus dipatuhi oleh semua warga negara,
2. *Policy-policy* pemerintah melibatkan universalitas, dalam arti hanya kebijakan pemerintah yang mampu memasuki dan menjangkau semua rakyat dalam suatu masyarakat,

3. Pemerintah memonopoli paksaan dalam masyarakat, dalam hal ini pemerintah bisa mengabsahkan tindakan untuk memenjarakan seseorang yang melawan kebijakan tersebut.

Kelembagaan pemerintah, dalam hal ini memiliki kewenangan yang bersifat mengikat, yaitu bahwa produk-produk hukum yang diterbitkan oleh kelembagaan pemerintah wajib dipatuhi oleh seluruh warga negara. Di samping itu, sejalan dengan fungsi pengaturan yang melekat pada kelembagaan pemerintah maka dapat menjangkau ke seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Selanjutnya, di dalam produk kelembagaan pemerintah tersebut terkandung adanya sanksi apabila seseorang melanggarnya.

Lebih lanjut dikatakan oleh Miftah Thoha (2005: 73) bahwa pendekatan kelembagaan dalam ilmu politik tidaklah memberikan banyak perhatian pada hubungan antara struktur lembaga pemerintah dengan isu publik policy. Penelaahan kelembagaan biasanya hanya menjelaskan lembaga-lembaga pemerintah secara spesifik, misalnya mengenai struktur organisasi, tugas dan kewajiban dan fungsi-fungsi yang dijalankan. Lembaga-lembaga pemerintah sebenarnya merupakan pola perilaku dari individu-individu dan kelompok yang bentuk kerangkanya sudah jelas dan dapat dilihat sebelumnya.

Hambatan pemerintah dalam penyusunan kebijakan kelembagaan yang rasional menurut Miftah Thoha (2005: 83) meliputi :

1. Nilai-nilai khusus dari individu dan kelompok saling berselisih,
2. Nilai-nilai khusus tersebut sulit dibandingkan dan ditimbang,
3. Kekuasaan dan sistem pemerintah memberi ketidakmungkinan untuk mengukur secara tepat nilai-nilai sosial,
4. Pembuat policy tidak terdorong membuat putusan berdasarkan pada tujuan-tujuan masyarakat,
5. Pembuat policy tidak tertarik untuk meningkatkan capaian tujuan bersih, tetapi lebih pada upaya pemuasan tuntutan untuk kemajuan,
6. Tabungan dan program yang besar menghalangi pembuat policy untuk mempertimbangkan alternatif dan akibat-akibatnya,
7. Kemampuan-kemampuan prediktif yang ada tidak cukup mawadahi untuk meningkatkan kemampuannya dalam memahami dampak yang timbul,

8. Banyak halangan yang sulit diprediksi dalam proses pengumpulan informasi,
9. Pembuat policy tidak cukup mampu menghitung untung rugi dalam implementasi ilmu-ilmu politik,
10. Pembuat policy memiliki kepentingan pribadi, kekurangan atau ketidakmampuan lainnya,
11. Tabiat pembuat policy yang dibakukan dalam keputusan birokrasi menyulitkan koordinasi,
12. Akibat yang timbul dari ketidakpastian akan membuat pembuat policy bersifat lebih kaku.

Dari pembahasan tersebut, maka ditentukan dimensi kinerja Kelurahan sebagai lembaga dalam penelitian ini meliputi :

- a. Kualitas hasil kerja,
- b. Kuantitas hasil kerja,
- c. Ketangguhan,
- d. Sikap pribadi orang-orang yang ada di dalamnya.

2.2. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Pengaruh Pemberdayaan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat

Penelitian yang dilakukan oleh Syaiful Bahri (2005), mengenai pemberdayaan masyarakat miskin yang menjadi sasaran Program Gerdu Taskin tahun 2003 di Kabupaten Jombang, menunjukkan bahwa pemberdayaan ekonomi keluarga pada program Gerdu Taskin dirasakan cukup bermanfaat oleh masyarakat sehingga mereka merasakan adanya kepuasan dalam pelayanan masyarakat yang diberikan oleh Kelurahan.

Pengaruh Kinerja terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Penelitian sebelumnya yang dilakukan instansi pemerintah kota Mojokerto untuk mengukur kinerja aparatur kecamatan Prajuritkulon Kota Mojokerto dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*), dapat diketahui bahwa dalam upaya mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana

dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan. Sehingga dengan adanya kinerja yang baik dari pihak pemberi pelayanan (kinerja aparatur kecamatan) maka dapat memberikan kepuasan bagi pelayanan masyarakatnya.

B A B III

METODE PENELITIAN

3.1. Kerangka Penelitian

Judul karya tulis ilmiah dalam penelitian ini adalah “Analisis Pemberdayaan RT/RW dan Kinerja Kelurahan Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat (studi kasus 6 Kelurahan Dalam 1 Kecamatan Cengkareng)”. Dari judul tersebut diketahui bahwa pokok bahasan tersebut bersifat multi variabel, yaitu “pemberdayaan”, “kinerja Kelurahan” dan “kepuasan pelayanan masyarakat”. Pemberdayaan dan kinerja kelurahan masing-masing sebagai variabel bebas satu dan dua (*independent variable*), serta kepuasan pelayanan masyarakat sebagai variabel terikat (*dependent variable*).

Keterkaitan antara variabel bebas dengan variabel terikat dikemukakan dalam teori-teori berikut :

1. Di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2000, tentang Program Pembangunan Nasional dikemukakan bahwa Tujuan Pemberdayaan Masyarakat adalah meningkatkan keberdayaan masyarakat melalui penguatan lembaga dan organisasi masyarakat setempat, penanggulangan kemiskinan dan perlindungan sosial masyarakat, peningkatan keswadayaan masyarakat luas guna membantu masyarakat untuk meningkatkan kehidupan ekonomi, sosial dan politik.

Ini berarti bahwa pemberdayaan masyarakat melalui RT/RW berorientasi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat yang juga mencerminkan bentuk konkrit dari pelayanan pemerintah terhadap publik. Dengan demikian diasumsi terdapat hubungan erat antara pemberdayaan RT/RW dengan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat. Dijelaskan pula bahwa salah satu strategi pemberdayaan masyarakat adalah pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, yang berarti bahwa pemenuhan kebutuhan dasar tersebut diterapkan oleh pemerintah

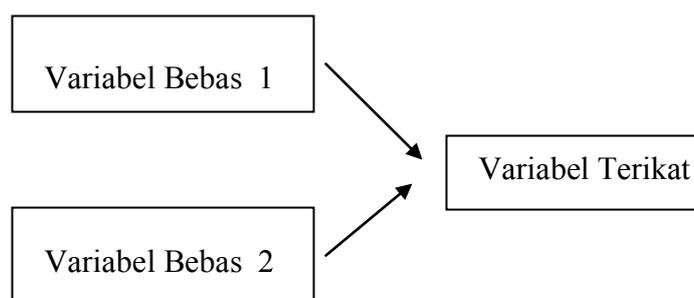
melalui proses pelayanan yang berkesinambungan. Dalam kaitan itu, definisi pelayanan publik (sebagaimana telah dikemukakan dalam SK Menpan pada bab kedua) menyatakan bahwa pelayanan publik dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Di dalam SK Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (sebagaimana telah dikemukakan pada bab kedua) disebutkan bahwa salah satu standar pelayanan dimaksud adalah "kompetensi petugas pemberi pelayanan", dan eksistensi petugas tersebut tentunya pada institusi pemerintah.

Senada dengan hal itu, AS Moenir (2006: 47) sebagaimana telah dikemukakan pada bab kedua menyatakan bahwa kelancaran pelayanan kepada masyarakat antara lain tergantung pada "kemampuan/keterampilan personil". Ini berarti bahwa baik buruknya kinerja (yang dibangun dari kemampuan personil) terkait erat dengan kepuasan pelayanan kepada masyarakat,

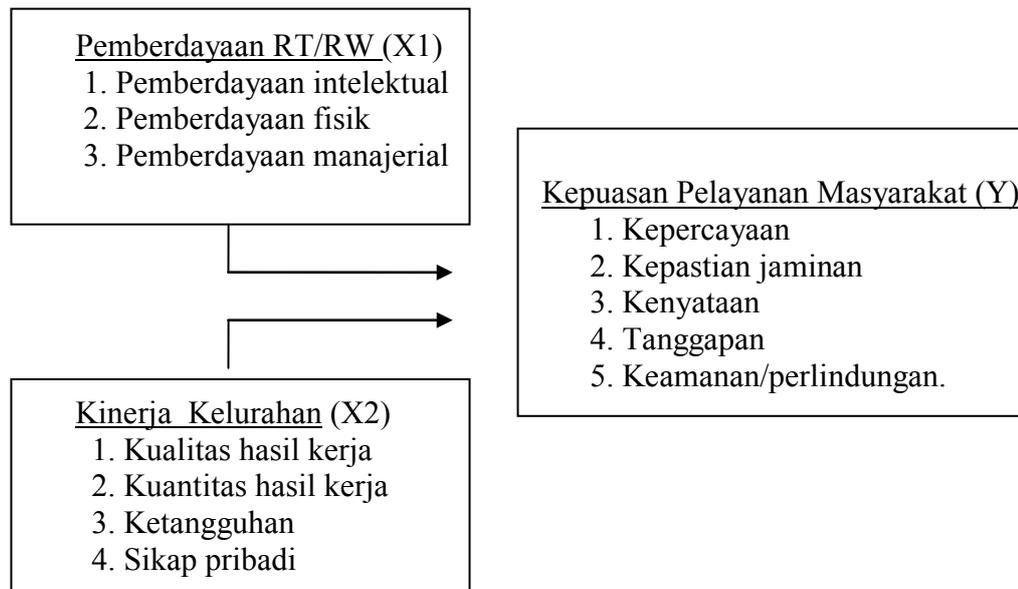
Dari kedua pendapat di atas disimpulkan bahwa baik pemberdayaan RT/RW maupun kinerja kelurahan mempunyai kaitan erat dengan tingkat kepuasan pelayanan masyarakat.

Selanjutnya model kerangka penelitian yang menggambarkan keterkaitan antara variabel-variabel penelitian dikemukakan oleh Sugiyono (2008: 234) yang juga menggambarkan pola pemikiran adalah sebagai berikut :



Sejalan dengan pendapat tersebut, maka kerangka pemikiran diatas dapat digambarkan dalam bagan sebagai berikut :

Bagan 1: Model kerangka penelitian.



3.2. Hipotesis Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini yaitu yang telah dikemukakan terdahulu, maka pokok bahasannya adalah pemberdayaan RT/RW dan kinerja Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat. Oleh karena desain penelitian yang digunakan adalah penelitian studi kasus, maka penulis merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Hipotesis Kerja (H_a) :

- 1) Terdapat pengaruh signifikan antara pemberdayaan RT/RW dan kinerja Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 6 Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat

2. Hipotesis Nol (H_0) :

- 1) Tidak terdapat pengaruh signifikan antara pemberdayaan RT/RW dan kinerja Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 6 Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat

3.3. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah :

1. Desain deskriptif, yang ditujukan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian.
2. Desain infrensial untuk menganalisa hubungan pengaruh variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan analisa regresi.

Dan pengertian deskriptif dikemukakan oleh Faisal (1999: 20) menyatakan bahwa :

Penelitian deskriptif (*descriptive research*) yang biasa disebut juga penelitian taksonomik, dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai sesuatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti.

Tujuan penelitian deskriptif menurut Suryabrata (1999: 19) adalah untuk “Membuat pencanderaan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu”. Dengan kata lain, melalui penelitian deskriptif ini penulis bermaksud memaparkan kejadian-kejadian yang ditemui pada saat penelitian dilakukan sesuai fakta yang ada secara sistematis dan akurat dengan cara menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan.

Sementara itu Sevilla (1993: 71) menjelaskan penelitian deskriptif sebagai berikut :

Metode penelitian deskriptif adalah kegiatan yang meliputi pengumpulan data dalam rangka menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang menyangkut keadaan pada waktu yang sedang berjalan dari pelaksanaan suatu penelitian. Penelitian deskriptif menentukan dan melaporkan keadaan sekarang.

3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.4.1. Definisi Operasional

- a. Yang dimaksud dengan pemberdayaan RT/RW dalam penelitian ini adalah upaya Lurah dalam membuat RT/RW di lingkungannya lebih memiliki daya dalam rangka mendukung

tugas dan fungsi Kelurahan. Dalam hal ini Lurah dituntut untuk mampu memberdayakan RT/RW, baik secara intelektual (SDM), fisik maupun manajerial, dengan uraian sebagai berikut :

1) Yang dimaksud dengan dimensi pemberdayaan intelektual (SMD) adalah upaya Lurah dalam mewujudkan peningkatan kemampuan intelektual RT/RW, atau peningkatan SDM secara utuh baik fisik maupun psikis. Adapun indikatornya adalah :

- a) Partisipasi,
- b) Demokrasi.

2) Yang dimaksud dengan dimensi pemberdayaan fisik, adalah upaya Lurah dalam mewujudkan peningkatan kemampuan RT/RW beserta masyarakatnya agar mampu memelihara hasil-hasil pembangunan di wilayahnya.

Indikator yang dipilih dalam penelitian ini adalah : pelestarian hasil.

3) Yang dimaksud dengan dimensi pemberdayaan manajerial adalah upaya Lurah dalam mewujudkan peningkatan kemampuan RT/RW terhadap aspek-aspek manajerial, misalnya perumusan kebijakan, kepemimpinan, pengambilan keputusan dan sebagainya.

Indikatornya meliputi :

- a) Desentralisasi,
- b) Transparansi.

b. Yang dimaksud dengan kinerja Kelurahan pencapaian hasil kerja yang ditunjukkan oleh para Lurah di Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat dalam menjalankan tugasnya sebagai bagian dari aparat pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan paparan teori di atas, maka dimensi dari kinerja Kelurahan meliputi empat hal, yaitu :

- 1) Yang dimaksud dengan kualitas hasil kerja adalah kesesuaian hasil pelaksanaan tugas pokok yang mencerminkan kinerja lembaga Kelurahan dengan tolok ukur rencana yang telah disusun dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Adapun indikatornya meliputi :
 - (1) Bermanfaat bagi warga,
 - (2) Kesesuaian dengan peraturan.
 - 2) Yang dimaksud dengan kuantitas hasil kerja adalah capaian hasil pelaksanaan tugas pokok yang mencerminkan kinerja lembaga Kelurahan dengan tolok ukur pelayanan masyarakat. Indikatornya adalah :
 - (1) Jumlah masyarakat yang dilayani,
 - (2) Jumlah dokumen yang diterbitkan.
 - 3) Yang dimaksud dengan ketangguhan adalah kualitas sikap dan perilaku jajaran personil Kelurahan dalam menghadapi permasalahan yang dijumpai dalam pekerjaan sehari-hari. Indikatornya meliputi :
 - (1) Kemampuan penyelesaian pekerjaan,
 - (2) Gagasan/inovasi.
 - 4) Yang dimaksud dengan sikap pribadi adalah sikap perorangan yang ditunjukkan dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Indikatornya adalah :
 - (1) Motivasi kerja
 - (2) Loyalitas kerja.
- c. Yang dimaksud dengan kepuasan pelayanan masyarakat adalah kesesuaian antara realisasi hasil pelayanan yang diperoleh masyarakat dengan keinginan atau harapan yang ingin diterima oleh masyarakat. Dalam hal ini dimensi kepuasan pelayanan masyarakat meliputi :
1. Kepercayaan, indikatornya adalah :
 - a) Ketepatan waktu,

- b) Ketepatan biaya.
- 2. Kepastian jaminan, indikatornya adalah :
 - a) Kemampuan petugas,
 - b) Kesopanan.
- 3. Kenyataan, indikatornya adalah :
 - a) Ketepatan hasil,
 - b) Terpenuhinya kebutuhan.
- 4. Tanggapan, indikatornya adalah :
 - a) Kecepatan pelayanan,
 - b) Kecepatan tanggapan.
- 5. Keamanan/perlindungan, indikatornya adalah :
 - a) Kemudahan komunikasi,
 - b) Transparansi.

3.4.2. Pengukuran Variabel

Variabel yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini meliputi tiga hal, yaitu pemberdayaan RT/RW, kinerja Kelurahan dan kepuasan pelayanan masyarakat. Sehubungan dengan desain penelitian yang sifatnya studi kasus dengan pendekatan kuantitatif, maka pengukuran variabelnya didasarkan pada penilaian peringkat dengan pemberian skor atas tanggapan dari pertanyaan yang disampaikan kepada responden, dengan pemberian bobot sebagai berikut :

- a. kategori Sangat Kurang : skor 1
- b. kategori Kurang : skor 2
- c. kategori Sedang/Cukup : skor 3
- d. kategori Baik : skor 4
- e. kategori Sangat Baik : skor 5

Untuk lebih lengkapnya berikut adalah tabel Operasionalisasi Variabel, Dimensi dan Indikator Penelitian :

Tabel 3.1

Matriks Variabel, Dimensi dan Indikator Penelitian

Variabel Penelitian	Dimensi Penelitian	Indikator	Keterangan (Item kuesioner)
(1)	(2)	(3)	(4)
1. Pemberdayaan RT/RW	1. Pemberdayaan intelektual/SDM 2. Pemberdayaan fisik 3. Pemberdayaan Manajerial	1. Partisipasi 2. Demokrasi 1. Pelestarian hasil 1. Desentralisasi 2. Transparansi.	Kartasmita (1996:28)
2. Kinerja Lembaga Kelurahan	1. Kualitas hasil kerja 2. Kuantitas hasil kerja 3. Ketangguhan 4. Sikap pribadi	1. Bermanfaat bagi warga 2. Kesesuaian dengan peraturan 1. Jumlah masyarakat yang dilayani 2. Jumlah dokumen yang diterbitkan 1. Kemampuan penyelesaian masalah 2. Gagasan/ inovasi 1. Motivasi kerja 2. Loyalitas kerja.	Edwin B Flippo (1998:194)
3. Kepuasan pelayanan masyarakat	1. Kepercayaan 2. Kepastian Jaminan 3. Kenyataan 4. Tanggapan 5. Keamanan/ Perlindungan	1. Tepat waktu 2. Tepat biaya 1. Kemampuan petugas 2. Kesopanan 1. Tepat hasil 2. Terpenuhinya kebutuhan 1. Kecepatan pelayanan 2. Kecepatan tanggap 1. Kemudahan komunikasi 2. Transparansi	Zeithaml (2000:93)

3.5. Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga cara, yaitu :

1) Observasi/pengamatan

Sevilla (2003: 198) menyatakan bahwa “Pengamatan dalam istilah sederhana adalah proses di mana peneliti atau pengamat melihat situasi penelitian”. Dengan kata lain, peneliti melakukan pengamatan atau melihat secara langsung terhadap substansi permasalahan yang dibahas dalam penelitiannya.

Dalam pengamatan ini, penulis melakukan pengamatan pelaksanaan pekerjaan sehari-hari di lingkungan 6 Kantor Kelurahan Dalam Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat. Pengamatan ini dilakukan sambil menjalankan tugas sehari-hari.

2) Telaah dokumen,

Penelitian atau telaah dokumen menurut Arikunto (1996: 248) yaitu “Mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, legger, agenda dan sebagainya”.

Dalam hal ini penulis menghimpun, mempelajari dan mengkaji proses kepuasan pelayanan masyarakat, pemberdayaan masyarakat dan kinerja kelurahan sesuai dokumen yang ada, seperti : surat menyurat, peraturan perundang-undangan, arsip, karya tulis, laporan-laporan dinas, hasil-hasil pertemuan, majalah, surat kabar dan dokumen lain yang ada relevansinya.

3) Penyebaran Kuesioner, yaitu mengajukan daftar pertanyaan/ pernyataan model tertutup kepada responden yang dipilih sebagai sampel penelitian.

Pemilihan teknik kuesioner dalam penelitian deskriptif didasarkan pada pernyataan Sevilla (2003: 71), bahwa :

Cara untuk memperoleh informasi deskriptif, metode yang paling umum digunakan, misalnya di dalam pengumpulan data yang berhubungan dengan sikap dan pendapat dari suatu kelompok orang adalah dengan meminta mereka untuk memberikan informasi

penting. Tipe penyelidikan deskriptif ini digolongkan sebagai daftar pertanyaan atau sebagai daftar pendapat.

Selanjutnya pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik “*purposive sampling*”, yang artinya dikemukakan Kartono (2000: 260) sebagai berikut : “Dalam memilih subyek-subyek sampelnya diambil sedemikian rupa sehingga benar-benar mencerminkan ciri-ciri dari populasi yang sudah dikenal sebelumnya”. Dalam penelitian ini, sampel dipilih berdasarkan karakteristik wilayah dan lingkungan masing-masing.

Di samping itu, beberapa pertimbangan dalam pengambilan sampel antara lain didasarkan pada : keterbatasan waktu penelitian, luasnya wilayah penelitian serta risiko-risiko lainnya yang mungkin timbul.

Jumlah populasi sebesar 953 yang terdiri dari dua kelompok yaitu 869 RT dan 84 RW. Berdasarkan rumus slovin (*Slovin's formula*) untuk menentukan jumlah sampel yang sebaiknya digunakan adalah dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana :

n = jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin.

N = jumlah populasi

e = error penelitian

Berdasarkan rumus diatas, maka didapat jumlah sampel dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{953}{1 + 953 \times 0,1^2} = 90,5 \approx 91 \text{ orang}$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel diatas dapat diketahui bahwa jumlah sampel minimum adalah sebesar 91 orang, sehingga dalam penelitian ini dapat menggunakan sampel sebanyak 100 orang.

3.6. Uji Kualitas Data

Sehubungan dengan data yang dikelompokkan secara berjenjang atau bertingkat yang ditandai dengan tanggapan responden dari sangat kurang sampai dengan sangat baik. Pengujian kualitas data untuk data kualitatif dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

3.6.1. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah semua pertanyaan (instrumen) penelitian yang diajukan untuk mengukur variabel penelitian adalah valid. Jika valid berarti instrumen itu dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Singarimbun dan Sofian Effendi, 1995).

Pengujian validitas dilakukan dengan mencari korelasi dari setiap indikator terhadap skor totalnya dengan menggunakan rumus teknik korelasi "Product Moment". Untuk mengetahui besarnya koefisien validitas, maka digunakan rumus teknik korelasi "*Product Moment*" dengan tingkat kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$) dan tingkat kebenaran 95% ($1-\alpha$) (Singarimbun dan Efendi, 1995:137).

Langkah-langkah pengujian validitas dilakukan sebagai berikut :

Tentukan Hipotesis nol dan hipotesis alternatif

Ho : $\rho = 0$ tidak ada korelasi antara butir pertanyaan 1 dengan skor totalnya (tidak valid)

Ha : $\rho \neq 0$ ada korelasi antara butir pertanyaan 1 dengan skor totalnya (valid)

Menghitung korelasi antara setiap butir dengan skor totalnya dengan formulasi :

$$r_{xiXTOT} = \frac{n \sum X_i X_{TOT} - \sum X_i \sum X_{TOT}}{\sqrt{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2} \sqrt{n \sum X_{TOT}^2 - (\sum X_{TOT})^2}}$$

dimana :

X_i = skor Butir pertanyaan ke-I

X_{TOT} = Skor total

Dasar pengambilan keputusan uji validitas ini adalah sebagai berikut:

- Berdasarkan nilai signifikansi dibandingkan dengan tingkat kesalahan ($\alpha=5\%$)

Jika nilai signifikansi $<$ alpha 0.05 \rightarrow item pernyataan valid

Jika nilai signifikansi \geq alpha 0.05 \rightarrow item pernyataan tidak valid

- Berdasarkan nilai r-hitung dibandingkan dengan nilai r-tabel = 0,312

Jika nilai r-hitung $>$ r-tabel \rightarrow item pernyataan valid

Jika nilai r-hitung \leq r-tabel \rightarrow item pernyataan tidak valid

3.6.2. Uji Reliabilitas

Apabila alat ukur telah dinyatakan valid, langkah selanjutnya adalah menguji reliabilitas alat ukur tersebut. Realibilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama.

Pengujian reliabilitas (Budi, 2006:164) digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban responden. Kriteria pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. (Ghozali, 2005:57-81)

Cronbach Alpha yang dinyatakan dengan formulasi :

$$CA = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana :

CA = Cronbach Alpha

K = Banyaknya butir pertanyaan

σ_t^2 = Varians total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

Pengambilan keputusan dilakukan dengan menggunakan kriteria :

Jika Cronbach Alpha (CA) > 0,6 maka dikatakan reliabel

Jika Cronbach Alpha (CA) < 0,6 maka dikatakan tidak reliabel

3.7. Metode Analisis

3.7.1. Analisis Deskriptif

Metode analisis deskriptif merupakan paparan secara naratif yang menjelaskan keterkaitan atau hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

3.7.2. Analisis Regresi

Metode analisis regresi berganda dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (Pemberdayaan masyarakat dan Kinerja Kelurahan) terhadap variabel dependennya (kepuasan pelayanan masyarakat), dengan model rumus berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan pelayanan masyarakat

X₁ = Pemberdayaan masyarakat

X₂ = Kinerja kelurahan

β = Koefisien regresi

e = *error term* / kesalahan pengganggu / residual

Pengujian hipotesa dilakukan dengan menggunakan analisa regresi berganda (*multiple regression*) dengan pengujian parsial (uji-t) untuk menjawab hipotesa 1a dan 1b, sedangkan pada pengujian simultan (uji-f) dilakukan untuk menjawab hipotesa 1.

1. Pengujian Simultan (Uji-f)

Pengujian Simultan dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependennya.

Dasar pengambilan keputusan :

Jika nilai Sig. < 0,05 maka H0 ditolak

Jika nilai Sig. > 0,05 maka H0 diterima

2. Pengujian Parsial (Uji-t)

Pengujian parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya.

Dasar pengambilan keputusan :

Jika nilai Sig. < 0,05 maka H0 ditolak

Jika nilai Sig. > 0,05 maka H0 diterima

3. Pengujian Koefisien Determinasi (KD)

Pengujian koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui besarnya kontribusi (%) pengaruh dari variabel independen (pemberdayaan RT/RW dan kinerja Kelurahan) terhadap variabel dependennya (kepuasan pelayanan masyarakat). Pengujian koefisien determinasi ditunjukkan dengan besarnya nilai R^2 .

B A B IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Organisasi yang menjadi obyek penelitian dalam pembahasan ini meliputi 6 (enam) Kelurahan Dalam 1 (satu) Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat, yaitu :

- 1) Kelurahan Cengkareng Barat,
- 2) Kelurahan Kapuk,
- 3) Kelurahan Kedaung Kaliangke,
- 4) Kelurahan Duri Kosambi,
- 5) Kelurahan Rawa Buaya,
- 6) Kelurahan Cengkareng Timur.

Beberapa kondisi di 6 Kelurahan tersebut diuraikan di bawah ini :

(1) Organisasi

Pada uraian bab pertama telah disinggung bahwa pemerintah Kelurahan sesuai dengan pasal 12 Undang-undang Nomor 34 Tahun 1999 menyelenggarakan beberapa fungsi dan kegiatan, yang meliputi :

- a. Penyelenggaraan pelayanan masyarakat,
- b. Penyusunan dan penetapan kebijakan pemberdayaan masyarakat yang tumbuh atas inisiatif masyarakat,
- c. Pemeliharaan terciptanya ketenteraman dan ketertiban,
- d. Pelaksanaan program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

Sehubungan dengan tugas-tugas tersebut, secara organisasi Kepala Kelurahan membawahi beberapa Sub Seksi, yaitu :

a. Sub Seksi Pemerintahan,

Lingkup kegiatan Sub Seksi Pemerintahan meliputi : pendataan dan pemantauan kondisi wilayah, pertanahan, kependudukan dan catatan sipil, pembinaan RT/RW, pelayanan masyarakat, serta pengelolaan pajak bumi dan bangunan (PBB).

b. Sub Seksi Ketertiban

Lingkup kegiatan Sub Seksi Ketertiban meliputi : pelayanan masyarakat, pendataan kriminalitas, pendataan bencana alam, pembinaan Linmas, penegakan hukum dan penertiban, pembinaan kerukunan antar warga, pembinaan Satgas pengamanan, dan pendataan obyek vital.

c. Sub Seksi Prasarana Umum

Lingkup kegiatan Sub Seksi Prasarana Umum meliputi : pembinaan perekonomian (koperasi dan usaha kecil), pelayanan masyarakat, pembangunan Desa/Kelurahan, pendataan klasifikasi dan jenis bangunan, pendataan prasarana dan alat perhubungan/transportasi, peendataan prasarana komunikasi, pendataan lingkup penghijauan dan lingkungan hidup, pembinaan kebersihan dan pemberdayaan kesejahteraan keluarga.

d. Sub Seksi Pemberdayaan Masyarakat.

Lingkup kegiatan Sub Seksi Pemberdayaan Masyarakat meliputi : kegiatan keagamaan, pelayanan masyarakat, pembinaan orang tua asuh, pembinaan pendidikan dan pramuka, pembinaan usaha peningkatan kesejahteraan keluarga, pengelolaan bantuan korban bencana alam, pembinaan karang taruna, pembinaan kegiatan kesenian, olah raga, hiburan dan pariwisata, pembinaan kesehatan dan pembinaan keluarga berencana.

e. Sub Seksi Pelayanan Umum

Lingkup kegiatan Sub Seksi Pelayanan Umum meliputi : pengelolaan ketatausahaan Kelurahan, pengelolaan kepegawaian, pengelolaan barang inventaris kantor, pengaturan dan penempatan ruangan kantor dan perawatan gedung kantor Kelurahan dan Rumah Dinas.

(2) Kondisi Wilayah

Beberapa kondisi penting tentang keenam wilayah Kelurahan di Kecamatan Cengkareng dikemukakan di bawah ini :

a. Luas wilayah :

1) Kelurahan Cengkareng Barat	:	360,59 Ha
2) Kelurahan Kapuk	:	451,81 Ha
3) Kelurahan Kedaung Kaliangke	:	281,35 Ha
4) Kelurahan Duri Kosambi	:	591,00 Ha
5) Kelurahan Rawa Buaya	:	406,90 Ha
6) Kelurahan Cengkareng Timur	:	<u>432,76 Ha</u>
Jumlah	=	2.524,41 Ha,

b. Jumlah RT dan RW

1) Jumlah RT :

- Kelurahan Cengkareng Barat	:	68 RT
- Kelurahan Kapuk	:	222 RT
- Kelurahan Kedaung Kaliangke	:	80 RT
- Kelurahan Duri Kosambi	:	163 RT
- Kelurahan Rawa Buaya	:	140 RT
- Kelurahan Cengkareng Timur	:	<u>223 RT</u>
Jumlah	=	869 RT

2) Jumlah RW :

- Kelurahan Cengkareng Barat	:	16 RW
- Kelurahan Kapuk	:	16 RW
- Kelurahan Kedaung Kaliangke	:	8 RW
- Kelurahan Duri Kosambi	:	15 RW
- Kelurahan Rawa Buaya	:	12 RW
- Kelurahan Cengkareng Timur	:	<u>17 RW</u>
Jumlah	=	84 RW

c. Pengelolaan pertanahan, terdiri dari status pemindahan hak atas tanah, status tanah dan peruntukan tanah. Dari luas wilayah tersebut peruntukan tanah terbesar adalah status tanah milik dan peruntukannya terbesar adalah untuk perumahan.

(3) Kependudukan

1) Kelurahan Cengkareng Barat	:	46.588 jiwa (16.387 KK),
2) Kelurahan Kapuk	:	54.685 jiwa (18.269 KK),
3) Kelurahan Kedaung Kaliangke	:	18.283 jiwa (7.099 KK),
4) Kelurahan Duri Kosambi	:	43.761 jiwa (14.523 KK),
5) Kelurahan Rawa Buaya	:	35.281 jiwa (11.455 KK),
6) Kelurahan Cengkareng Timur	:	<u>53.791 jiwa (18.359 KK).</u>
Jumlah	=	252.389 jiwa (86.092 KK).

(4) Pelayanan Masyarakat

Sebagai contoh pelayanan masyarakat adalah kegiatan pelayanan masyarakat di Kelurahan Kedaung Kaliangke selama April 2009 meliputi : pelayanan Kartu Tanda Penduduk, diterima sebanyak 900 lembar dan penyeteroran sebanyak 967 lembar. Sedang pelayanan Kartu Keluarga, penerimaan sebanyak 300 lembar dan penyeteroran 86 lembar. Di samping itu, penerbitan surat kematian 10 orang dan pelayanan pindah sebanyak 38 lembar. Khusus mengenai pelayanan KTP, paling banyak adalah melayani permintaan KTP untuk usia 17 tahun yaitu sebanyak 124 lembar. Selanjutnya pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebanyak 6 lembar, keterangan Nikah/Talak.Cerai sebanyak 40 kali dan pelayanan SKTM sebanyak 14 kali.

Di bidang ketatausahaan, surat masuk pada bulan April 2009 sebanyak 47 buah, surat keluar sebanyak 21 buah dan surat edaran/himbauan sebanyak 2 buah.

(5) Pemberdayaan Masyarakat

Untuk pembinaan dan pemberdayaan masyarakat, pelaksanaannya didasarkan pada SK Gubernur Propinsi DKI Jakarta Nomor 36 Tahun 2001, tentang Rukun Tetangga dan Rukun Warga di Propinsi DKI Jakarta. Kegiatan tersebut meliputi :

- Paparan dan penjelasan tugas pokok Ketua RT/RW,
- Silaturahmi Lurah dengan pengurus RT/RW seminggu sekali,
- Penataran RT/RW.

(6) Penegakan Hukum dan Penertiban

Dalam melaksanakan kegiatan penegakan hukum dan penertiban ini, pihak Kelurahan Kedaung Kaliangke melakukan berbagai kegiatan, yaitu: penertiban jalan dan angkutan jalan raya, penertiban taman, penghijauan dan tempat-tempat usaha, penertiban lahan sungai dan kolam, penertiban lingkungan permukiman, penertiban bangunan dan hunian, penertiban sosial dan penertiban kesehatan. Bentuk penertiban meliputi : penyuluhan dan penertiban secara langsung di lokasi.

(7) Obyek-obyek vital, terdiri dari : usaha perbankan, bangunan pemerintah, bangunan pertokoan dan gardu listrik. Dari obyek-obyek vital tersebut, jumlah terbesar adalah pertokoan dan gedung pemerintah.

(8) Pembinaan perekonomian

Pembinaan bidang perekonomian meliputi : pembinaan koperasi, pedagang kaki lima, warung, pertokoan dan rumah makan.

(9) Pembinaan Pegawai

Dari sejumlah pejabat struktural di Kelurahan, sebagai sampling adalah Kelurahan Kedaung Kaliangke, mereka yang sudah mengikuti Diklat Adum yaitu : Lurah (H. Asmaran Abdullah, SE), Wakil Lurah (Iwan Alex Kuncara), Sekrertaris Kelurahan (Achmad Subhan, SE), Kepala Sub Seksi Pemerintahan (Yudi Saputra), dan Kepala Sub Seksi Pelayanan Umum (Iin Sainah).

Pembinaan pegawai lainnya yaitu : *briefing*, silaturahmi dan pembinaan, rapat persiapan pelaksanaan kerja bhakti setiap minggu dan evaluasi program kerja staf Kelurahan untuk bulan berikutnya.

4.2. Pengujian Kualitas Data

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis penelitian, terlebih dahulu data hasil tanggapan responden dari penyebaran kuesioner diuji terlebih dahulu, di mana jumlah responden sebanyak 100 orang dengan pilihan jawaban/tanggapan sebanyak lima pilihan, yaitu :

- Kategori Sangat Kurang dengan skor : 1
- Kategori Kurang dengan skor : 2
- Kategori Sedang dengan skor : 3
- Kategori Baik dengan skor : 4
- Kategori Sangat Baik dengan skor : 5

4.2.1. Hasil Pengujian Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah semua pertanyaan (instrumen) penelitian yang diajukan untuk mengukur variabel penelitian adalah valid. Jika valid berarti instrumen itu dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Singarimbun dan Sofian Effendi, 1995). Hasil pengujian validitas yang dilakukan dengan teknik korelasi *Product Moment* untuk variabel Pemberdayaan Masyarakat ditunjukkan dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1
Hasil Pengujian Validitas Variabel Pemberdayaan RT/RW (X1)

Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Keterangan
1. Upaya peningkatan keterlibatan warga	0,338**	0,000	Valid
2. Partisipasi dalam penyusunan pemberdayaan	0,462**	0,000	Valid
3. Sifat demokratis dalam pemberdayaan	0,691**	0,000	Valid
4. Warga menyikapi kebijakan demokratis	0,700**	0,000	Valid
5. Upaya RT/RW memelihara hasil pembangunan	0,802**	0,000	Valid
6. Kepedulian warga terhadap hasil	0,539**	0,000	Valid
7. Pemberian wewenang dalam pemberdayaan	0,703**	0,000	Valid
8. Aktivitas membuat usulan/ pembangunan	0,607**	0,000	Valid
9. Keterbukaan dalam pemberdayaan	0,769**	0,000	Valid
10. Sikap warga terhadap pemberdayaan	0,415**	0,000	Valid

*** correlation is significant at the 0,05 level (1-tailed)*

Sumber : data kuesioner diolah (lihat lampiran)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa masing-masing butir pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian untuk mengukur variabel Pemberdayaan RT/RW memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 (dengan nilai korelasi berkisar diantara 0,338 sampai dengan 0,802 lebih besar dari nilai korelasi tabel=0,195). Hal ini dapat diartikan bahwa masing-masing butir pernyataan tersebut adalah valid. Dengan kata lain butir-butir pernyataan tersebut dapat mewakili atau membentuk variabel Pemberdayaan RT/RW.

Hasil pengujian validitas untuk variabel Kinerja Kelurahan ditunjukkan dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja Kelurahan (X2)

Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Keterangan
1. Manfaat pelayanan bagi warga	0,377**	0,000	Valid
2. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja	0,665**	0,000	Valid
3. Ketaatan kegiatan Kelurahan dengan peraturan yang berlaku	0,667**	0,000	Valid
4. Kecapatan pelayanan oleh petugas Kelurahan	0,634**	0,000	Valid
5. Kesadaran/ kepedulian warga terhadap pelayanan	0,523**	0,000	Valid
6. Tingkat ketelitian dokumen	0,660**	0,000	Valid
7. Ketangguhan petugas dalam penyelesaian masalah	0,580**	0,000	Valid
8. Inovasi dalam mengha dapi kesulitan	0,599**	0,000	Valid
9. Sikap/ kepribadian petugas	0,765**	0,000	Valid
10. Petugas mengharapkan imbalan	0,516**	0,000	Valid

*** correlation is significant at the 0,05 level (1-tailed)*

Sumber : data kuesioner diolah (lihat lampiran)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa masing-masing butir pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian untuk mengukur variabel

Kinerja Kelurahan memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 (dengan nilai korelasi berkisar antara 0,377 dan 0,765 lebih besar dari nilai korelasi tabel=0,195). Hal ini dapat diartikan bahwa masing-masing butir pernyataan tersebut adalah valid. Dengan kata lain butir-butir pernyataan tersebut dapat mewakili atau membentuk variabel Kinerja Kelurahan.

Hasil pengujian validitas untuk variabel Kepuasan Pelayanan Masyarakat ditunjukkan dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3

Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y)

Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Keterangan
1. Kesesuaian tarif pelayanan	0,384**	0,000	Valid
2. Ketepatan waktu pelayanan	0,625**	0,000	Valid
3. Kemampuan petugas pelayanan	0,797**	0,000	Valid
4. Kesopaan petugas pelayanan	0,784**	0,000	Valid
5. Manfaat hasil bagi warga	0,761**	0,000	Valid
6. Keluhan pemenuhan kebutuhan masyarakat	0,862**	0,000	Valid
7. Kecepatan pelayanan	0,624**	0,000	Valid
8. Kecepatan tanggap petugas	0,686**	0,000	Valid
9. Kemudahan akses komunikasi	0,752**	0,000	Valid
10. Keterbukaan dalam pelayanan	0,468**	0,000	Valid

*** correlation is significant at the 0,05 level (1-tailed)*

Sumber : data kuesioner diolah (lihat lampiran)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa masing-masing butir pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian untuk mengukur variabel Kepuasan Pelayanan Masyarakat memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 (dengan nilai korelasi berkisar antara 0,384 dan 0,862 lebih besar dari nilai korelasi tabel=0,195). Hal ini dapat diartikan bahwa masing-masing butir pernyataan tersebut adalah valid. Dengan kata lain butir-butir

pernyataan tersebut dapat mewakili atau membentuk variabel Kepuasan Pelayanan Masyarakat.

4.2.2. Hasil Pengujian Reliabilitas

Apabila alat ukur telah dinyatakan valid, langkah selanjutnya adalah menguji reliabilitas alat ukur tersebut. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama.

Hasil pengujian reliabilitas ditunjukkan dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 4.4

Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Items	Cronbach's Alpha	Keputusan
Pemberdayaan RT/RW (X1)	10	0,797	<i>Reliable</i>
Kinerja Kelurahan (X2)	10	0,803	<i>Reliable</i>
Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y)	10	0,859	<i>Reliable</i>

Sumber : Data kuesioner diolah (lihat lampiran)

Berdasarkan tabel diatas, koefisien *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel penelitian berkisar antara 0,797 dan 0,859 memenuhi kriteria reliabilitas yang ditetapkan (memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* minimal 0.60 atau lebih), maka jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel tersebut adalah konsisten dan dapat dipercaya (*reliable*).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian (Pemberdayaan RT/RW, Kinerja Kelurahan dan Kepuasan Pelayanan Masyarakat) telah memenuhi uji kualitas data, yaitu sudah valid dan reliabel.

4.2.3. Analisis Deskriptif

Selanjutnya tanggapan responden RT/RW tersebut dipaparkan dalam bentuk tabulasi di bawah ini :

a. Pemberdayaan RT/RW (variabel X1)

Untuk variabel Pemberdayaan ini dibedakan menjadi tiga dimensi, yaitu : pemberdayaan intelektual/SDM, pemberdayaan fisik dan pemberdayaan manajerial.

(1) Pemberdayaan intelektual

Untuk dimensi pemberdayaan intelektual, kedua indikatornya adalah partisipasi dan demokrasi, dan ditampilkan dalam tabel di bawah ini :

1. Upaya peningkatan keterlibatan warga

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang	4	4.0	4.0	4.0
Sedang/cukup	17	17.0	17.0	21.0
Baik	25	25.0	25.0	46.0
Sangat baik	54	54.0	54.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berkaitan dengan pertanyaan upaya pihak Kelurahan dan mewujudkan partisipasi masyarakat, sebanyak 54 orang (54,0 %) menyatakan sangat baik, 25 orang (25,0 %) menyatakan baik, 17 orang (17,0 %) menyatakan sedang dan 4 orang (4,0 %) menyatakan kurang dan tidak seorangpun menyatakan sangat kurang.

2. Partisipasi dalam penyusunan pemberdayaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang	3	3.0	3.0	3.0
Sedang/cukup	10	10.0	10.0	13.0
Baik	27	27.0	27.0	40.0
Sangat baik	60	60.0	60.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Menyangkut pertanyaan tentang tingkat partisipasi masyarakat dalam penyusunan kebijakan, sebanyak 60 orang (60,0 %) menyatakan sangat baik, 27 orang (27,0 %) menyatakan baik, 10

orang (10,0 %) menyatakan sedang/cukup dan 3 orang (3,0 %) menyatakan pendapat kurang.

3. Sifat demokratis dalam pemberdayaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang	3	3.0	3.0	3.0
Sedang/cukup	10	10.0	10.0	13.0
Baik	17	17.0	17.0	30.0
Sangat baik	70	70.0	70.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Selanjutnya mengenai pertanyaan kandungan aspek demokrasi dalam pemberdayaan, sebanyak 70 orang (70,0 %) menyatakan sangat baik, 17 orang (17,0 %) menyatakan baik, 10 orang (10,0 %) menyatakan sedang dan 3 orang (3,0 %) menyatakan pendapat kurang.

4. Warga menyikapi kebijakan demokratis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang	3	3.0	3.0	3.0
Sedang/cukup	13	13.0	13.0	16.0
Baik	19	19.0	19.0	35.0
Sangat baik	65	65.0	65.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berkaitan dengan kemampuan petugas dalam menyikapi kebijakan, sebanyak 65 orang (65,0 %) menyatakan sangat baik, 19 orang (19,0 %) menyatakan pendapat baik, 13 orang (13,0 %) menyatakan sedang, 3 orang (3,0 %) menyatakan kurang dan tidak ada yang menyatakan pendapat sangat kurang.

(2) Pemberdayaan fisik

Untuk dimensi pemberdayaan fisik ini, indikatornya adalah pelestarian hasil pembangunan, dan disajikan pada tabel berikut ini :

5. Upaya RT/RW memelihara hasil pembangunan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	6	6.0	6.0	6.0
	Sedang/cukup	10	10.0	10.0	16.0
	Baik	19	19.0	19.0	35.0
	Sangat baik	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Salah satu aspek penting dalam pemberdayaan adalah pelestarian hasil-hasil pembangunan. Sehubungan dengan hal itu, sebanyak 65 orang (65,0 %) menyatakan sangat baik, 19 orang (19,0 %) menyatakan baik, 10 orang (10,0 %) menyatakan sedang dan 6 orang (6,0 %) menyatakan kurang.

6. Kepedulian warga terhadap hasil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	7	7.0	7.0	7.0
	Sedang/cukup	17	17.0	17.0	24.0
	Baik	22	22.0	22.0	46.0
	Sangat baik	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dari tabel di atas diketahui bahwa tingkat kepedulian warga terhadap hasil pembangunan atau kemajuan yang dicapai di enam Kelurahan cukup tinggi, yaitu sebanyak 54 orang (54,0 %) menyatakan sangat baik, 22 orang (22,0 %) menyatakan baik, 17 orang (17,0 %) menyatakan sedang dan 7 orang (7,0 %) menyatakan pendapat kurang serta tidak ada yang menyatakan pendapat sangat kurang.

(3) Pemberdayaan manajerial

Untuk dimensi pemberdayaan manajerial, indikator yang dikemukakan adalah desentralisasi dan transparansi, dan tanggapan respondennya dikemukakan pada tabel di bawah ini :

7. Pemberian wewenang dalam pemberdayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang	4	4.0	4.0	6.0
	Sedang/cukup	22	22.0	22.0	28.0
	Baik	16	16.0	16.0	44.0
	Sangat baik	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Selanjutnya mengenai sifat desentralisasi dalam kebijakan pemberdayaan, sebanyak 56 orang (56,0 %) menyatakan sangat baik, 16 orang (16,0 %) menyatakan baik, 22 orang (22,0 %) menyatakan sedang, 4 orang (4,0 %) menyatakan kurang dan 2 orang (2,0 %) menyatakan pendapat sangat kurang.

8. Aktivitas membuat usulan/ pembangunan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Kurang	5	5.0	5.0	8.0
	Sedang/cukup	15	15.0	15.0	23.0
	Baik	18	18.0	18.0	41.0
	Sangat baik	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berkaitan dengan pertanyaan mengenai aktivitas warga dalam mengajukan ide/gagasan, sebanyak 59 orang (59,0 %) menyatakan sangat baik, 18 orang (18,0 %) menyatakan baik, 15 orang (15,0 %) menyatakan sedang, 5 orang (5,0 %) menyatakan kurang dan 3 orang (3,0 %) menyatakan sangat kurang.

9. Keterbukaan dalam pemberdayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Kurang	4	4.0	4.0	7.0
	Sedang/cukup	14	14.0	14.0	21.0
	Baik	13	13.0	13.0	34.0
	Sangat baik	66	66.0	66.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sehubungan dengan transparansi dalam pemberdayaan masyarakat, sebanyak 66 orang (66,0 %) menyatakan sangat baik, 13 orang (13,0 %) menyatakan baik, 14 orang (14,0 %) menyatakan sedang, 4 orang (4,0 %) menyatakan kurang dan 3 orang (3,0 %) menyatakan sangat kurang.

10. Sikap warga terhadap pemberdayaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat kurang	5	5.0	5.0	5.0
Kurang	8	8.0	8.0	13.0
Sedang/cukup	10	10.0	10.0	23.0
Baik	15	15.0	15.0	38.0
Sangat baik	62	62.0	62.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Berkaitan dengan sikap warga terhadap kebijakan pemberdayaan yang dibuat oleh Kelurahan, sebanyak 62 orang (62,0 %) menyatakan sangat baik, 15 orang (15,0 %) menyatakan baik, 10 orang (10,0 %) menyatakan sedang, 8 orang (8,0 %) menyatakan kurang dan 5 orang (5,0 %) menyatakan sangat kurang.

Dari hasil tanggapan responden menyangkut kebijakan pemberdayaan RT/RW di atas, maka diketahui bahwa dari seluruh dimensi maupun indikator diperoleh kategori penilaian sangat baik. Ini berarti bahwa pemberdayaan oleh para Lurah di enam Kelurahan yang dipaparkan dalam tabel 1 sampai dengan tabel 10 di atas dapat dikatakan sangat baik.

Hal ini dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut :

Rekapitulasi Hasil Penelitian Kuesioner

Pemberdayaan RT/RW

Dimensi	Indikator	Sangat Kurang	Kurang	Sedang /Cukup	Baik	Sangat Baik	Total
Pemberdayaan Intelektual /SDM	1. Upaya peningkatan keterlibatan warga	0%	5.0%	17.5%	27.5%	50.0%	100%
	2. Partisipasi dalam penyusunan pemberdayaan	0%	2.5%	10.0%	32.5%	50.0%	100%
	3. Sifat demokratis dalam pemberdayaan	0%	2.5%	10.0%	22.5%	65.0%	100%

	4. Warga menyikapi kebijakan demokratis	0%	2.5%	12.5%	22.5%	62.5%	100%
Pemberdayaan Fisik	5. Upaya RT/RW memelihara hasil pembangunan	0%	7.5%	10.0%	22.5%	60.0%	100%
	6. Kepedulian warga terhadap hasil	0%	7.5%	17.5%	22.5%	52.5%	100%
Pemberdayaan Manajerial	7. Pemberian wewenang dalam pemberdayaan	2.5%	5.0%	20.0%	22.5%	50.0%	100%
	8. Aktivitas membuat usulan/pembangunan	2.5%	5.0%	12.5%	22.5%	57.5%	100%
	9. Keterbukaan dalam pemberdayaan	2.5%	5.0%	12.5%	20.0%	60.0%	100%
	10. Sikap warga terhadap pemberdayaan	5.0%	7.5%	12.5%	15.0%	60.0%	100%
Jumlah		12.5%	50.0%	135.0%	230.0%	567.5%	
Rata-rata		1.25%	5.0%	13.5%	23.0%	56.7%	

(sumber: data hasil penelitian setelah diolah, 2010)

b. Kinerja Kelurahan (Variabel X2)

Kinerja Kelurahan sebagai variabel independen kedua dibedakan menjadi empat dimensi, yaitu : kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, ketangguhan kerja dan sikap pribadi.

(1) Kualitas hasil kerja

Untuk dimensi kualitas hasil dalam konteks kinerja kelembagaan, dibedakan dalam 2 indikator yaitu manfaat bagi warga dan kesesuaian dengan peraturan, sebagaimana disajikan dalam tabel di bawah ini :

(a) Manfaat bagi warga

Hasil kuesioner tentang manfaat pelayanan bagi warga dikemukakan di bawah ini :

1. Manfaat pelayanan bagi warga

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat kurang	3	3.0	3.0	3.0
Kurang	3	3.0	3.0	6.0
Sedang/cukup	7	7.0	7.0	13.0
Baik	25	25.0	25.0	38.0
Sangat baik	62	62.0	62.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Dari tabel ini diketahui bahwa berkaitan dengan kualitas hasil kerja apakah membawa manfaat bagi warga, sebanyak 62 orang (62,0 %) menyatakan sangat baik, 25 orang (25,0 %) menyatakan baik, 7 orang (7,0 %) menyatakan sedang, 3 orang (3,0 %) menyatakan kurang dan 3 orang (3,0 %) menyatakan sangat kurang.

2. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat kurang	6	6.0	6.0	6.0
Sedang/cukup	12	12.0	12.0	18.0
Baik	25	25.0	25.0	43.0
Sangat baik	57	57.0	57.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Selanjutnya mengenai kepuasan masyarakat terhadap kinerja lembaga Kelurahan, sebanyak 57 orang (57,0 %) menyatakan sangat baik, 25 orang (25,0 %) menyatakan baik, 12 orang (12,0 %) menyatakan sedang dan 6 orang (6,0 %) menyatakan sangat kurang, serta tidak ada yang berpendapat kurang.

(b) Kesesuaian dengan peraturan

Adapun hasil tanggapan responden tentang kesesuaian pelayanan dengan peraturan yang berlaku dikemukakan di bawah ini :

3. Ketaatan kegiatan Kelurahan dengan peraturan yang berlaku

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat kurang	5	5.0	5.0	5.0
Kurang	6	6.0	6.0	11.0
Sedang/cukup	8	8.0	8.0	19.0
Baik	34	34.0	34.0	53.0
Sangat baik	47	47.0	47.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Mengenai ketaatan pihak Kelurahan terhadap aturan yang berlaku dalam menjalankan tugas, sebanyak 47 orang (47,0 %) menyatakan sangat baik, 34 orang (34,0 %) menyatakan baik, 8

orang (8,0 %) menyatakan sedang, 6 orang (6,0 %) menyatakan kurang dan 5 orang (5,0 %) yang berpendapat sangat kurang.

(2) Kuantitas hasil kerja

Dua dimensi dari kuantitas hasil kerja adalah jumlah masyarakat yang dilayani dan jumlah dokumen yang diterbitkan oleh enam Kelurahan di Kecamatan Cengkareng.

(a) Jumlah masyarakat yang dilayani

Dua indikator tentang jumlah masyarakat yang dilayani adalah kecepatan dan kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan, dan tanggapan responden disajikan pada tabel di bawah ini :

4. Kecepatan pelayanan oleh petugas Kelurahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang	6	6.0	6.0	8.0
	Sedang/cukup	12	12.0	12.0	20.0
	Baik	18	18.0	18.0	38.0
	Sangat baik	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Mengenai kecepatan pelayanan oleh petugas, sebanyak 62 orang (62,0 %) menyatakan sangat baik, 18 orang (18,0 %) menyatakan baik, 12 orang (12,0 %) menyatakan pendapat sedang, 6 orang (6,0 %) menyatakan kurang dan 2 orang (2,0 %) yang menyatakan sangat kurang.

5. Kesadaran/ kepedulian warga terhadap pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang	2	2.0	2.0	4.0
	Sedang/cukup	10	10.0	10.0	14.0
	Baik	30	30.0	30.0	44.0
	Sangat baik	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berkaitan dengan pertanyaan mengenai kesadaran warga terhadap pelayanan Kelurahan, sebanyak 56 orang (56,0 %)

menyatakan sangat baik, 30 orang (30,0 %) menyatakan baik, 10 orang (10,0 %) menyatakan pendapat sedang, 2 orang (2,0 %) menyatakan kurang dan 2 orang (2,0 %) berpendapat sangat kurang.

(b) Jumlah dokumen yang diterbitkan

Selanjutnya tanggapan responden tentang jumlah dokumen yang diterbitkan oleh enam Kelurahan dalam rangka pelayanan dikemukakan pada tabel berikut :

6. Tingkat ketelitian dokumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Kurang	5	5.0	5.0	8.0
	Sedang/cukup	10	10.0	10.0	18.0
	Baik	25	25.0	25.0	43.0
	Sangat baik	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pertanyaan selanjutnya adalah mengenai ketelitian dalam dokumen, dan untuk itu sebanyak 57 orang (57,0 %) menyatakan sangat baik, 25 orang (25,0 %) menyatakan baik, 10 orang (10,0 %) menyatakan sedang, 5 orang (5,0 %) menyatakan kurang, dan 3 orang (3,0 %) menyatakan sangat kurang.

(3) Ketangguhan

Indikator ketangguhan adalah kemampuan menyelesaikan masalah yang selanjutnya dikemukakan pada tabel di bawah ini :

(a) Kemampuan menyelesaikan masalah

Hasil kuesioner mengenai kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah ditampilkan pada tabel berikut :

7. Ketangguhan petugas dalam penyelesaian masalah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang	4	4.0	4.0	6.0
	Sedang/cukup	9	9.0	9.0	15.0
	Baik	20	20.0	20.0	35.0
	Sangat baik	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dalam hal ketangguhan petugas dalam menyelesaikan masalah, sebanyak 65 orang (65,0 %) menyatakan sangat baik, 20 orang (20,0 %) menyatakan baik, 9 orang (9,0 %) menyatakan sedang, 4 orang (4,0 %) menyatakan kurang dan 2 orang (2,0 %) menyatakan sangat kurang.

(b) Gagasan/ inovasi

Tanggapan responden tentang gagasan/ inovasi petugas dalam menghadapi kesulitan ditampilkan pada tabel berikut :

8. Inovasi dalam menghadapi kesulitan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	10	10.0	10.0	10.0
	Kurang	5	5.0	5.0	15.0
	Sedang/cukup	9	9.0	9.0	24.0
	Baik	31	31.0	31.0	55.0
	Sangat baik	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berkenaan dengan inovasi petugas dalam menghadapi masalah atau kesulitan, sebanyak 45 orang (45,0 %) menyatakan sangat baik, 31 orang (31,0 %) menyatakan baik, 9 orang (9,0 %) menyatakan sedang, 5 orang (5,0 %) menyatakan kurang dan 10 orang (10,0 %) menyatakan sangat kurang.

(4) Sikap pribadi

Indikator dalam dimensi sikap pribadi ini adalah motivasi kerja dan loyalitas kerja, dan selanjutnya tanggapan respondennya diuraikan berikut :

(a) Motivasi kerja

Adapun paparan hasil kuesionernya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

9. Sikap/ kepribadian petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat kurang	4	4.0	4.0	4.0
Kurang	4	4.0	4.0	8.0
Sedang/cukup	13	13.0	13.0	21.0
Baik	14	14.0	14.0	35.0
Sangat baik	65	65.0	65.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Menyangkut tingkat motivasi petugas Kelurahan, sebanyak 65 orang (65,0 %) menyatakan sangat baik, 14 orang (14,0 %) menyatakan baik, 13 orang (13,0 %) menyatakan sedang, 4 orang (4,0 %) menyatakan kurang dan 4 orang (4,0 %) menyatakan sangat kurang.

(b) Loyalitas kerja

Tanggapan responden tentang loyalitas kerja pegawai di 6 Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat dikemukakan di bawah ini :

Tabel tentang loyalitas kerja dapat dilihat di bawah ini :

10. Petugas mengharapkan imbalan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat kurang	2	2.0	2.0	2.0
Kurang	2	2.0	2.0	4.0
Sedang/cukup	7	7.0	7.0	11.0
Baik	14	14.0	14.0	25.0
Sangat baik	75	75.0	75.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Selanjutnya mengenai kemungkinan petugas mengharapkan imbalan, sebanyak 75 orang (75,0 %) menyatakan sangat baik, 14 orang (14,0 %) menyatakan baik, 7 orang (7,0 %) menyatakan sedang, 2 orang (2,0 %) menyatakan kurang dan 2 orang (2,0 %) menyatakan sangat kurang.

menyatakan sedang, 2 orang (2,0 %) menyatakan kurang dan 2 orang (2,0 %) menyatakan sangat kurang.

Dari hasil tanggapan responden menyangkut Kinerja Kelurahan di atas, maka diketahui bahwa dari seluruh dimensi maupun indikator diperoleh kategori penilaian sangat baik. Ini berarti bahwa kinerja Kelurahan di enam Kelurahan yang dipaparkan dalam tabel 1 sampai dengan tabel 10 di atas dapat dikatakan sangat baik.

Hal ini dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut :

Rekapitulasi Hasil Penelitian Kuesioner Kinerja Kelurahan

Dimensi	Indikator	Sangat Kurang	Kurang	Sedang /Cukup	Baik	Sangat Baik	Total
Kualitas Hasil Kerja	1. Manfaat pelayanan bagi warga	2.5%	2.5%	7.5%	27.5%	60.0%	100%
	2. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja	0%	5.0%	12.5%	27.5%	55.0%	100%
	3. Ketaatan kegiatan Kelurahan dengan peraturan yang berlaku	5.0%	5.0%	7.5%	37.5%	45.0%	100%
Kuantitas Hasil Kerja	4. Kecapatan pelayanan oleh petugas Kelurahan	2.5%	5.0%	10.0%	22.5%	60.0%	100%
	5. Kesadaran/ kepedulian warga terhadap pelayanan	2.5%	2.5%	10.0%	30.0%	55.0%	100%
	6. Tingkat ketelitian dokumen	5.0%	7.5%	7.5%	22.5%	57.5%	100%
Ketanggahan	7. Ketanggahan petugas dalam penyelesaian masalah	2.5%	5.0%	12.5%	17.5%	62.5%	100%
	8. Inovasi dalam menghadapi kesulitan	10.0%	5.0%	10.0%	27.5%	47.5%	100%
Sikap Pribadi	9. Sikap/ kepribadian petugas	5.0%	5.0%	10.5%	15.0%	65.0%	100%
	10. Petugas mengharapkan imbalan	2.5%	2.5%	7.5%	15.0%	72.5%	100%
	Jumlah	37.5%	45.0%	95.5%	242.5%	580.0%	
	Rata-rata	3.75%	4.5%	9.55%	24.2%	58.0%	

(sumber: data hasil penelitian setelah diolah, 2010)

c. Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Variabel Y)

Untuk indikator Kepuasan Pelayanan Masyarakat ini dijabarkan ke dalam 4 (empat) indikator, yaitu : kepercayaan, kepastian jaminan, tanggapan serta keamanan/ perlindungan.

(1) Kepercayaan

Pertanyaan pertama dari dimensi kepercayaan dalam pelayanan adalah mengenai ketepatan biaya pelayanan, dan tanggapan responden dikemukakan pada tabel berikut :

1. Kesesuaian tarif pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	1	1.0	1.0	1.0
	Sedang/cukup	6	6.0	6.0	7.0
	Baik	12	12.0	12.0	19.0
	Sangat baik	81	81.0	81.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berkenaan dengan kesesuaian tarif pelayanan, sebanyak 81 orang (81,0 %) menyatakan sangat baik, 12 orang (12,0 %) menyatakan baik, 6 orang (6,0 %) menyatakan sedang, serta 1 orang (1,0 %) yang memberikan jawaban kurang.

Pertanyaan kedua mengenai indikator pelayanan adalah ketepatan waktu, dan ditampilkan pada tabel berikut :

2. Ketepatan waktu pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang/cukup	3	3.0	3.0	3.0
	Baik	30	30.0	30.0	33.0
	Sangat baik	67	67.0	67.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Mengenai ketepatan waktu pelayanan, dari 100 orang responden sebanyak 67 orang (67,0 %) menyatakan sangat baik, 30 orang (30,0 %) menyatakan baik, 3 orang (3,0 %) menyatakan sedang dan tidak satupun yang menyatakan pendapat kurang dan sangat kurang.

(2) Kepastian jaminan

Untuk dimenasi kepastian jaminan, indikatornya adalah kemampuan petugas dan kesopanan yang masing-masing ditampilkan pada tabel berikut ini :

3. Kemampuan petugas pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang/cukup	5	5.0	5.0	5.0
	Baik	21	21.0	21.0	26.0
	Sangat baik	74	74.0	74.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Dari tanggapan responden terhadap kemampuan petugas pelayanan diperoleh hasil sebanyak 74 orang (74,0 %) menyatakan sangat baik, 21 orang (21,0 %) menyatakan baik, 5 orang (5,0 %) menyatakan sedang dan tidak ada yang menyatakan kurang dan sangat kurang.

4. Kesopaan petugas pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Sedang/cukup	7	7.0	7.0	10.0
	Baik	23	23.0	23.0	33.0
	Sangat baik	67	67.0	67.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Berkaitan dengan pertanyaan mengenai kesopanan petugas, sebanyak 67 orang (67,0 %) menyatakan sangat baik, 23 orang (23,0 %) menyatakan baik, 7 orang (7,0 %) menyatakan sedang, dan 3 orang (3,0 %) menyatakan pendapat kurang dan tidak ada yang menyatakan pendapat sangat kurang.

(3) Kenyataan

Untuk dimensi "kenyataan", indikatornya adalah tepat hasil dan terpenuhinya kebutuhan, dan masing-masing disajikan pada tabel di bawah ini :

5. Manfaat hasil bagi warga

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang	5	5.0	5.0	5.0
Sedang/cukup	2	2.0	2.0	7.0
Baik	22	22.0	22.0	29.0
Sangat baik	71	71.0	71.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Terkait dengan pertanyaan mengenai ketepatan hasil pelayanan, sebanyak 71 orang (71,0 %) menyatakan sangat baik, 22 orang (22,0 %) menyatakan baik, 2 orang (2,0 %) menyatakan sedang, 5 orang (5,0 %) menyatakan kurang dan tidak ada yang menyatakan pendapat sangat kurang.

6. Keluhan pemenuhan kebutuhan masyarakat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sedang/cukup	5	5.0	5.0	5.0
Baik	15	15.0	15.0	20.0
Sangat baik	80	80.0	80.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Selanjutnya mengenai keluhan pemenuhan kebutuhan masyarakat, sebanyak 80 orang (80,0 %) menyatakan sangat baik, 15 orang (15,0 %) menyatakan baik, 5 orang (5,0 %) menyatakan sedang dan tidak ada yang menyatakan kurang dan sangat kurang.

(4) Tanggapan

Dari demensi tanggapan dijabarkan dalam dua indikator pelayanan yaitu kecepatan pelayanan dan kecepatan tanggap terhadap pelayanan oleh petugas, dan masing-masing disajikan pada tabel di bawah ini :

7. Kecepatan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang/cukup	5	5.0	5.0	5.0
	Baik	23	23.0	23.0	28.0
	Sangat baik	72	72.0	72.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Untuk pertanyaan kecepatan pelayanan oleh petugas, sebanyak 72 orang (72,0 %) menyatakan sangat baik, 23 orang (23,0 %) menyatakan baik, 5 orang (5,0 %) menyatakan sedang dan tidak satupun menyatakan kurang dan sangat kurang.

8. Kecepatan tanggap petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Kurang	3	3.0	3.0	6.0
	Sedang/cukup	5	5.0	5.0	11.0
	Baik	27	27.0	27.0	38.0
	Sangat baik	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Menyangkut kecepatan petugas dalam menanggapi, sebanyak 62 orang (62,0 %) menyatakan sangat baik, 27 orang (27,0 %) menyatakan baik, 5 orang (5,0 %) menyatakan sedang, 3 orang (3,0 %) menyatakan pendapat kurang dan 3 orang (3,0 %) menyatakan sangat kurang.

(5) Keamanan/perlindungan

Untuk dimensi keamanan/perlindungan, kedua indikatornya adalah kemudahan komunikasi dan transparansi, dan selanjutnya disajikan pada tabel berikut ini :

9. Kemudahan akses komunikasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Baik	34	34.0	34.0	37.0
	Sangat baik	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sehubungan dengan perlindungan masyarakat, khususnya kemudahan komunikasi, sebanyak 63 orang (63,0 %) menyatakan sangat baik, 34 orang (34,0 %) menyatakan baik, 3 orang (3,0 %) menyatakan sedang/cukup dan tidak ada yang menyatakan kurang dan sangat kurang.

10. Keterbukaan dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	2	2.0	2.0	2.0
	Sedang/cukup	9	9.0	9.0	11.0
	Baik	18	18.0	18.0	29.0
	Sangat baik	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sehubungan dengan pertanyaan mengenai transparansi dalam pelayanan, sebanyak 71 orang (71,0 %) menyatakan sangat baik, 18 orang (18,0 %) menyatakan baik, 9 orang (9,0 %) menyatakan sedang dan 2 orang (2,0 %) menyatakan kurang dan tidak ada yang menyatakan sangat kurang.

Dari sebaran frekuensi tanggapan responden mengenai kepuasan pelayanan masyarakat sebagaimana ditampilkan pada tabel 1 s.d tabel 10 baik dimensi maupun indikatornya terletak dalam kategori sangat baik, maka disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh para aparat di enam Kelurahan adalah "sangat baik".

Hal ini dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut :

Rekapitulasi Hasil Penelitian Kuesioner
Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Dimensi	Indikator	Sangat Kurang	Kurang	Sedang /Cukup	Baik	Sangat Baik	Total
Kepercayaan	1. Kesesuaian tarif pelayanan	0%	2.5%	5.0%	15.0%	77.5%	100%
	2. Ketepatan waktu pelayanan	0%	0%	2.5%	35.0%	62.5%	100%
Kepastian/Jaminan	3. Kemampuan petugas pelayanan	0%	0%	5.0%	25.0%	70.0%	100%
	4. Kesopaan petugas pelayanan	0%	2.5%	7.5%	25.0%	65.0%	100%
Kenyataan	5. Manfaat hasil bagi warga	0%	5.0%	2.5%	20.0%	72.5%	100%
	6. Keluhan pemenuhan kebutuhan masyarakat	0%	0%	5.0%	20.0%	75.0%	100%
Tanggapan	7. Kecepatan pelayanan	0%	0%	5.0%	22.5%	72.5%	100%
	8. Kecepatan tanggap petugas	2.5%	2.5%	5.0%	27.5%	62.5%	100%
Keamanan /Perlindungan	9. Kemudahan akses komunikasi	0%	0%	2.5%	32.5%	65.0%	100%
	10. Keterbukaan dalam pelayanan	0%	2.5%	10.0%	20.0%	67.5%	100%
Jumlah		2.5%	15.0%	50.0%	242.5%	690.0%	
Rata-rata		0.25%	1.5%	5.0%	24.2%	69.0%	

(sumber: data hasil penelitian setelah diolah, 2010)

4.2.4. Hasil Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan model regresi dimana variabel-variabel independen diduga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Untuk memastikan bahwa model regresi dapat digunakan untuk menjelaskan variabel dependennya maka dilakukan uji asumsi klasik. Penelitian ini akan melakukan uji asumsi klasik agar model regresi dapat memenuhi kriteria BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*). Pengujian yang dilakukan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas.

4.2.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas data dalam model regresi ini bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi penyampelan data yang digunakan dalam penelitian telah terdistribusi normal atau tidak normal (Ghozali, 2002).

Pengujian normalitas dilakukan dengan analisis *Grafik Normal P-P Plot*, yaitu dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normal.

Dasar pengambilan keputusannya :

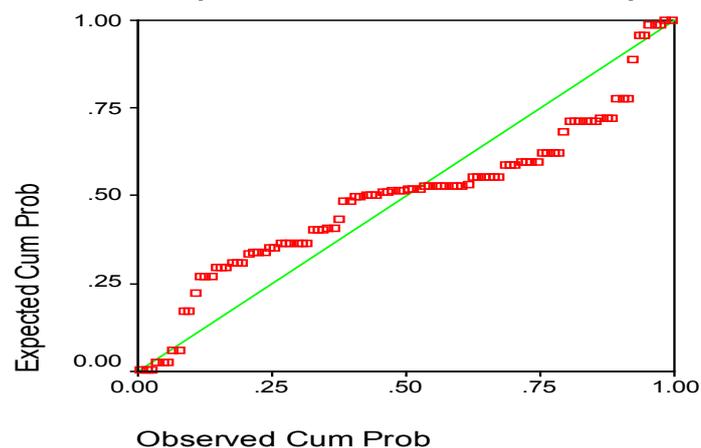
- Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Hasil pengujian normalitas ditunjukkan dengan tabel sebagai berikut :

Grafik 1

Hasil Pengujian Normalitas :

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residuals
Dependent Variable: Kepuasan pelay



Sumber : Data diolah (lihat lampiran)

Dilihat dari grafik normalitas di atas (Normal P-Plot of Regression Standardized Residual) terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal.

4.2.4.2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians dari setiap error bersifat heterogen yang berarti melanggar asumsi klasik yang mensyaratkan bahwa varians dari error harus bersifat homogen.

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan analisa grafik *scatterplot*, yaitu variable dependen pada sumbu X adalah ZPRED dan variable independen pada sumbu Y adalah residualnya SRESID.

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi pelanggaran heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka asumsi homoskedastisitas telah terpenuhi.

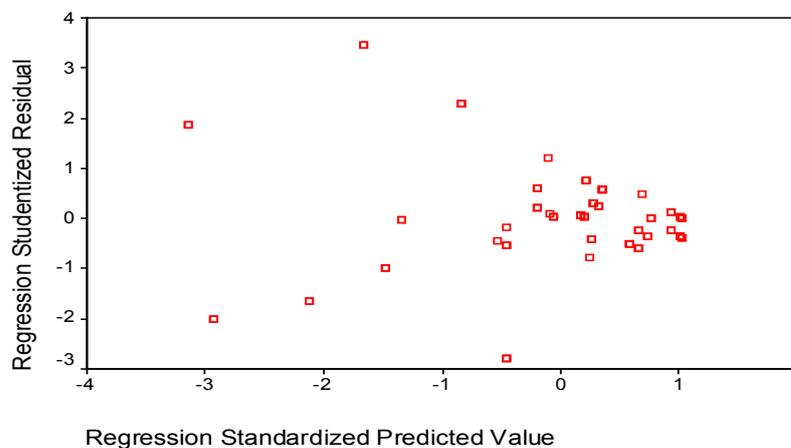
Berikut adalah hasil pengujian heteroskedastisitas dengan *scatterplot* :

Grafik 2

Pengujian Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan pelayanan mas



Sumber : Data diolah (lihat lampiran)

Berdasarkan gambar scatterplot di atas dapat diketahui bahwa tidak terdapat permasalahan heteroskedastisitas karena pada gambar *Scatterplot* tidak terdapat pola yang jelas pada gambar tersebut dan titik-titik menyebar secara acak baik diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y.

4.2.4.3. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas menunjukkan bahwa antara variabel independen mempunyai hubungan langsung (berkorelasi).

Cara mendeteksi apakah ada atau tidaknya gangguan multikolinearitas ini adalah dengan melihat besaran Variance Inflation Factor (VIF) dan toleransi pedoman dari suatu model regresi yang bebas dari gangguan multikolinearitas adalah sebagai berikut:

- Jika mempunyai nilai $VIF < 10$ atau $Tolerance > 0,10$, maka tidak terdapat gejala multikolinearitas

- Jika mempunyai nilai $VIF > 10$ atau $Tolerance < 0,10$, maka terdapat gejala multikolinearitas

Dari hasil pengolahan data statistik diperoleh tabel hasil pengujian multikolinearitas sebagai berikut :

Tabel 4.8

Pengujian Multikolinearitas

Variabel Independen	TOL	VIF	Kesimpulan
Pemberdayaan RT/RW	0,319	3,138	Tidak terdapat multikolinearitas
Kinerja Kelurahan	0,319	3,138	Tidak terdapat multikolinearitas

Sumber : data diolah (lihat lampiran)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa tidak terdapat multikolinearitas pada model regresi yang digunakan dalam penelitian karena memiliki nilai $VIF < 10$ (atau $Tolerance > 0,10$). Dengan demikian dapat diketahui bahwa pada model regresi terhindar dari adanya mutikolinearitas.

4.2.5 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesa dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (Pemberdayaan RT/RW dan Kinerja Kelurahan) terhadap variabel dependennya (kepuasan pelayanan masyarakat), dengan model rumus berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan pelayanan masyarakat

X1 = Pemberdayaan RT/RW

X2 = Kinerja Kelurahan

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS dapat diketahui hasil pengujian regresi seperti ditunjukkan dengan tabel berikut :

Tabel 4.9
Hasil Pengujian Hipotesa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.800	.208		8.644	.000		
	Pemberdayaan RT/RW	.285	.083	.356	3.424	.001	.319	3.138
	Kinerja kelurahan	.367	.077	.497	4.779	.000	.319	3.138

a. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan masyarakat

Sumber : Data kuesioner diolah (lihat lampiran)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan} = 1,800 + 0,285 \text{ Pemberdayaan}^* + 0,367 \text{ Kinerja}^* + e$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat diinterpretasikan untuk masing-masing variabel sebagai berikut :

1. Konstanta ($\beta_0 = 1,800$)

Nilai konstanta sebesar 1,800 yang berarti bahwa jika variabel independen yang terdiri atas pemberdayaan RT/RW dan juga kinerja kelurahan tersebut tidak ada (atau sama dengan nol), maka kepuasan pelayanan masyarakat akan tetap ada (bernilai positif 1,800) .

2. Koefisien Pemberdayaan RT/RW ($\beta_1 = 0,285$)

Variabel pemberdayaan masyarakat memiliki koefisien regresi sebesar 0,285 menunjukkan jika pemberdayaan RT/RW meningkat 1 satuan, maka kepuasan pelayanan masyarakat akan juga meningkat sebesar 0,285 satuan.

3. Koefisien Kinerja Kelurahan ($\beta_2 = 0,367$)

Variabel kinerja Kelurahan memiliki koefisien regresi sebesar 0,367 menunjukkan jika kinerja kelurahan meningkat 1 satuan, maka kepuasan pelayanan masyarakat juga akan meningkat sebesar 0,367 satuan.

4.2.5.1 Pengujian Parsial (uji-t) :

Pengujian parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya. Dalam pengujian parsial dilakukan untuk menjawab hipotesa 1 dan 2.

Ha1a : Terdapat pengaruh signifikan antara pemberdayaan RT/RW terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 6 Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat.

Berdasarkan hasil pengujian regresi seperti ditunjukkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel Pemberdayaan RT/RW memiliki nilai $\text{Sig.}0,001 < 0,05$ maka $H01a$ ditolak ($Ha1a$ diterima), hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pemberdayaan RT/RW terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 6 Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat.

Ha1b : Terdapat pengaruh signifikan antara kinerja Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 6 Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat.

Berdasarkan hasil pengujian regresi seperti ditunjukkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel kinerja Kelurahan memiliki nilai $\text{Sig.}0,000 < 0,05$ maka $H01b$ ditolak ($Ha1b$ diterima), hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kinerja Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 6 Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat.

4.2.5.2 Pengujian Simultan (uji-f) :

Pengujian simultan dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependennya. Dalam pengujian simultan dilakukan untuk menjawab hipotesa 1.

Ha1 : Terdapat pengaruh signifikan antara pemberdayaan RT/RW dan kinerja Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 6 Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS didapat hasil pengujian simultan seperti ditunjukkan dengan tabel berikut :

Tabel 4.10

Hasil Pengujian Hipotesa 1

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.986	2	6.993	96.598	.000 ^a
	Residual	7.022	97	.072		
	Total	21.008	99			

a. Predictors: (Constant), Kinerja kelurahan, Pemberdayaan RT/RW

b. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan masyarakat

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai Sig.(F) $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak (H_a diterima), hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara pemberdayaan RT/RW dan kinerja Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 6 Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat.

4.2.5.3 Pengujian Koefisien Determinasi (KD)

Pengujian koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui besarnya kontribusi (%) pengaruh dari variabel independen (pemberdayaan RT/RW dan kinerja Kelurahan) terhadap variabel dependennya (kepuasan pelayanan masyarakat).

Pengujian Koefisien Determinasi ditunjukkan dengan tabel berikut :

Tabel 4.11

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.816 ^a	.666	.659	.26905	2.174

a. Predictors: (Constant), Kinerja kelurahan, Pemberdayaan RT/RW

b. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan masyarakat

Pada tabel diatas diketahui nilai R^2 sebesar 0,666 menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel independen (pemberdayaan RT/RW dan

kinerja Kelurahan) terhadap variabel dependennya (kepuasan pelayanan masyarakat) adalah sebesar 66,6% sedangkan sisanya ($100\% - 66,6\% = 33,4\%$) dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

4.3. Pembahasan Hasil Penelitian

a. Analisis Pemberdayaan RT/RW Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Pemberdayaan RT/RW mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan masyarakat. Aparatur RT/RW yang dibina dengan baik dapat membuat warga mempunyai kreatifitas sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan tersendiri bagi masyarakat di lingkungan kelurahan tersebut. Keempat dimensi kepuasan pelayanan masyarakat yang menjadi pokok bahasan masing-masing dipaparkan sebagai berikut :

(1) Kepercayaan

Kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparat di 6 Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng diyakini menjadi salah satu indikator meningkatnya kepuasan masyarakat, dan selanjutnya dengan kepuasan masyarakat tersebut akan berpengaruh terhadap membaiknya kebijakan pemberdayaan dan kinerja Kelurahan.

Masyarakat yang makin menaruh kepercayaan terhadap aparat, mereka akan mendukung upaya-upaya yang dilakukan aparat kelurahan dalam berbagai hal dalam konteks penyelenggaraan pemerintah di tingkat Kelurahan.

Dalam hal pemberian pelayanan, misalnya pelayanan pembuatan atau perpanjangan Kartu Keluarga (KK) dan/atau Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang tepat waktu serta biaya yang sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan secara resmi oleh Pemerintah Propinsi DKI Jakarta, maka tentu akan menimbulkan kepercayaan warga terhadap aparat Kelurahan. Lain halnya

dengan pelayanan yang dimensi waktunya tidak pasti, sering mundur dan sebagainya atau aparat yang seringkali meminta biaya lebih dari tarif yang resmi, maka hal itu tentu akan menimbulkan ketidakpercayaan dan kekesalan warga terhadap aparat maupun institusi Kelurahan.

Sementara itu, pemberdayaan RT/RW membutuhkan partisipasi, pemahaman serta dukungan aktif dari seluruh warga masyarakat. Apabila partisipasi warga kurang mendukung dan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka sulit bagi institusi Kelurahan untuk meningkatkan kualitas kebijakan dalam rangka pemberdayaan RT/RW. Dengan kata lain, pemberdayaan terhadap RT/RW tidak dapat dilepaskan dari peran aktif warga masyarakat, karena sebagian dari kinerja Kelurahan sifatnya *bottom up* yang digali dari gagasan dan usulan warga masyarakat.

(2) Kepastian jaminan

Yang dimaksud dengan kepastian jaminan dalam hal ini adalah dimensi kualitas maupun kuantitas atas jasa pelayanan yang diberikan aparat Kelurahan kepada warga masyarakat. Misalnya dalam mengurus KK atau KTP di atas, maka kepastian mengenai kebenaran data, ketepatan waktu, persyaratan dan sejenisnya yang seharusnya diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Demikian pula dalam hal petugas yang memberikan pelayanan, bahwa idealnya masyarakat selalu mendapat pelayanan yang membuat warga merasa senang. Oleh karena Kelurahan merupakan institusi, maka tidak sewajarnya apabila pelaksanaan pelayanan tergantung pada individu perorangan dan apabila seseorang petugas sedang cuti atau tidak berada di kantor, maka warga yang membutuhkan pelayanan harus tetap dapat dilayani tanpa harus menunggu petugas yang sedang cuti atau tidak berada di tempat tersebut.

Kepastian jaminan ini merupakan salah satu dimensi penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat yang dilayani, dan apabila hal ini dapat diwujudkan maka akan berdampak pada pemantapan pemberdayaan RT/RW.

(3) Kenyataan

Dimensi kenyataan mengandung makna, bahwa obyek pelayanan harus dapat diwujudkan secara nyata. Ketentuan, kebijakan atau pernyataan yang disampaikan oleh petugas kepada warga masyarakat seharusnya terealisasi secara tepat, dan tidak hanya sekadar janji atau slogan belaka.

Terealisasinya dimensi pelayanan secara nyata merupakan unsur penting dalam konteks kepuasan pelayanan, dan selanjutnya apabila hal ini dapat terwujud diasumsikan akan membawa suasana yang kondusif terhadap munculnya pemberdayaan masyarakat.

(4) Tanggapan

Yang dimaksud dengan tanggapan dalam hal ini adalah komitmen petugas Kelurahan dalam memberikan tanggapan secara langsung terhadap warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Oleh karena antara petugas yang melayani dengan warga yang dilayani akan bertemu atau berinteraksi secara langsung, maka sikap, perilaku maupun pernyataan yang disampaikan oleh petugas memberikan pengaruh langsung terhadap nama baik institusi Kelurahan.

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan disertai sikap yang ramah, sungguh-sungguh, dan sopan akan menanamkan benih-benih kepuasan pelayanan terhadap warga masyarakat. Jika hal ini dapat terealisasi, maka diyakini akan memberikan dukungan positif terhadap terbangunnya pemberdayaan RT/RW yang lebih baik dan pada akhirnya warga masyarakatlah yang akan memperoleh manfaatnya.

(5) Keamanan/perlindungan

Istilah keamanan/perindungan mengandung makna bahwa melalui pelayanan yang diberikan oleh aparat Kelurahan, kepentingan warga terlindungi. Misalnya dalam hal warga mengurus dokumen penting, maka seyogianya kerahasiaan isi dokumen yang diurus warga tersebut tidak boleh diketahui oleh pihak lain yang tidak berkepentingan, dan dalam hal ini aparat yang melakukan pelayanan harus dapat melindungi kepentingan warga tersebut. Demikian halnya dengan adanya warga masyarakat yang terkait dengan kasus tertentu yang mencemarkan nama baiknya, maka seharusnya aparat Kelurahan dapat menjaga kerahasiaannya agar keluarga mereka tidak ikut menanggung risiko malu yang sebenarnya dapat dihindari. Jika hal ini dapat diwujudkan, diyakini akan mendukung mantapnya pemberdayaan masyarakat di 6 Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat.

b. Analisis Kinerja Kelurahan Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat.

Kinerja Kelurahan pada hakikatnya merupakan kualitas maupun kuantitas hasil kerja yang dapat diwujudkan oleh segenap jajaran aparat Kelurahan. Baik buruknya kinerja Kelurahan dapat diukur dari tingkat kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, tidak berlebih jika dikatakan bahwa tinggi rendahnya kinerja Kelurahan akan sangat menentukan baik dan buruknya tingkat pelayanan masyarakat.

Masyarakat yang secara obyektif dalam menilai baik dan buruknya kinerja Kelurahan tersebut sehingga dapat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat, seperti : kepercayaan, kepastian jaminan, kenyataan, tanggapan dan keamanan/ perlindungan.

Kepercayaan warga terhadap aparat yang sudah terbangun, kepastian jaminan yang tercermin dalam proses pelayanan sehari-hari, kenyataan hasil pelayanan yang dapat dibuktikan oleh masyarakat, tanggapan petugas pelayanan yang ramah, sungguh-sungguh dan sopan serta adanya fakta perlindungan yang dapat dirasakan oleh warga masyarakat, kesemuanya itu akan memupuk benih-benih kepuasan dalam konteks pelayanan. Tingkat pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada warga masyarakat, dengan mudah akan mendorong peningkatan kinerja lembaga Kelurahan.

a. Hasil Observasi

Sebagai seorang yang bekerja di Kelurahan Kedaung Kaliangke, penulis dengan mudah melakukan pengamatan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari terhadap berbagai hal yang berkaitan dengan pemberdayaan RT/RW maupun kinerja Kelurahan yang berkaitan dengan kepuasan pelayanan kepada warga masyarakat.

Pada hakikatnya, proses pelayanan yang diberikan kepada warga masyarakat merupakan suatu sistem yang berkaitan erat dengan sub-sub sistem lainnya, khususnya pemberdayaan dan kinerja lembaga Kelurahan. Dengan kata lain, baik buruknya pelayanan yang ditandai dengan kepuasan masyarakat tidaklah dapat berdiri sendiri akan tetapi dipengaruhi oleh aspek-aspek lainnya.

Menurut pengamatan selama ini, bahwa pemberdayaan maupun kinerja Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat cukup signifikan. Apabila dari hasil analisis kualitatif diperoleh hasil bahwa pengaruh pemberdayaan masyarakat terhadap kepuasan pelayanan masyarakat pada tingkat yang signifikan, dan pengaruh kinerja Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan berada pada tingkat signifikan, hal ini sudah sesuai dengan hasil pengamatan penulis selama ini.

Namun demikian secara umum diketahui bahwa dari waktu ke waktu cenderung terdapat peningkatan kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan yang diberikan oleh petugas Kelurahan, dan hal itu secara bertahap juga dapat dilatarbelakangi oleh keberhasilan pemberdayaan RT/RW maupun kinerja enam Kelurahan di kawasan Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat.

Hal itu tidak terlepas dari komitmen pemerintah dalam rangka lebih mengedepankan pelayanan publik yang lebih baik dari yang sebelumnya, yang lebih dikenal dengan istilah pelayanan prima dalam konteks reformasi birokrasi yang secara bertahap akan diterapkan di berbagai instansi pemerintah.

Untuk peningkatan pemberdayaan RT/RW maupun kinerja Kelurahan, hal itu juga terkait dengan kebijakan pemerintah dalam penambahan berbagai sarana dan prasarana, termasuk di tingkat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta hingga di tingkat Kelurahan, yang kesemuanya itu akan menunjang peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

b. Hasil Telaah Dokumen

Dalam kaitan dengan kegiatan telaah dokumen, beberapa dokumen yang diteliti antara lain : penerbitan surat-surat keterangan yang akan digunakan untuk mengurus ke Kecamatan, antara lain : keterangan untuk memperoleh SKCK, surat keterangan untuk bekerja atau kuliah, KK, KTP, SPT-PBB, pendataan tanah dan bangunan, mutasi kependudukan dan sebagainya.

Dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa secara umum dokumen yang diterbitkan oleh beberapa Kelurahan telah sesuai dengan permintaan warga. Walaupun terjadi kekeliruan atau kesalahan, hal itu persentasenya relatif sangat kecil dan tidak terdapat unsur kesengajaan.

Demikian pula mengenai unsur ketepatan waktu pelayanan, ketepatan biaya pelayanan, sikap petugas dalam melakukan pelayanan, aktivitas dan kegiatan pemberdayaan maupun kinerja Kelurahan cenderung mengalami peningkatan, yang berarti

sependapat dengan tanggapan responden yang secara umum menyatakan baik.

c. Hasil Penyebaran Kuesioner

Hasil kuesioner, baik mengenai pemberdayaan RT/RW maupun kinerja Kelurahan serta kepuasan pelayanan masyarakat, semuanya ditanggapi dengan penilaian baik oleh responden. Ini merupakan indikasi yang cukup obyektif dan dapat dipercaya bahwa masyarakat semakin memperoleh pelayanan yang baik dibanding waktu-waktu sebelumnya.

(1) Pengaruh antara pemberdayaan RT/RW (X1) terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y).

Dengan angka koefisien regresi antara pemberdayaan RT/RW (X1) terhadap kepuasan pelayanan masyarakat sebesar 0,285 maka interpretasinya adanya pengaruh positif antara variabel X1 terhadap Y, yang berarti bahwa pemberdayaan RT/RW dapat meningkatkan kepuasan pelayanan masyarakat.

(2) Pengaruh antara kinerja Kelurahan (X2) terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y).

Besarnya koefisien regresi antara kinerja Kelurahan (X2) terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) sebesar 0,367, maka terdapat pengaruh positif antara kinerja Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat. Dengan kata lain, peningkatan kinerja Kelurahan secara langsung dapat meningkatkan kepuasan pelayanan masyarakat.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja Kelurahan dapat memberikan kontribusi berarti terhadap kepuasan pelayanan di enam Kelurahan dalam wilayah Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat.

(3) Pengaruh secara bersama-sama antara Pemberdayaan RT/RW (X1) dan juga Kinerja Kelurahan (X2) terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y).

Pengaruh secara bersama-sama antara Pemberdayaan RT/RW (X1) dan juga Kinerja Kelurahan (X2) terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y) menunjukkan hasil yang signifikan pada tabel ANOVA untuk pengujian simultan (uji-f) dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$ maka H01 ditolak.

Besarnya kontribusi pengaruh dari variabel independen (pemberdayaan RT/RW dan kinerja Kelurahan) terhadap variabel dependennya (kepuasan pelayanan masyarakat) adalah sebesar 66,6% sedangkan sisanya ($100\% - 66,6\% = 33,4\%$) dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

B A B V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Sesuai dengan teori pada bab III dan berdasarkan hasil pembahasan pada bab IV, maka dapat diambil kesimpulan, bahwa Pemberdayaan RT/RW dan Kinerja Kelurahan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 6 Kelurahan dalam wilayah Kecamatan Cengkareng Jakarta.

Diantara kedua Variabel bebas tersebut, variabel Kinerja Kelurahan sangat dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelayanan masyarakat, kesimpulan ini sejalan dengan hasil penelitian oleh mahasiswa Universitas Darul Ulum (Syaiful Bahri, 2009) yang menyimpulkan bahwa masyarakat merasakan adanya kepuasan dalam pelayanan masyarakat yang diberikan oleh pihak Kelurahan dalam pemberdayaan ekonomi keluarga pada program gerdu taskin.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Instansi Pemerintah Kota Mojokerto (2009) yang menyimpulkan bahwa upaya mewujudkan pelayanan prima diperlukan kinerja yang baik oleh pelaksana pelayanan publik dalam hal ini kinerja aparatur Kelurahan.

5.2. Saran-saran

- a. Agar para Lurah di enam kelurahan Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat lebih memantapkan pemberdayaan kepada masyarakat, dengan orientasi pada pemberdayaan intelektual, pemberdayaan fisik, dan pemberdayaan manajerial. Beberapa indikator yang perlu dikedepankan antara lain aspek partisipasi, demokrasi, pelestarian hasil pembangunan, desentralisasi dan transparansi kebijakan.
- b. Agar para Lurah di enam Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat lebih memantapkan kinerja Kelurahan,

seperti : kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, ketangguhan kerja dan sikap pribadi para aparat Kelurahan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk mendukung peningkatan kinerja Kelurahan terutama meliputi aspek : kemanfaatan, ketelitian dokumen, kemampuan/kompetensi petugas, motivasi petugas serta loyalitas petugas dalam menjalankan kewajibannya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Dokumen-dokumen

Undang-undang Nomor 34 Tahun 1999, tentang Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Negara Republik Indonesia.

Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 36 Tahun 2001, tentang Pedoman Rukun Tetangga dan Rukun Warga di DKI Jakarta.

Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 40 Tahun 2002, tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kelurahan di Provinsi DKI Jakarta.

B. Buku-buku

Abidin, Said Zainal (2006), *Kebijakan Publik*, Jakarta, Suara Bebas.

Arikunto, Suharsimi (1996), *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta, Rineka Cipta.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (2007), *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka.

Djamin, Awaloedin (2005), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PTIK.

Faisal, Sanapiah (1999), *Format-format Penelitiaasn Sosial*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.

Flippo, Edwin B (1998), *Manajemen Personalia* (terj), Jakarta, Erlangga.

Gitosudarmo dan I Nyoman Sudita (1997), *Perilaku Keorganisasian*, Yogyakarta, BPFE-UGM

Handoko, T Hani (2001), *Manajemen*, Jakarta, Bumi Aksara.

Hasibuan, Malayu SP (1999), *Manajemen : Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta, Haji Masagung.

Irawan, Prasetya (1997), *Logika dan Prosedur Penelitian : Pengantar dan Panduan Praktis Penelitian Sosial bagi Mahasiswa dan Peneliti*, Jakarta, STIA Press.

Kartasasmita, Ginajar (1996), *Pemberdayaan Masyarakat : Konsep Pembangunan Yang Berakar Pada Masyarakat*, Jakarta, Bappenas.

- Katono, Kartini (2000), *Pengantar Metodologi Penelitian*, Bandung. Mandar Maju.
- Keban, Yeremias (1995), *Pembangunan SDM : Isu, Tantangan dan Kebijakan*, Yogyakarta, t.p.
- Mar'at (2002), *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Bandung, Alfabeta.
- Manullang (2005), *Manajemen Personalialia*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Moenir, AS (1999), *Manajemen Umum Pelayanan di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.
- _____, (2001), *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*, Jakarta, Haji Masagung.
- Mulyadi dan Johny Setiawan (2000), *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Yogyakarta, Aditya Media.
- Musaef (1996), *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, Jakarta, Balai Aksara.
- Nasution, S (1997), *Metode Research*, Jakarta, Jemmars.
- Nazeni, Iman (2002), *Manajemen (Diktat)*, Jakarta, STIA-LAN.
- Poerwadarminta, WJS (1994), *Kamus Umum Bahasa Inggris-Indonesia, Indonesia-Inggris*, Bandung, Hasta.
- Rokhman Jr, Wahbur (2003), *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi ke-2 Pemberdayaan dan Komitmen, Upaya Mencapai Kesuksesan Organisasi Dalam Menghadapi Persaingan Global)*, Yogyakarta, Asmara.
- Sarwoto (2003), *Dasar-dasar Organisasi dan Manajemen*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Sevilla, Consuelo G (2003), *Pengantar Metode Penelitian Sosial*, Jakarta, Universitas Indonesia Press.
- Siagian, Sondang P (1999), *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, Jakarta, Haji Masagung.
- _____, (2003), *Filsafat Administrasi*, Jakarta, Gunung Agung.

- Sikula, Andrew S (1997), *Personnel Management and Human Resources Management*, New York, John Willey. Inc.
- Silalahi, Bennett (2001), *Manajemen Integratif*, Jakarta, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen LPMI.
- Soekanto, Soerjono (1999), *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Sugiyono (2008), *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R & D*, Bandung, Alfabeta.
- Suharto, Edy (2004), *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*, Jakarta, Aditama.
- Suhendra, K (2006), *Peranan Birokrasi Dalam Pemberdayaan Masyarakat*, Bandung, Alfabeta.
- Sujamto (2003), *Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Suryabrata, Sumadi (1999), *Metodologi Penelitian*, Jakarta, Rajawali.
- Thoha, Miftah (2003), *Kepemimpinan Dalam Manajemen : Suatu Pendekatan Perilaku*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- _____, (2008), *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Yogyakarta, Kencana.
- _____, (1995), *Public Policy dan Administrasi Publik*, Yogyakarta, UGM.
- Tunas, Billy, (2007), *Manajemen Sumber Daya Manusia : Esensi dan Indikator Keberhasilannya*, Jakarta, Fakultas Ekonomi Universitas Suryadarma.
- Wahjosumidjo (1998), *Bahan Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III, Kepemimpinan Abad ke-21*, Jakarta, Lembaga Administrasi Negara.
- _____, (1994), *Kepemimpinan Dalam Organisasi*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Zainal Abidin, Said, (2006), *Kebijakan Publik*, Jakarta, Suara bebas.
- Zainun, Buchari (2003), *Manajemen dan Motivasi*, Jakarta, Bumi Aksara.

No. : -
Lamp : satu berkas
Hal : Isian kuesioner.

Jakarta, Pebruari 2010

Kepada

Yth. Bapak/Ibu Ketua RW/RT
Kelurahan Kedaung Kaliangke
Kec. Cengkareng
Di

Jakarta

Sehubungan dengan kegiatan penelitian yang saya lakukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir jenjang Strata Dua (S2) pada Universitas Indonusa Esa Unggul Jakarta, saya mohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner berikut sesuai dengan keyakinan Bapak/Ibu.

Apapun yang Bapak/Ibu sampaikan melalui kuesioner ini tidak ada kaitannya dengan kedudukan/posisi Bapak/Ibu sebagai Ketua RW/RT, dan hasil penelitian ini murni hanya digunakan untuk keperluan penelitian ilmiah.

Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Peneliti,

Achmad Subhan
(Sekretaris Kel.Kedaung Kaliangke)

Lampiran 1
Matriks Variabel, Dimensi dan Indikator Penelitian

Variabel Penelitian	Dimensi Penelitian	Indikator	Keterangan (Item kuesioner)
(1)	(2)	(3)	(4)
1. Kebijakan Pemberdayaan RT/RW	1. Pemberdayaan intelektual/ SDM 2. Pemberdayaan fisik 3. Pemberdayaan Manajerial	1. Partisipasi 2. Demokrasi 1. Pelestarian hasil 1. Desentralisasi 2. Transparansi.	II.a.1 – 2 II.a.3 - 4 II.b.1 – 2 II.c.1 – 2 II.c.3 – 4.
2. Kinerja Kelurahan	1. Kualitas hasil kerja 2. Kuantitas hasil kerja 3. Ketangguhan 4. Sikap pribadi	1. Bermanfaat bagi warga 2. Kesesuaian dengan peraturan 1. Jumlah masyarakat yang dilayani 2. Jumlah dokumen yang diterbitkan 1. Kemampuan penyelesaian masalah 2. Gagasan/ inovasi 1. Motivasi kerja 2. Loyalitas kerja.	III.a.1 – 2 III.a.3 III.b.1 – 2 III.b.3 III.c.1 III.c.2 III.d.1 III.d.2.
3. Kepuasan pelayanan masyarakat	1. Kepercayaan 2. Kepastian Jaminan 3. Kenyataan 4. Tanggapan 5. Keamanan/ Perlindungan	1. Tepat waktu 2. Tepat biaya 1. Kemampuan petugas 2. Kesopanan 1. Tepat hasil 2. Terpenuhinya kebutuhan 1. Kecepatan pelayanan 2. Kecepatan tanggap 1. Kemudahan komunikasi 2. Transparansi	I.a.1 – 2 I.b.1 – 2 I.c.1 – 2 I.d.1 – 2 I.e.1 – 2

Lampiran 2 : Kuesioner

A. Petunjuk Pengisian :

Lingkari salah satu jawaban sesuai dengan pemahaman dan keyakinan Bapak/Ibu

B. Identitas Responden :

1. Nama : (boleh tidak diisi)
2. Usia :
3. Jenis kelamin :
4. Pekerjaan utama ;
5. Ketua RW/ RT : RW/ RT... sejak di Kelurahan
6. Pendidikan terakhir:.....
7. Pelatihan :
8. Pengalaman lain :
9. Keterangan lain :

C. Daftar Kuesioner :

I. Kebijakan Pemberdayaan RT/RW

a. Pemberdayaan intelektual/SDM

1. Bagaimana pihak Kelurahan mengupayakan keterlibatan langsung warga masyarakat dalam menyusun kebijakan ?
(1) Sangat Kurang (2) Kurang (3) Cukup (4) Baik (5) Sangat Baik
2. Bagaimana antusias masyarakat dalam berpartisipasi terhadap perumusan kebijakan Kelurahan ?
(1) Sangat Kurang (2) Kurang (3) Cukup (4) Baik (5) Sangat Baik
3. Apakah menurut Bapak pemberdayaan yang dicanangkan Kelurahan telah mencerminkan sifat demokratis ?
(1) Tidak Demokratis (2) Kurang Demokratis (3) Cukup Demokratis (4) Sangat Demokratis
4. Bagaimana sikap warga terhadap kebijakan Kelurahan yang sudah mencerminkan demokratis ?
(1) Sangat Kurang (2) Kurang (3) Cukup (4) Baik (5) Sangat Baik

b. Pemberdayaan fisik

1. Apakah pihak Kelurahan memberikan petunjuk/arahan dengan baik kepada RT/RW dalam memelihara/merawat hasil-hasil pembangunan?

(1) Tidak Memberikan (2) Kurang Memberikan (3) Cukup (4) Memberikan (5) Sangat memberikan

2. Bagaimana minat dan kepedulian warga terhadap upaya pelestarian hasil-hasil pembangunan yang dilakukan pihak Kelurahan ?
(1) Sangat Kurang (2) Kurang (3) Cukup (4) Baik (5) Sangat Baik

c. Pemberdayaan manajerial

1. Apakah pihak Kelurahan memberikan kewenangan kepada masyarakat dalam rangka pemberdayaan ?
(1) Tidak Memberikan (2) Kurang Memberikan (3) Cukup (4) Memberikan (5) Sangat memberikan
2. Apakah masyarakat secara baik/aktif menyusun usulan-usulan (*bottom up*) untuk pembangunan lingkungannya ?
(1) Tidak Aktif (2) Kurang Aktif (3) Cukup (4) Aktif (5) Sangat Aktif
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terhadap penerapan asas keterbukaan dalam pemberdayaan oleh Kelurahan tersebut ?
(1) Sangat Kurang (2) Kurang (3) Cukup (4) Baik (5) Sangat Baik
4. Apakah masyarakat telah menunjukkan kepedulian yang baik terhadap upaya pemberdayaan tersebut ?
(1) Sangat Kurang (2) Kurang (3) Cukup (4) Baik (5) Sangat Baik

II. Kinerja Kelurahan

a. Kualitas hasil kerja

1. Apakah kegiatan yang dilakukan pihak Kelurahan memberikan manfaat konkrit bagi warga masyarakat ?
(1) Tidak Bermanfaat (2) Kurang Bermanfaat (3) Cukup (4) Bermanfaat (5) Sangat Bermanfaat
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kelurahan pada umumnya ?
(1) Sangat Kurang (2) Kurang (3) Cukup (4) Baik (5) Sangat Baik
3. Apakah kegiatan yang dilakukan pihak Kelurahan telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku ?
(1) Tidak Sesuai (2) Kurang Sesuai (3) Cukup (4) Sesuai (5) Sangat Sesuai

b. Kuantitas hasil kerja

1. Apakah masyarakat cukup puas terhadap kecepatan pelayanan selama ini ?
(1) Tidak Puas (2) Kurang Puas (3) Cukup (4) Puas (5) Sangat Puas
2. Apakah selama ini terdapat peningkatan kesadaran dan kepedulian warga terhadap pelayanan pihak Kelurahan
(1) Tidak Meningkatkan (2) Kurang Meningkatkan (3) Cukup (4) Meningkatkan (5) Sangat Meningkatkan
3. Bagaimana tingkat ketelitian dokumen yang diterbitkan oleh Kelurahan?
(1) Sangat Kurang (2) Kurang (3) Cukup (4) Baik (5) Sangat Baik

c. Ketangguhan

1. Apakah personil Kelurahan dalam menjalankan tugasnya tidak mudah menyerah (tangguh) jika menghadapi kesulitan?
(1) Tidak Tangguh (2) Kurang Tangguh (3) Cukup (4) Tangguh (5) Sangat Tangguh
2. Dalam hal terjadi kesulitan dalam pelayanan, apakah personil Kelurahan cukup memiliki ide/inovasi yang baik untuk mencari solusi?
(1) Sangat Kurang (2) Kurang (3) Cukup (4) Baik (5) Sangat Baik

d. Sikap pribadi

1. Bagaimana sikap kepribadian personil Kelurahan dalam memberikan pelayanan ?
(1) Sangat Kurang (2) Kurang (3) Cukup (4) Baik (5) Sangat Baik
2. Apakah personil Kelurahan selama ini mengaharapkan sdesuatu imbalan dalam ememberikan pelayanan?
(1) Tidak mengaharapkan (2) Kurang Mengaharapkan (3) Cukup (4) Mengaharapkan (5) Sangat Mengaharapkan

III. Kepuasan Pelayanan Masyarakat

a. Kepercayaan

1. Apakah biaya pelayanan yang diminta oleh Kelurahan dalam pengurusan dokumen, sesuai dengan taruif resmi yang berlaku ?
(1)Tidak Sesuai (2)Kurang Sesuai (3)Cukup (4) Sesuai(5)Sangat Sesuai

2. Apakah waktu pelayanan untuk mpengurusan dokumen di Kelurahan telah sesuai dengan yang dijanjikan ?
(1)Tidak Sesuai (2)Kurang Sesuai (3)Cukup (4) Sesuai(5)Sangat Sesuai

b. Kepastian/Jaminan

1. Apakah petugas Kelurahan dalam mmberikan pelayanan memiliki kemampuan yang yang baik ?
(1) Sangat Kurang (2) Kurang (3) Cukup (4) Baik (5) Sangat Baik
2. Apakah Bpk/Ibu mendapatkan pelayanan yang sopan dari petugas Kelurahan ?
(1) Tidak Sopan (2) Kurang Sopan (3) Cukup (4) Sopan (5) Sangat Sopan

c. Kenyataan

1. Apakah masyarakat merasakan hasil yang bermanfaat untuk memenuhi kebutuhan hidup bermasyarakat ?
(1) Tidak Bermanfaat (2) Kurang Bermanfaat (3) Cukup (4) Bermanfaat (5) Sangat Bermanfaat
2. Apakah petugas Kelurahan memiliki komitmen terhadap kebutuhan masyarakat ?
(1) Tidak Memiliki (2) Kurang Memiliki (3) Cukup (4) Memiliki (5) Sangat Memiliki

d. Tanggapan

1. Apakah petugas Kelurahan sudah mampu melakukan pelayanan dengan cepat, sesuai tuntutan masyarakat ?
(1) Lambat (2) Kurang Cepat (3) Cukup (4) Cepat (5) Sangat Cepat
2. Apakah petugas Kelurahan cukup tanggap terhadap keluhan atau kebutuhan masyarakat ?
(1) Tidak Tanggap (2)Kurang Tanggap (3) Cukup (4) Tanggap (5) Sangat Tanggap

e. Keamanan/Perlindungan

1. Apakah pihak Kelurahan telah memberikan akses komunikasi yang baik kepada warga ?
(1) Sangat Kurang (2) Kurang (3) Cukup (4) Baik (5) Sangat Baik
2. Apakah pihak Kelurahan telah menunjukkan sikap keterbukaan dalam memberikan pelayanan ?
(1) Tidak Terbuka (2) Kurang Terbuka (3) Cukup (4) Terbuka (5) Sangat Terbuka

Resp	X1_1	x1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7
1	4	5	5	5	5	4	5
2	5	4	5	5	5	5	4
3	5	5	5	4	5	3	5
4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	3
6	3	5	5	5	5	4	5
7	5	4	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5
11	4	3	3	2	4	4	4
12	3	2	5	5	5	5	5
13	5	5	5	4	3	3	3
14	5	4	5	5	5	5	4
15	5	5	5	5	5	5	5
16	3	3	3	3	4	4	3
17	4	3	3	2	4	4	4
18	3	3	3	3	4	4	3
19	5	4	5	5	5	5	3
20	5	4	5	5	5	5	3
21	4	4	4	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5
23	2	5	5	5	5	5	5
24	4	5	5	5	5	4	5
25	5	5	5	4	5	3	5
26	5	5	5	4	5	4	3
27	4	5	5	5	5	5	3
28	5	5	5	5	4	2	5
29	4	4	3	3	2	2	1
30	4	5	5	5	5	4	5
31	5	5	5	4	5	3	5
32	4	5	5	5	5	4	5
33	4	5	5	5	5	5	3
34	3	4	4	5	5	4	4
35	2	4	5	4	5	5	4
36	5	5	4	4	4	5	4
37	4	4	4	4	4	4	4
38	5	5	5	4	5	3	5
39	4	5	5	5	5	5	3
40	5	5	5	5	5	5	5
41	3	5	5	5	5	4	5
42	5	5	5	5	5	5	5
43	4	4	4	4	4	4	3
44	4	3	4	5	3	3	2
45	4	5	5	5	5	5	4
46	3	5	3	4	2	3	2
47	5	5	5	3	3	3	4
48	5	5	5	5	5	5	5

49	3	5	3	4	2	3	2
50	4	4	5	5	4	3	5
51	5	5	5	3	3	3	3
52	3	5	5	5	5	4	5
53	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5
55	3	2	5	5	5	5	5
56	5	4	5	5	5	5	5
57	4	4	4	5	4	4	5
58	3	5	2	3	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	4	3	3	3
61	4	4	3	3	2	2	1
62	5	4	5	5	5	5	4
63	5	5	5	3	3	3	3
64	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5
66	3	3	4	5	2	2	4
67	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5
69	4	3	3	2	4	4	4
70	3	3	4	5	2	2	4
71	3	3	3	3	4	4	3
72	5	4	5	5	5	5	3
73	2	5	5	5	5	5	5
74	5	4	5	5	5	5	5
75	5	4	4	4	4	5	3
76	5	5	5	5	5	5	5
77	3	2	5	5	5	5	5
78	5	5	5	3	3	3	4
79	5	4	4	4	4	5	3
80	5	4	4	4	4	5	3
81	4	3	4	5	3	3	2
82	4	4	4	5	5	5	5
83	5	5	5	4	5	4	3
84	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	4	2	5
86	5	5	5	4	3	3	3
87	4	4	4	5	5	5	5
88	5	5	5	4	5	4	3
89	4	4	4	5	4	4	5
90	5	5	5	5	5	5	5
91	2	5	5	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5	5	5
93	5	5	5	5	4	2	5
94	5	5	5	3	3	3	4
95	4	4	4	5	4	4	5
96	5	5	5	5	5	5	5
97	3	5	2	3	5	5	5
98	5	4	5	5	5	5	5

99	5	4	5	5	5	5	5
100	3	5	2	3	5	5	5

X1_8	X1_9	X1_10	X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6
5	5	4	4	4	4	5	3	3
5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	4	5	5	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	5	4
5	4	5	5	5	3	3	4	4
5	5	3	5	4	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	5	4	5	5	5
1	1	2	4	1	1	2	4	4
5	5	5	1	4	5	4	5	5
4	3	5	5	5	4	3	4	3
5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	5	4	5	5	5
4	3	5	3	3	3	4	5	4
1	1	2	4	1	1	2	4	4
4	3	5	3	3	3	4	5	4
5	5	1	5	5	5	5	4	5
5	5	1	5	5	5	5	4	5
5	5	4	5	5	5	5	4	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	5	5	2	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	4	5	3	3
5	5	5	4	4	4	5	5	4
5	5	5	4	3	4	2	5	5
5	5	5	5	5	5	3	5	4
5	5	5	4	1	2	5	4	5
3	4	1	4	4	3	4	4	4
5	5	4	4	4	4	5	3	3
5	5	5	4	4	4	5	5	4
5	5	4	4	4	4	5	3	3
5	5	5	5	5	5	3	5	4
5	5	5	4	4	4	5	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	5
5	5	5	4	5	4	4	5	2
4	4	3	5	4	4	4	3	1
5	5	5	4	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	3	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	3	3	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	4	4	5	5	5
2	2	5	4	3	4	5	3	4
4	5	4	5	5	5	4	5	5
3	2	2	3	3	1	3	4	1
4	3	5	5	5	5	4	3	3
5	5	4	5	5	5	5	5	5

3	2	2	3	3	1	3	4	1
5	5	5	5	5	5	5	4	4
3	4	4	5	5	5	1	1	2
5	4	5	5	5	3	3	4	4
5	5	3	5	5	4	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	1	4	5	4	5	5
5	5	3	5	4	5	5	5	5
5	3	5	5	4	4	5	4	4
5	5	5	5	5	2	5	5	5
4	3	5	5	5	5	5	5	5
4	3	5	5	5	4	3	4	3
3	4	1	4	4	3	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	4	4	5	5	5	1	1	2
3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	5	4	5	5	5
4	4	5	3	3	4	5	5	5
5	5	3	5	5	4	5	5	5
4	4	5	5	5	4	4	2	2
5	5	3	5	5	4	5	5	5
1	1	2	4	1	1	2	4	4
4	4	5	3	3	4	5	2	2
4	3	5	3	3	3	4	5	4
5	5	1	5	5	5	5	4	5
3	5	5	2	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	5	2	5	5	4	4	4	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	1	4	5	4	5	5
4	3	5	5	5	5	4	3	3
4	5	2	5	5	4	4	4	5
4	5	2	5	5	4	4	4	5
2	2	5	4	3	4	5	3	4
5	5	4	5	5	5	5	4	5
5	5	5	4	3	4	2	5	5
5	3	5	5	5	5	5	5	5
4	3	5	4	1	2	5	4	5
5	5	5	5	5	4	3	4	3
4	3	4	5	5	5	5	4	5
5	5	5	4	3	4	2	5	5
5	3	5	5	4	4	5	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	2	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	1	2	5	4	5
4	3	5	5	5	5	4	3	3
5	3	5	5	4	4	5	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	2	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5

5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	2	5	5	5

X2_7	X2_8	X2_9	X2_10	Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5
5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	3	5	3	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	4	5
5	1	5	5	5	5	5	4	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	3	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	1	1	3	4	4	4	2	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	3	5	5	3	3	4	2
4	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	4	5
4	1	1	3	4	4	4	2	4
5	4	5	5	5	5	5	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	4	5	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	3	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	3	5	3	5	5	5	5
5	4	3	4	5	5	5	5	4
5	1	5	5	5	5	5	4	5
5	3	5	5	5	5	5	5	4
3	3	4	1	4	4	3	3	2
5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	3	5	3	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	1	5	5	5	5	5	4	5
3	5	5	5	2	4	4	5	5
5	4	5	4	5	5	5	5	5
5	5	1	5	4	5	5	4	5
5	5	5	5	4	4	5	4	5
4	4	3	5	3	5	5	5	5
5	1	5	5	5	5	5	4	5
5	2	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	1	5	5	5	4	4	5	5
2	2	2	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5
2	1	2	2	4	4	4	4	4
4	4	3	5	5	5	4	3	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5

5	5	5	5
5	5	5	5

5	4	5	5	5
5	5	5	4	5

Y_6	Y_7	Y_8	Y_9	Y_10	Total_X1	Total_X2	Total_Y	X1
5	4	4	4	5	47	42	47	4.70
5	5	5	5	4	47	48	49	4.70
5	5	5	4	5	47	42	47	4.70
5	5	5	5	5	49	49	49	4.90
5	4	5	5	5	47	43	48	4.70
5	4	4	4	5	46	43	47	4.60
5	5	5	5	3	47	47	48	4.70
5	5	5	5	5	48	49	50	4.80
5	5	5	5	5	48	50	50	4.80
5	5	5	5	4	48	49	49	4.80
3	4	1	1	3	28	25	30	2.80
5	5	5	5	5	45	44	49	4.50
4	3	4	4	5	40	41	37	4.00
5	5	5	5	4	47	48	49	4.70
5	5	5	5	4	48	49	49	4.80
5	5	5	5	5	35	41	49	3.50
3	4	1	1	3	28	25	30	2.80
5	5	5	5	5	35	41	49	3.50
5	5	5	5	4	43	47	49	4.30
5	5	5	5	4	43	47	49	4.30
5	5	5	5	5	46	47	47	4.60
5	5	5	5	5	49	49	50	4.90
5	5	3	5	5	45	45	48	4.50
5	4	4	4	5	47	42	47	4.70
5	5	5	4	5	47	42	47	4.70
5	5	4	5	4	46	39	47	4.60
5	4	5	5	5	47	43	48	4.70
5	5	4	4	4	46	39	46	4.60
4	5	3	4	2	27	34	34	2.70
5	4	4	4	5	47	42	47	4.70
5	5	5	4	5	47	42	47	4.70
5	4	4	4	5	47	42	47	4.70
5	4	5	5	5	47	43	48	4.70
5	5	5	5	5	44	45	45	4.40
5	5	5	5	4	42	43	49	4.20
4	5	4	5	5	46	40	46	4.60
4	4	5	4	4	39	41	43	3.90
5	5	5	4	5	47	42	47	4.70
5	4	5	5	5	47	43	48	4.70
5	5	2	5	5	47	47	47	4.70
5	4	4	4	5	46	43	47	4.60
5	5	5	5	5	48	49	50	4.80
4	4	4	5	4	40	41	44	4.00
5	5	5	4	5	33	34	49	3.30
5	5	5	5	5	46	48	50	4.60
4	4	4	4	3	29	22	39	2.90
5	4	4	4	5	40	41	43	4.00
5	5	5	5	5	49	49	50	4.90

4	4	4	4	3	29	22	39	2.90
5	5	5	5	5	45	45	48	4.50
3	3	4	4	5	38	32	38	3.80
5	4	4	4	5	46	43	47	4.60
5	5	5	5	3	48	47	48	4.80
5	5	5	5	5	48	49	50	4.80
5	5	5	5	5	45	44	49	4.50
5	5	5	5	3	47	47	48	4.70
5	5	5	5	5	43	46	46	4.30
5	5	5	5	5	43	47	49	4.30
5	5	5	4	5	48	50	49	4.80
4	3	4	4	5	40	41	37	4.00
4	5	3	4	2	27	34	34	2.70
5	5	5	5	4	47	48	49	4.70
3	3	4	4	5	38	32	38	3.80
5	5	5	5	5	48	49	50	4.80
5	5	5	5	3	48	47	48	4.80
4	4	4	5	5	36	35	41	3.60
5	5	5	5	4	48	49	49	4.80
5	5	5	5	5	48	50	50	4.80
3	4	1	1	3	28	25	30	2.80
4	4	4	5	5	36	35	41	3.60
5	5	5	5	5	35	41	49	3.50
5	5	5	5	4	43	47	49	4.30
5	5	3	5	5	45	45	48	4.50
5	5	5	5	5	49	49	49	4.90
4	5	5	4	5	40	45	46	4.00
5	5	2	5	5	47	47	47	4.70
5	5	5	5	5	45	44	49	4.50
5	4	4	4	5	40	41	43	4.00
4	5	5	4	5	40	45	46	4.00
4	5	5	4	5	40	45	46	4.00
5	5	5	4	5	33	34	49	3.30
5	5	5	5	5	46	47	47	4.60
5	5	4	5	4	46	39	47	4.60
5	5	5	4	5	48	50	49	4.80
5	5	4	4	4	46	39	46	4.60
4	3	4	4	5	40	41	37	4.00
5	5	5	5	5	46	47	47	4.60
5	5	4	5	4	46	39	47	4.60
5	5	5	5	5	43	46	46	4.30
5	5	5	5	5	48	49	50	4.80
5	5	3	5	5	45	45	48	4.50
5	5	2	5	5	47	47	47	4.70
5	5	4	4	4	46	39	46	4.60
5	4	4	4	5	40	41	43	4.00
5	5	5	5	5	43	46	46	4.30
5	5	5	5	5	48	49	50	4.80
5	5	5	5	5	43	47	49	4.30
5	5	5	5	5	49	49	49	4.90

5	5	5	5	5	49	49	49	4.90
5	5	5	5	5	43	47	49	4.30

Rata-rata

X2	Y
4.20	4.70
4.80	4.90
4.20	4.70
4.90	4.90
4.30	4.80
4.30	4.70
4.70	4.80
4.90	5.00
5.00	5.00
4.90	4.90
2.50	3.00
4.40	4.90
4.10	3.70
4.80	4.90
4.90	4.90
4.10	4.90
2.50	3.00
4.10	4.90
4.70	4.90
4.70	4.90
4.70	4.70
4.90	5.00
4.50	4.80
4.20	4.70
4.20	4.70
3.90	4.70
4.30	4.80
3.90	4.60
3.40	3.40
4.20	4.70
4.20	4.70
4.20	4.70
4.30	4.80
4.50	4.50
4.30	4.90
4.00	4.60
4.10	4.30
4.20	4.70
4.30	4.80
4.70	4.70
4.30	4.70
4.90	5.00
4.10	4.40
3.40	4.90
4.80	5.00
2.20	3.90
4.10	4.30
4.90	5.00

2.20	3.90
4.50	4.80
3.20	3.80
4.30	4.70
4.70	4.80
4.90	5.00
4.40	4.90
4.70	4.80
4.60	4.60
4.70	4.90
5.00	4.90
4.10	3.70
3.40	3.40
4.80	4.90
3.20	3.80
4.90	5.00
4.70	4.80
3.50	4.10
4.90	4.90
5.00	5.00
2.50	3.00
3.50	4.10
4.10	4.90
4.70	4.90
4.50	4.80
4.90	4.90
4.50	4.60
4.70	4.70
4.40	4.90
4.10	4.30
4.50	4.60
4.50	4.60
3.40	4.90
4.70	4.70
3.90	4.70
5.00	4.90
3.90	4.60
4.10	3.70
4.70	4.70
3.90	4.70
4.60	4.60
4.90	5.00
4.50	4.80
4.70	4.70
3.90	4.60
4.10	4.30
4.60	4.60
4.90	5.00
4.70	4.90
4.90	4.90

4.90	4.90
4.70	4.90

N	953
e	10%
n	90.50332

X1 Pemberdayaan Masyarakat	Resp	
	X1_1	1. Upaya peningkatan keterlibatan warga
	x1_2	2. Partisipasi dalam penyusunan pemberdayaan
	X1_3	3. Sifat demokratis dalam pemberdayaan
	X1_4	4. Warga menyikapi kebijakan demokratis
	X1_5	5. Upaya RT/RW memelihara hasil pembangunan
	X1_6	6. Kepedulian warga terhadap hasil
	X1_7	7. Pemberian wewenang dalam pemberdayaan
	X1_8	8. Aktivitas membuat usulan/ pembangunan
	X1_9	9. Keterbukaan dalam pemberdayaan
X2 Kinerja Kelurahan	X1_10	10. Sikap warga terhadap pemberdayaan
	X2_1	1. Manfaat pelayanan bagi warga
	X2_2	2. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja
	X2_3	3. Ketaatan kegiatan Kelurahan dengan peraturan yang berlaku
	X2_4	4. Kecapatan pelayanan oleh petugas Kelurahan
	X2_5	5. Kesadaran/ kepedulian warga terhadap pelayanan
	X2_6	6. Tingkat ketelitian dokumen
	X2_7	7. Ketangguhan petugas dalam penyelesaian masalah
	X2_8	8. Inovasi dalam menghadapi kesulitan
	X2_9	9. Sikap/ kepribadian petugas
Y Kepuasan Pelayanan Masyarakat	X2_10	10. Petugas mengharapkan imbalan
	Y_1	1. Kesesuaian tarif pelayanan
	Y_2	2. Ketepatan waktu pelayanan
	Y_3	3. Kemampuan petugas pelayanan
	Y_4	4. Kesopaan petugas pelayanan
	Y_5	5. Manfaat hasil bagi warga
	Y_6	6. Keluhan pemenuhan kebutuhan masyarakat
	Y_7	7. Kecepatan pelayanan
	Y_8	8. Kecepatan tanggap petugas
	Y_9	9. Kemudahan akses komunikasi
Y_10	10. Keterbukaan dalam pelayanan	

Uji Validitas : Pemberdayaan RT/RW (X1)

Correlations

Correlations

		X1_1	x1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	Total_X1
X1_1	Pearson Correlation	1	.345**	.446**	.104	.107	.039	.056	.113	.202*	-.160	.338**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.151	.144	.351	.288	.131	.022	.056	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1_2	Pearson Correlation	.345**	1	.354**	.149	.212*	.038	.209*	.165	.319**	.155	.462**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.070	.017	.355	.018	.050	.001	.062	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_3	Pearson Correlation	.446**	.354**	1	.626**	.405**	.164	.342**	.289**	.457**	.248**	.691**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000	.052	.000	.002	.000	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_4	Pearson Correlation	.104	.149	.626**	1	.460**	.354**	.427**	.411**	.549**	.214*	.700**
	Sig. (1-tailed)	.151	.070	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.016	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_5	Pearson Correlation	.107	.212*	.405**	.460**	1	.761**	.637**	.408**	.624**	.194*	.802**
	Sig. (1-tailed)	.144	.017	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.026	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_6	Pearson Correlation	.039	.038	.164	.354**	.761**	1	.372**	.166*	.422**	-.050	.539**
	Sig. (1-tailed)	.351	.355	.052	.000	.000		.000	.049	.000	.310	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_7	Pearson Correlation	.056	.209*	.342**	.427**	.637**	.372**	1	.305**	.402**	.383**	.703**
	Sig. (1-tailed)	.288	.018	.000	.000	.000	.000		.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_8	Pearson Correlation	.113	.165	.289**	.411**	.408**	.166*	.305**	1	.534**	.161	.607**
	Sig. (1-tailed)	.131	.050	.002	.000	.000	.049	.001		.000	.055	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_9	Pearson Correlation	.202*	.319**	.457**	.549**	.624**	.422**	.402**	.534**	1	.116	.769**
	Sig. (1-tailed)	.022	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.126	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_10	Pearson Correlation	-.160	.155	.248**	.214*	.194*	-.050	.383**	.161	.116	1	.415**
	Sig. (1-tailed)	.056	.062	.006	.016	.026	.310	.000	.055	.126		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	.338**	.462**	.691**	.700**	.802**	.539**	.703**	.607**	.769**	.415**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Uji Validitas : Kinerja Kelurahan (X2) Correlations

Correlations

		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	X2_9	X2_10	Total_X2
X2_1	Pearson Correlation	1	.419**	.200*	.073	-.016	.130	.068	.176*	.164	.058	.377**
	Sig. (1-tailed)		.000	.023	.235	.436	.100	.251	.040	.052	.283	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_2	Pearson Correlation	.419**	1	.678**	.229*	.181*	.166*	.134	.386**	.445**	.262**	.665**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.011	.036	.049	.093	.000	.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_3	Pearson Correlation	.200*	.678**	1	.309**	.129	.286**	.133	.307**	.480**	.398**	.667**
	Sig. (1-tailed)	.023	.000		.001	.101	.002	.094	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_4	Pearson Correlation	.073	.229*	.309**	1	.301**	.416**	.241**	.367**	.513**	.343**	.634**
	Sig. (1-tailed)	.235	.011	.001		.001	.000	.008	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_5	Pearson Correlation	-.016	.181*	.129	.301**	1	.676**	.602**	.039	.324**	.067	.523**
	Sig. (1-tailed)	.436	.036	.101	.001		.000	.000	.350	.001	.255	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_6	Pearson Correlation	.130	.166*	.286**	.416**	.676**	1	.431**	.213*	.550**	.155	.660**
	Sig. (1-tailed)	.100	.049	.002	.000	.000		.000	.017	.000	.062	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_7	Pearson Correlation	.068	.134	.133	.241**	.602**	.431**	1	.277**	.371**	.362**	.580**
	Sig. (1-tailed)	.251	.093	.094	.008	.000	.000		.003	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_8	Pearson Correlation	.176*	.386**	.307**	.367**	.039	.213*	.277**	1	.380**	.238**	.599**
	Sig. (1-tailed)	.040	.000	.001	.000	.350	.017	.003		.000	.008	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_9	Pearson Correlation	.164	.445**	.480**	.513**	.324**	.550**	.371**	.380**	1	.312**	.765**
	Sig. (1-tailed)	.052	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_10	Pearson Correlation	.058	.262**	.398**	.343**	.067	.155	.362**	.238**	.312**	1	.516**
	Sig. (1-tailed)	.283	.004	.000	.000	.255	.062	.000	.008	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X2	Pearson Correlation	.377**	.665**	.667**	.634**	.523**	.660**	.580**	.599**	.765**	.516**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Uji Validitas : Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y) Correlations

Correlations

		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	Y_9	Y_10	Total_Y
Y_1	Pearson Correlation	1	.250**	.309**	.185*	.148	.281**	.031	.127	.263**	.125	.384**
	Sig. (1-tailed)		.006	.001	.032	.071	.002	.379	.104	.004	.108	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_2	Pearson Correlation	.250**	1	.756**	.355**	.638**	.623**	.430**	.160	.272**	.072	.625**
	Sig. (1-tailed)	.006		.000	.000	.000	.000	.000	.056	.003	.237	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_3	Pearson Correlation	.309**	.756**	1	.538**	.802**	.674**	.528**	.342**	.406**	.242**	.797**
	Sig. (1-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_4	Pearson Correlation	.185*	.355**	.538**	1	.559**	.680**	.534**	.498**	.592**	.282**	.784**
	Sig. (1-tailed)	.032	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_5	Pearson Correlation	.148	.638**	.802**	.559**	1	.556**	.520**	.366**	.338**	.298**	.761**
	Sig. (1-tailed)	.071	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_6	Pearson Correlation	.281**	.623**	.674**	.680**	.556**	1	.584**	.526**	.658**	.341**	.862**
	Sig. (1-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_7	Pearson Correlation	.031	.430**	.528**	.534**	.520**	.584**	1	.335**	.448**	-.045	.624**
	Sig. (1-tailed)	.379	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.330	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_8	Pearson Correlation	.127	.160	.342**	.498**	.366**	.526**	.335**	1	.618**	.327**	.686**
	Sig. (1-tailed)	.104	.056	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_9	Pearson Correlation	.263**	.272**	.406**	.592**	.338**	.658**	.448**	.618**	1	.325**	.752**
	Sig. (1-tailed)	.004	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_10	Pearson Correlation	.125	.072	.242**	.282**	.298**	.341**	-.045	.327**	.325**	1	.468**
	Sig. (1-tailed)	.108	.237	.008	.002	.001	.000	.330	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	.384**	.625**	.797**	.784**	.761**	.862**	.624**	.686**	.752**	.468**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Uji Reliabilitas : Pemberdayaan RT/RW (X1) Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	39.1100	30.422	.191	.809
x1_2	38.9600	29.493	.343	.793
X1_3	38.8600	27.394	.607	.767
X1_4	38.9400	27.067	.614	.765
X1_5	38.9700	25.585	.734	.750
X1_6	39.1700	28.001	.402	.788
X1_7	39.2000	25.737	.591	.764
X1_8	39.1500	26.735	.467	.781
X1_9	39.0500	24.856	.675	.753
X1_10	39.1900	28.782	.220	.817

Uji Reliabilitas : Kinerja Kelurahan (X2) Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_1	38.6300	35.367	.234	.811
X2_2	38.7600	31.174	.550	.777
X2_3	38.9100	30.951	.548	.777
X2_4	38.7100	31.865	.518	.781
X2_5	38.6700	33.941	.407	.793
X2_6	38.7500	31.523	.549	.778
X2_7	38.6100	32.968	.465	.787
X2_8	39.0700	31.015	.440	.793
X2_9	38.7100	29.683	.675	.761
X2_10	38.4500	34.149	.403	.794

Uji Reliabilitas : Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y) Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y_1	41.4200	19.418	.261	.868
Y_2	41.5100	18.394	.545	.848
Y_3	41.4600	17.402	.745	.834
Y_4	41.6100	16.321	.706	.832
Y_5	41.5600	16.431	.676	.835
Y_6	41.4000	17.232	.826	.829
Y_7	41.4800	18.272	.539	.848
Y_8	41.7300	16.138	.552	.851
Y_9	41.6100	16.402	.662	.836
Y_10	41.5700	18.571	.329	.866

Frequency Table : Pemberdayaan RT/RW (X1)

1. Upaya peningkatan keterlibatan warga

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang	4	4.0	4.0	4.0
Sedang/cukup	17	17.0	17.0	21.0
Baik	25	25.0	25.0	46.0
Sangat baik	54	54.0	54.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

2. Partisipasi dalam penyusunan pemberdayaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang	3	3.0	3.0	3.0
Sedang/cukup	10	10.0	10.0	13.0
Baik	27	27.0	27.0	40.0
Sangat baik	60	60.0	60.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

3. Sifat demokratis dalam pemberdayaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang	3	3.0	3.0	3.0
Sedang/cukup	10	10.0	10.0	13.0
Baik	17	17.0	17.0	30.0
Sangat baik	70	70.0	70.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

4. Warga menyikapi kebijakan demokratis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang	3	3.0	3.0	3.0
Sedang/cukup	13	13.0	13.0	16.0
Baik	19	19.0	19.0	35.0
Sangat baik	65	65.0	65.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

5. Upaya RT/RW memelihara hasil pembangunan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	6	6.0	6.0	6.0
	Sedang/cukup	10	10.0	10.0	16.0
	Baik	19	19.0	19.0	35.0
	Sangat baik	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

6. Kepedulian warga terhadap hasil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	7	7.0	7.0	7.0
	Sedang/cukup	17	17.0	17.0	24.0
	Baik	22	22.0	22.0	46.0
	Sangat baik	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

7. Pemberian wewenang dalam pemberdayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang	4	4.0	4.0	6.0
	Sedang/cukup	22	22.0	22.0	28.0
	Baik	16	16.0	16.0	44.0
	Sangat baik	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

8. Aktivitas membuat usulan/ pembangunan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Kurang	5	5.0	5.0	8.0
	Sedang/cukup	15	15.0	15.0	23.0
	Baik	18	18.0	18.0	41.0
	Sangat baik	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

9. Keterbukaan dalam pemberdayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Kurang	4	4.0	4.0	7.0
	Sedang/cukup	14	14.0	14.0	21.0
	Baik	13	13.0	13.0	34.0
	Sangat baik	66	66.0	66.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

10. Sikap warga terhadap pemberdayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	5	5.0	5.0	5.0
	Kurang	8	8.0	8.0	13.0
	Sedang/cukup	10	10.0	10.0	23.0
	Baik	15	15.0	15.0	38.0
	Sangat baik	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequency Table : Kinerja Kelurahan (X2)

1. Manfaat pelayanan bagi warga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Kurang	3	3.0	3.0	6.0
	Sedang/cukup	7	7.0	7.0	13.0
	Baik	25	25.0	25.0	38.0
	Sangat baik	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	6	6.0	6.0	6.0
	Sedang/cukup	12	12.0	12.0	18.0
	Baik	25	25.0	25.0	43.0
	Sangat baik	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

3. Ketaatan kegiatan Kelurahan dengan peraturan yang berlaku

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	5	5.0	5.0	5.0
	Kurang	6	6.0	6.0	11.0
	Sedang/cukup	8	8.0	8.0	19.0
	Baik	34	34.0	34.0	53.0
	Sangat baik	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

4. Kecapatan pelayanan oleh petugas Kelurahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang	6	6.0	6.0	8.0
	Sedang/cukup	12	12.0	12.0	20.0
	Baik	18	18.0	18.0	38.0
	Sangat baik	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

5. Kesadaran/ kepedulian warga terhadap pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang	2	2.0	2.0	4.0
	Sedang/cukup	10	10.0	10.0	14.0
	Baik	30	30.0	30.0	44.0
	Sangat baik	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

6. Tingkat ketelitian dokumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Kurang	5	5.0	5.0	8.0
	Sedang/cukup	10	10.0	10.0	18.0
	Baik	25	25.0	25.0	43.0
	Sangat baik	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

7. Ketangguhan petugas dalam penyelesaian masalah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang	4	4.0	4.0	6.0
	Sedang/cukup	9	9.0	9.0	15.0
	Baik	20	20.0	20.0	35.0
	Sangat baik	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

8. Inovasi dalam menghadapi kesulitan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	10	10.0	10.0	10.0
	Kurang	5	5.0	5.0	15.0
	Sedang/cukup	9	9.0	9.0	24.0
	Baik	31	31.0	31.0	55.0
	Sangat baik	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

9. Sikap/ kepribadian petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	4	4.0	4.0	4.0
	Kurang	4	4.0	4.0	8.0
	Sedang/cukup	13	13.0	13.0	21.0
	Baik	14	14.0	14.0	35.0
	Sangat baik	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

10. Petugas mengharapkan imbalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang	2	2.0	2.0	4.0
	Sedang/cukup	7	7.0	7.0	11.0
	Baik	14	14.0	14.0	25.0
	Sangat baik	75	75.0	75.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequency Table : Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y)

1. Kesesuaian tarif pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	1	1.0	1.0	1.0
	Sedang/cukup	6	6.0	6.0	7.0
	Baik	12	12.0	12.0	19.0
	Sangat baik	81	81.0	81.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Ketepatan waktu pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang/cukup	3	3.0	3.0	3.0
	Baik	30	30.0	30.0	33.0
	Sangat baik	67	67.0	67.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

3. Kemampuan petugas pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang/cukup	5	5.0	5.0	5.0
	Baik	21	21.0	21.0	26.0
	Sangat baik	74	74.0	74.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

4. Kesopanan petugas pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Sedang/cukup	7	7.0	7.0	10.0
	Baik	23	23.0	23.0	33.0
	Sangat baik	67	67.0	67.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

5. Manfaat hasil bagi warga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	5	5.0	5.0	5.0
	Sedang/cukup	2	2.0	2.0	7.0
	Baik	22	22.0	22.0	29.0
	Sangat baik	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

6. Keluhan pemenuhan kebutuhan masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang/cukup	5	5.0	5.0	5.0
	Baik	15	15.0	15.0	20.0
	Sangat baik	80	80.0	80.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

7. Kecepatan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang/cukup	5	5.0	5.0	5.0
	Baik	23	23.0	23.0	28.0
	Sangat baik	72	72.0	72.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

8. Kecepatan tanggap petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Kurang	3	3.0	3.0	6.0
	Sedang/cukup	5	5.0	5.0	11.0
	Baik	27	27.0	27.0	38.0
	Sangat baik	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

9. Kemudahan akses komunikasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Baik	34	34.0	34.0	37.0
	Sangat baik	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

10. Keterbukaan dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	2	2.0	2.0	2.0
	Sedang/cukup	9	9.0	9.0	11.0
	Baik	18	18.0	18.0	29.0
	Sangat baik	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Descriptives : Pemberdayaan RT/RW (X1)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1. Upaya peningkatan keterlibatan warga	100	2.00	5.00	4.2900	.89098
2. Partisipasi dalam penyusunan pemberdayaan	100	2.00	5.00	4.4400	.79544
3. Sifat demokratis dalam pemberdayaan	100	2.00	5.00	4.5400	.79671
4. Warga menyikapi kebijakan demokratis	100	2.00	5.00	4.4600	.83388
5. Upaya RT/RW memelihara hasil pembangunan	100	2.00	5.00	4.4300	.90179
6. Kepedulian warga terhadap hasil	100	2.00	5.00	4.2300	.97292
7. Pemberian wewenang dalam pemberdayaan	100	1.00	5.00	4.2000	1.04447
8. Aktivitas membuat usulan/ pembangunan	100	1.00	5.00	4.2500	1.07661
9. Keterbukaan dalam pemberdayaan	100	1.00	5.00	4.3500	1.05768
10. Sikap warga terhadap pemberdayaan	100	1.00	5.00	4.2100	1.20851
Valid N (listwise)	100				

Descriptives : Kinerja Kelurahan (X2)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1. Manfaat pelayanan bagi warga	100	1.00	5.00	4.4000	.96400
2. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja	100	1.00	5.00	4.2700	1.08110
3. Ketaatan kegiatan Kelurahan dengan peraturan yang berlaku	100	1.00	5.00	4.1200	1.11265
4. Kecapatan pelayanan oleh petugas Kelurahan	100	1.00	5.00	4.3200	1.03358
5. Kesadaran/ kepedulian warga terhadap pelayanan	100	1.00	5.00	4.3600	.89352
6. Tingkat ketelitian dokumen	100	1.00	5.00	4.2800	1.03553
7. Ketangguhan petugas dalam penyelesaian masalah	100	1.00	5.00	4.4200	.95537
8. Inovasi dalam menghadapi kesulitan	100	1.00	5.00	3.9600	1.28645
9. Sikap/ kepribadian petugas	100	1.00	5.00	4.3200	1.09986
10. Petugas mengharapkan imbalan	100	1.00	5.00	4.5800	.86667
Valid N (listwise)	100				

Descriptives : Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1. Kesesuaian tarif pelayanan	100	2.00	5.00	4.7300	.61718
2. Ketepatan waktu pelayanan	100	3.00	5.00	4.6400	.54160
3. Kemampuan petugas pelayanan	100	3.00	5.00	4.6900	.56309
4. Kesopaan petugas pelayanan	100	2.00	5.00	4.5400	.75772
5. Manfaat hasil bagi warga	100	2.00	5.00	4.5900	.76667
6. Keluhan pemenuhan kebutuhan masyarakat	100	3.00	5.00	4.7500	.53889
7. Kecepatan pelayanan	100	3.00	5.00	4.6700	.56951
8. Kecepatan tanggap petugas	100	1.00	5.00	4.4200	.94474
9. Kemudahan akses komunikasi	100	1.00	5.00	4.5400	.78393
10. Keterbukaan dalam pelayanan	100	2.00	5.00	4.5800	.74101
Valid N (listwise)	100				

Regression

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan pelayanan masyarakat	100	3.00	5.00	4.6150	.46065
Pemberdayaan RT/RW	100	2.70	4.90	4.3400	.57525
Kinerja kelurahan	100	2.20	5.00	4.3030	.62433
Valid N (listwise)	100				

Correlations

		Kepuasan pelayanan masyarakat	Pemberdayaan RT/RW	Kinerja kelurahan
Pearson Correlation	Kepuasan pelayanan masyarakat	1.000	.766	.791
	Pemberdayaan RT/RW	.766	1.000	.825
	Kinerja kelurahan	.791	.825	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan pelayanan masyarakat	.	.000	.000
	Pemberdayaan RT/RW	.000	.	.000
	Kinerja kelurahan	.000	.000	.
N	Kepuasan pelayanan masyarakat	100	100	100
	Pemberdayaan RT/RW	100	100	100
	Kinerja kelurahan	100	100	100

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kinerja kelurahan, Pemberdayaan RT/RW ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan masyarakat

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.816 ^a	.666	.659	.26905	2.174

a. Predictors: (Constant), Kinerja kelurahan, Pemberdayaan RT/RW

b. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan masyarakat

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.986	2	6.993	96.598	.000 ^a
	Residual	7.022	97	.072		
	Total	21.008	99			

a. Predictors: (Constant), Kinerja kelurahan, Pemberdayaan RT/RW

b. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan masyarakat

Coefficients^a

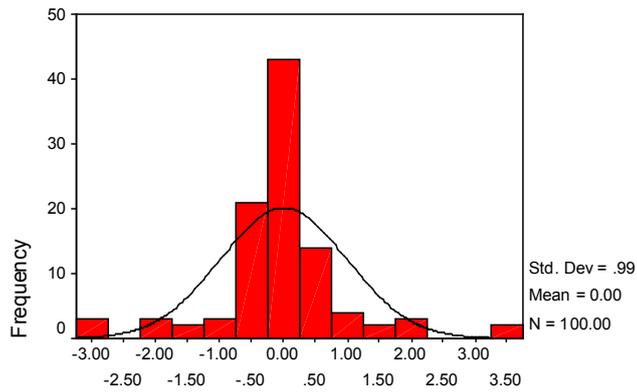
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.800	.208		8.644	.000		
	Pemberdayaan RT/RW	.285	.083	.356	3.424	.001	.319	3.138
	Kinerja kelurahan	.367	.077	.497	4.779	.000	.319	3.138

a. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan masyarakat

Charts

Histogram

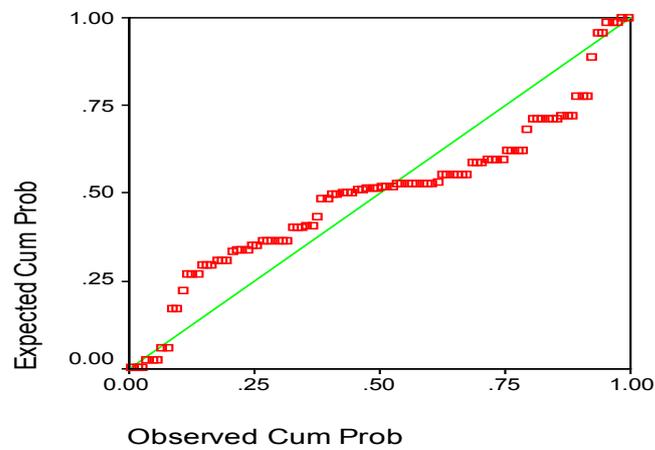
Dependent Variable: Kepuasan pelayanan mas



Regression Standardized Residual

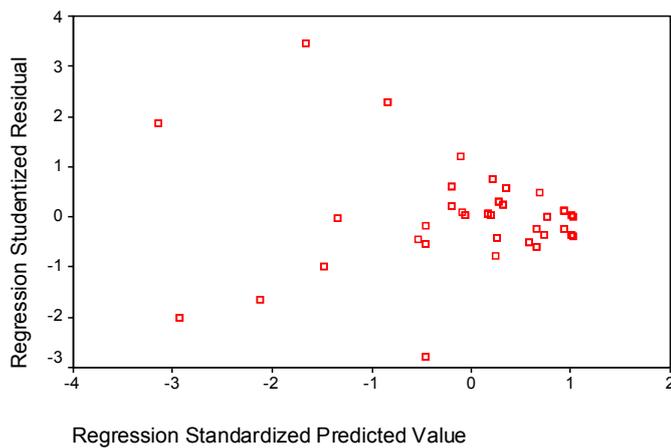
Normal P-P Plot of Regression Stand

Dependent Variable: Kepuasan paylay



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan pelayanan mas



Tabel 4.1
Hasil Pengujian Validitas Variabel Pemberdayaan RT/RW (X1)

Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Keterangan
1. Upaya peningkatan keterlibatan warga	0,338**	0,000	Valid
2. Partisipasi dalam penyusunan pemberdayaan	0,462**	0,000	Valid
3. Sifat demokratis dalam pemberdayaan	0,691**	0,000	Valid
4. Warga menyikapi kebijakan demokratis	0,700**	0,000	Valid
5. Upaya RT/RW memelihara hasil pembangunan	0,802**	0,000	Valid
6. Kepedulian warga terhadap hasil	0,539**	0,000	Valid
7. Pemberian wewenang dalam pemberdayaan	0,703**	0,000	Valid
8. Aktivitas membuat usulan/ pembangunan	0,607**	0,000	Valid
9. Keterbukaan dalam pemberdayaan	0,769**	0,000	Valid
10. Sikap warga terhadap pemberdayaan	0,415**	0,000	Valid

*** correlation is significant at the 0,05 level (1-tailed)*

Sumber : data kuesioner diolah (lihat lampiran)

Tabel 4.2
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja Kelurahan (X2)

Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Keterangan
1. Manfaat pelayanan bagi warga	0,377**	0,000	Valid
2. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja	0,665**	0,000	Valid
3. Ketaatan kegiatan Kelurahan dengan peraturan yang berlaku	0,667**	0,000	Valid
4. Kecapatan pelayanan oleh petugas Kelurahan	0,634**	0,000	Valid
5. Kesadaran/ kepedulian warga terhadap pelayanan	0,523**	0,000	Valid
6. Tingkat ketelitian dokumen	0,660**	0,000	Valid
7. Ketangguhan petugas dalam penyelesaian masalah	0,580**	0,000	Valid
8. Inovasi dalam menghadapi kesulitan	0,599**	0,000	Valid
9. Sikap/ kepribadian petugas	0,765**	0,000	Valid
10. Petugas mengharapkan imbalan	0,516**	0,000	Valid

*** correlation is significant at the 0,05 level (1-tailed)*

Sumber : data kuesioner diolah (lihat lampiran)

Tabel 4.3

Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y)

Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Keterangan
1. Kesesuaian tarif pelayanan	0,384**	0,000	Valid
2. Ketepatan waktu pelayanan	0,625**	0,000	Valid
3. Kemampuan petugas pelayanan	0,797**	0,000	Valid
4. Kesopaan petugas pelayanan	0,784**	0,000	Valid
5. Manfaat hasil bagi warga	0,761**	0,000	Valid
6. Keluhan pemenuhan kebutuhan masyarakat	0,862**	0,000	Valid
7. Kecepatan pelayanan	0,624**	0,000	Valid
8. Kecepatan tanggap petugas	0,686**	0,000	Valid
9. Kemudahan akses komunikasi	0,752**	0,000	Valid
10. Keterbukaan dalam pelayanan	0,468**	0,000	Valid

*** correlation is significant at the 0,05 level (1-tailed)*

Sumber : data kuesioner diolah (lihat lampiran)

Tabel 4.4

Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Items	Cronbach's Alpha	Keputusan
Pemberdayaan RT/RW (X1)	10	0,797	<i>Reliable</i>
Kinerja Kelurahan (X2)	10	0,803	<i>Reliable</i>
Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y)	10	0,859	<i>Reliable</i>

Sumber : Data kuesioner diolah (lihat lampiran)

Tabel 4.9
Hasil Pengujian Hipotesa

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.800	.208		8.644	.000		
	Pemberdayaan RT/RW	.285	.083	.356	3.424	.001	.319	3.138
	Kinerja kelurahan	.367	.077	.497	4.779	.000	.319	3.138

a. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan masyarakat

Sumber : Data kuesioner diolah (lihat lampiran)

NILAI-NILAI r PRODUK MOMENT

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber: Prof. DR. Sugiyono, Metode Penelitian Administratif, edisi ke-11 (Bandung: ALFABETA, 2004), hal. 339.

Analisa Regresi

Analisa Regresi dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependennya. Persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini ditunjukkan oleh :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan pelayanan masyarakat

X1 = Pemberdayaan masyarakat

X2 = Kinerja kelurahan

Sebelum dilakukan pengujian regresi untuk menjawab hipotesanya, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian pelanggaran asumsi klasik untuk model yang digunakan dalam penelitian, sehingga mendapatkan persamaan regresi yang BLUES (*Best Linear Unbiased Estimator*), yaitu persamaan regresi yang tidak bias baik dalam estimasi maupun dalam error.

1.1. Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik terdiri atas uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas.

1.1.1. Uji Normalitas

Uji normalitas data dalam model regresi ini bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi penyampelan data yang digunakan dalam penelitian telah terdistribusi normal atau tidak normal (Ghozali, 2002).

Pengujian normalitas dilakukan dengan analisis *Grafik Normal P-P Plot*, yaitu dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normal.

Dasar pengambilan keputusannya :

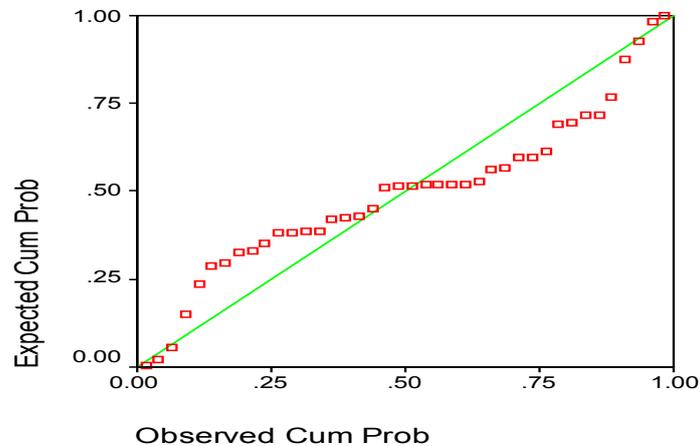
- Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Hasil pengujian normalitas ditunjukkan dengan tabel sebagai berikut :

Grafik ...

Hasil Pengujian Normalitas :

Normal P-P Plot of Regression Stand Dependent Variable: Kepuasan pelay



Sumber : Data diolah (lihat lampiran)

Dilihat dari grafik normalitas di atas (Normal P-Plot of Regression Standardized Residual) terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal.

1.1.2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas menunjukkan bahwa antara variable independent mempunyai hubungan langsung (berkorelasi).

Cara mendeteksi apakah ada atau tidaknya gangguan multikolinearitas ini adalah dengan melihat besaran Variance Inflation Factor (VIF) dan toleransi pedoman dari suatu model regresi yang bebas dari gangguan multikolinearitas adalah sebagai berikut:

- Jika mempunyai nilai $VIF < 10$ atau $Tolerance > 0,10$, maka tidak terdapat gejala multikolinearitas
- Jika mempunyai nilai $VIF > 10$ atau $Tolerance < 0,10$, maka terdapat gejala multikolinearitas

Dari hasil pengolahan data statistik diperoleh tabel hasil pengujian multikolinearitas sebagai berikut :

Tabel ...
Pengujian Multikolinearitas

Variabel Independen	TOL	VIF	Kesimpulan
Pemberdayaan Masyarakat	0,291	3,439	Tidak terdapat multikolinearitas
Kinerja Kelurahan	0,291	3,439	Tidak terdapat multikolinearitas

Sumber : data diolah (lihat lampiran)

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa tidak terdapat multikolinearitas pada model regresi yang digunakan dalam penelitian karena memiliki nilai VIF < 10 (atau Tolerance > 0,10). Dengan demikian dapat diketahui bahwa pada model regresi terhindar dari adanya mutikolinearitas.

1.1.3. Uji Autokorelasi

Autokorelasi menunjukkan bahwa ada korelasi antara error dengan error periode sebelumnya dimana pada asumsi klasik hal ini tidak boleh terjadi.

Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan Durbin Watson.

Langkah-langkah pengujian autokorelasi dilakukan sebagai berikut :

Hipotesa :

H₀ : tidak ada autokorelasi

H_a : ada autokorelasi

Keputusan :

Hipotesa Nol (H ₀)	Keputusan	Kriteria
Tidak ada autokorelasi positif	H ₀ ditolak	$0 < d < d_L$
Tidak ada autokorelasi positif	tidak ada keputusan	$d_L \leq d \leq d_U$
Tidak ada autokorelasi negative	H ₀ ditolak	$4 - d_L < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negative	tidak ada keputusan	$4 - d_U \leq d \leq 4 - d_L$
Tidak ada autokorelasi (positif atau negatif)	H ₀ diterima	$d_U < d < 4 - d_U$

Sumber : Basic Econometrics, Gujarati, (2003)

Hasil pengujian autokorelasi ditunjukkan dengan tabel sebagai berikut :

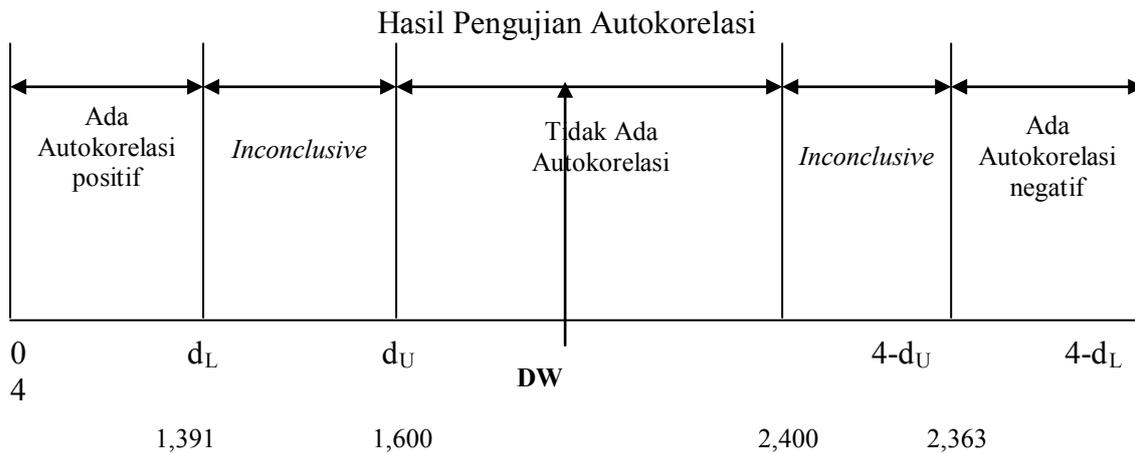
Tabel ...
 Hasil Pengujian Autokorelasi
 (n = 40 , k' = 2)

dl	du	4-du	4-dl	DW	Kesimpulan
1,391	1,600	2,400	2,609	2,363	Tidak ada autokorelasi

Berdasarkan hasil regresi, untuk sampel (n) = 40 dan jumlah variabel independen (k') = 5 diketahui bahwa nilai dl = 1,391 dan nilai du = 1,600 dengan nilai Durbin-Watson terletak diantara du dan 4-du (du < DW < 4-du) yang berarti bahwa tidak ada autokorelasi dalam model regresi.

Hasil pengujian autokorelasi juga dapat dilihat dalam gambar berikut :

Gambar...



1.1.4. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians dari setiap error bersifat heterogen yang berarti melanggar asumsi klasik yang mensyaratkan bahwa varians dari error harus bersifat homogen.

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan analisa grafik *scatterplot*, yaitu variable dependen pada sumbu X adalah ZPRED dan variable independen pada sumbu Y adalah residualnya SRESID.

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi pelanggaran heteroskedastisitas.

- Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka asumsi homoskedastisitas telah terpenuhi.

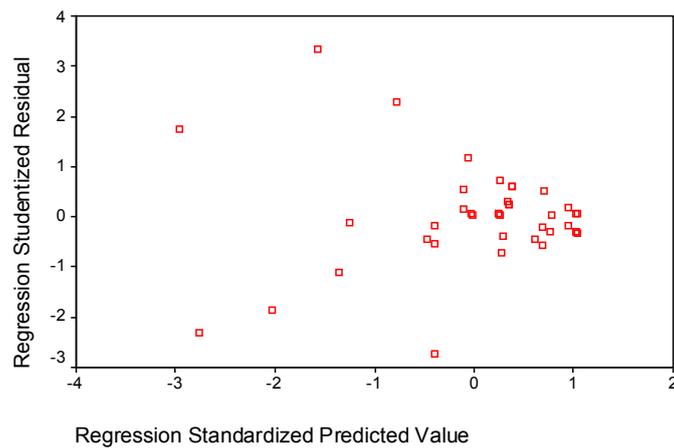
Berikut adalah hasil pengujian heteroskedastisitas dengan scatterplot :

Gambar ...

Pengujian Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan pelayanan mas



Sumber : Data diolah (lihat lampiran)

Berdasarkan gambar scatterplot di atas dapat diketahui bahwa tidak terdapat permasalahan heteroskedastisitas karena pada gambar *Scatterplot* tidak terdapat pola yang jelas pada gambar tersebut dan titik-titik menyebar secara acak baik diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y.

INFORMASI PELAYANAN KELURAHAN

- **Informasi Syarat pelayanan mengurus dokumen di Kelurahan**

KTP Baru :

- Surat Pengantar RT/RW
- Kartu Keluarga (KK) yang lama
- Fotocopy ijazah
- KTP lama (bagi yang perpanjangan)
- Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian (bagi yang hilang KTPnya)
Datang langsung untuk di photo

Kartu Keluarga (KK) :

- Surat Pengantar RT/RW
- Kartu Keluarga (KK) yang lama
- Surat Keterangan Pelaporan Pendatang Baru (SKPPB) bagi penduduk non DKI Jakarta
- Perubahan pada data KK, agar membawa arsip KK pada RT dan KK yang ada pada pemohon

Surat Pindah :

- Surat Pengantar RT/RW
- KTP dan Kartu Keluarga (KK)
- Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Tetap (SKPPT) bagi WNA atau Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Sementara (SKPPS) dan Surat Keterangan Tempat Tinggal Sementara

Surat Keterangan Kematian/Lahir Mati :

- Surat Pengantar RT/RW
- KTP dan Kartu Keluarga (KK)
- Surat Keterangan Kematian berdasarkan visum dari dokter/Puskesmas/Rumah Sakit
- Surat Keterangan Tempat Tinggal bagi penduduk sementara
- Surat Keterangan Tamu/Kipem bagi yang bukan penduduk DKI Jakarta

Surat Keterangan Kelahiran :

- Surat Pengantar RT/RW
- KTP dan Kartu Keluarga (KK)
- Surat Keterangan lahir dari bidan/dokter/Puskesmas/Rumah Sakit

- Surat Nikah/Akte Nikah
- Surat Keterangan Keterangan Pendaftaran Penduduk Tetap (SKPPT) bagi WNA atau Surat Keterangan Pendaftaran penduduk Sementara (SKPPS) dan Surat Keterangan Tempat Tinggal Sementara
- Surat Keterangan Tamu/Kipem bagi yang bukan penduduk DKI Jakarta

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) :

- Pengantar RT/RW
- Foto copi KTP/KK yang bersangkutan (Bila dibawah umur KTP orang tua)
- Verifikasi dari Puskesmas (untuk kelayakan tempat tinggal)

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) :

- Pengantar RT/RW
- Fotocopy KTP/KK

Surat Keterangan Pengantar Nikah :

- Pengantar RT/RW
- Fotocopy KTP/KK (yang bersangkutan dan orang tua)
- Surat Pernyataan belum pernah nikah (Perjaka/Gadis)
- Surat Keputusan Pengadilan Agama (duda/janda)
- Surat Keterangan Kematian (jika pasangan sudah meninggal/duda/janda)
- Surat ijin orang tua (jika dibawah 17 tahun)

❖ Waktu : 1 hari kerja

❖ Biaya : Gratis (hanya bayar ZIS/PMI)

Surat kelengkapan lain untuk mengurus dokumen pelayanan di kelurahan :

Tanda Lunas PBB
Kelengkapan Dokumen terkait

INFORMASI PELAYANAN KESEHATAN

1. IZIN PENYELENGGARAAN SARANA PELAYANAN FARMASI, MAKANAN DAN MINUMAN

Semua permohonan Izin Sarana Pelayanan Farmasi dari Direktur / Pemimpin / Perorangan ditujukan kepada Kepala Suku Dinas Pelayanan Kesehatan Kota Administrasi Jakarta Barat, permohonan asli dibuat diatas materai Rp.6.000,- dan dibuat rangkap tiga .

A. APOTEK

- Foto kopi KTP Jabodetabek Apoteker permohonan.
- Foto kopi Surat Izin Kerja / Surat Penugasan Apoteker.
- Foto kopi denah bangunan / peta lokasi.
- Foto kopi akte status bangunan (akte hak milik / sewa / kontrak) dilengkapi dengan bukti kepemilikan.
- Asli dan salinan daftar terperinci alat perlengkapan Apotik.
- Surat pernyataan dari APA (Apoteker Pengolahan Apotik) bahwa ybs tidak bekerja tetap, pada perusahaan farmasi lain dan tidak menjadi APA lain diatas materai Rp.6.000,-.
- Asli dan foto kopi surat Izin dari atasan bagi APA PNS / ABRI / Peg. Instansi Pemerintahan lainnya.
- Akte perjanjian kerja sama antara APA dengan Pemilik Sarana Apotik (PSA) yang disahkan Notaris (salinan asli dan foto kopi).
- Surat pernyataan PSA tidak terlibat pelanggaran peraturan di bidang obat-obatan diatas materai Rp.6.000,-
- Daftar asisten Apoteker, disertai lampiran foyo kopi ijazah, foto kopi surat Izin Kerja (SIK.AA.).
- Surat Izin Tempat Usaha (SITU) berdasarkan Undang-Undang Gangguan (UUG).
- Surat keterangan lolos butuh bagi SP yang berasal dari luar DKI.
- Daftar perlengkapan administrasi (etiket copy resep,dll).
- Daftar Pustaka.
- Asli dan foto kopi Surat Izin Apoteker yang lama (untuk penggantian A.P.A/P.S.A/Alamat/dll).
- Pas foto Apoteker Pengolahan Apotik berwarna ukuran 3 x 4 cm sebanyak 2 lembar.
- NPWP.

B. PEDAGANG ECERAN OBAT (TOKO OBAT)

- Surat pernyataan dari pemilik tidak menjual obat G, diatas materai Rp.6.000,-.
- Surat pernyataan kesediaan asisten apoteker untuk menjadi pemimpin / penanggung jawab teknis pada Toko Obat diatas materai Rp.6000.-.
- Foto kopi ijazah dan surat Izin Kerja Asisten Apoteker.
- Surat tidak keberatan dari atasan langsung bila asisten apoteker bekerja sebagai

PNS.

- Status bangunan, bila kontrak / sewa lampirkan foto kopi surat perjanjian kontrak / sewa ruangan took dari pemilik.
- Denah lokasi.
- Denah ruangan.
- Foto kopi KTP (DKI) pemohon.
- Foto kopi KTP Jabodetabek Asisten Apoteker penanggung jawab.
- Pas photo pemilik & penanggung jawab 3 x 4 sebanyak 2 lembar.
- Akte pendirian perusahaan yang berbentuk badan hukum yang disahkan / terdaftar kepada Menkeh HAM.
- Foto kopi SIUP, foto kopi NPWP.
- Surat izin took obat yang lama untuk izin perpanjangan.

C. IZIN USAHA INDUSTRI KECIL OBAT TRADISIONAL

- Foto kopi ijazah Apoteker.
- Foto kopi surat izin kerja / surat penugasan apoteker.
- Foto kopi KTP Jabodetabek dari Apoteker penanggung jawab teknis.
- Surat perjanjian kerja sama antara Apoteker dengan pihak perusahaan diatas materai Rp.6.000.-.
- Surat izin tempat usaha berdasarkan UUG.
- Peta lokasi
- Denah ruangan produksi, kantor, gudang, bahan baku, gudang produk jadi.
- Bentuk obat tradisional yang akan di produksi.
- Daftar peralatan, cara pengolahan serta pengemasan.
- Daftar peralatan laboratorium.
- Sumber daya, energy yang dipakai.
- Jumlah tenaga kerja.
- Nilai investasi.
- Rencana pemasaran.
- Buku peraturan perundang-undangan di bidang Farmasi.
- Status gedung untuk milik sendiri lampirkan sertifikat, dan bila sewa menyewa / kontrak melampirkan surat perjanjian dengan pemilik gedung.
- Analisa dampak lingkungan / surat pernyataan pengolahan limbah.
- Peralatan pengendalian pencemaran.

D. CABANG / SUB PENYALUR ALAT KESEHATAN

- Permohonan dari Direktur UPAK.
- Surat penunjukan UPAK sebagai Cabang / Sub penyaluran alat kesehatan di atas materai Rp.6.000.-.
- Foto kopi ijazah UPAK.
- Foto kopi akte perusahaan cabang / sub penyalur alat kesehatan untuk PT disertai foto kopi terdaftar / disahkan Menkeh HAM.
- Denah bangunan dan ruangan.
- Peta lokasi.

- Foto kopi SIUP.
- Foto kopi NPWP.
- Foto kopi surat lain tempat usaha.
- Foto kopi domisili perusahaan.
- Status bangunan untuk milik sendiri lampirkan sertifikat, untuk sewa / kontrak melampirkan Surat Perjanjian Sewa Menyewa / Kontrak dari pemilik.
- Surat Izin Tempat Usaha (SITU) berdasarkan Undang-Undang Gangguan (UUG).
- Penanggung jawab sub / cap PAK minimal AA atau sederajat yang mempunyai sertifikat pelatihan tentang Alkes.

E. SERTIFIKASI

Penyuluhan Keamanan Pangan:

- Permohonan diatas materai Rp.6.000,-
- Foto kopi KTP 1 lembar
- Pas foto berwarna ukuran 3 x 4cm : 2 lembar

Produk Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT):

- Surat izin perindustrian dari Dinas / Sudin perindustrian (yang operasionalnya > 5 juta rupiah).
- Akte pendirian perusahaan bila dalam bentuk CV lampirkan Akte Notaris.
- Foto kopi Sertifikat Penyuluhan Keamanan pangan pemilik / pimpinan.
- Data produk makanan yang akan di produksi.
- Peta lokasi.
- Denah ruangan produksi.
- Rancangan etiket.
- Foto kopi KTP pemilik (DKI).
- Pas foto pemilik 3 x 4 berwarna sebanyak 2 lembar.
- Khusus untuk Repack, harus disertai surat keterangan dari asal produk.
- Status gedung, untuk sewa melampirkan foto kopi sertifikat, untuk sewa melampirkan foto kopi surat perjanjian sewa menyewa / kontrak dengan pemilik.

2. IZIN PENYELENGGARAAN SARANA KESEHATAN TRADISIONAL

PERSYARATAN KELENGKAPAN ADMINISTRASI Permohonan ditujukan kepada Suku Dinas Pelayanan Kesehatan Kota Administrasi Jakarta Barat

A. PANTI PENGOBATAN TRADISIONAL

- Berbadan hukum dan terdaftar pada Menkeh Ham atau usaha perorangan.
- Surat keterangan kontrak tempat usaha.
- Surat pernyataan tidak keberatan dari Tetangga diketahui ketua RT dan ketua RW.
- Denah lokasi.
- Daftar nama karyawan.
- Foto kopi akte pendirian badan usaha.
- Foto kopi KTP DKI Jakarta.
- Foto kopi Surat Izin Usaha berdasarkan UUG tempat.
- Foto kopi IMB.
- Foto kopi NPWP.
- Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 2 lembar

B. SALON KECANTIKAN

- Surat pernyataan dari ahli kecantikan bersedia Sebagai penanggung jawab teknik salon Kecantikan.
- Surat keterangan berbadan sehat dari dokter Bagi semua karyawan salon kecantikan.
- Surat pernyataan dari dokter konsultan di bidang kecantikan / medis, foto kopi KTP DKI Jakarta serta foto kopi surat Izin praktek.(Tipe A)
- Tenaga medis di DKI Jakarta / Surat persetujuan Tempat Praktek yang masih berlaku. (Tipe A)
- Foto kopi Surat Izin Usaha (SIUP).
- Foto kopi Surat Izin Tempat Usaha berdasarkan (UUG).
- Surat keterangan domisili usaha dari Kelurahan setempat.
- Surat keterangan kontrak / sewa bagi yang Mengontrak / menyewa (minimal 2 tahun) Disertai foto kopi KTP pemilik bangunan.
- Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 sebanyak 2 Lembar.

C. AHLI KECANTIKAN

- Foto kopi ijazah ahli kecantikan.
- Surat keterangan berbadan sehat dari dokter.
- Foto kopi KTP DKI Jakarta yang masih Berlaku.
- Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 sebanyak 2 Lembar.

D. AKUPUNKTURIS

- Foto kopi KTP DKI Jakarta pemohon.
- Surat rekomendasi Organisasi Profesi.
- Surat pernyataan tidak keberatan dari Tetangga diketahui Ketua RT dan Ketua RW.
- Surat Keterangan berkelakuan baik dari kepolisian.

- Surat keterangan berbadan sehat dari Dokter.
- Denah lokasi.
- Surat keterangan dari lurah setempat.
- Foto kopi ijazah / sertifikat keahlian yang dimiliki.
- Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 sebanyak 2 lembar.
- Surat pengantar puskesmas kecamatan.

E. TUKANG GIGI

- Foto kopi Surat Tanda Daftar Tukang Gigi
- Surat keterangan sehat dari dokter
- Surat keterangan berkelakuan baik dari kepolisian setempat.
- Foto kopi Surat Izin Pekerjaan Tukang Gigi Yang lama yang sudah berakhir masa Berlakunya (jika memiliki)
- Denah lokasi
- Foto kopi KTP
- Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 sebanyak 2 lembar.
- Surat pengantar Puskesmas Kecamatan.

F. PENGOBATAN TRADISIONAL (BATTRA)

a. Ramuan (Sinshe dan Tabib) & Keterampilan

- Foto kopi KTP DKI Jakarta pemohon.
- Surat rekomendasi organisasi profesi.
- Surat pernyataan tidak keberatan dari Tetangga diketahui Ketua RT dan Ketua RW.
- Surat keterangan berkelakuan baik dari Kepolisian.
- Surat keterangan berbadan sehat dari Dokter.
- Denah lokasi.
- Surat keterangan dari Lurah setempat.
- Foto kopi ijazah / sertifikat keahlian yang Dimiliki.
- Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 sebanyak 2 Lembar.
- Surat pengantar Puskesmas Kecamatan.

b. Agama dan Supranatural

- Foto kopi KTP DKI Jakarta pemohon.
- Surat rekomendasi Organisasi Profesi.
- Foto kopi surat keterangan dari kejaksaan Kota (supranatural)
- Foto kopi surat keterangan dari Departemen Agama (Battra Agama)
- Surat pernyataan tidak keberatan dari Tetangga diketahui Ketua RT dan Ketua Rw.
- Surat keterangan berkelakuan baik dari Kepolisian.
- Surat keterangan berkelakuan baik dari Dokter.
- Denah lokasi.

- Surat keterangan dari Lurah setempat.
- Foto kopi ijazah / sertifikat keahlian yang Dimiliki.
- Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 sebanyak 2 lembar.
- Surat Pengantar Puskesmas Kecamatan.

Informasi Pelayanan Pemakaman

1. IZIN PERPANJANGAN TANAH MAKAM (IPTM)

• Dasar Hukum:

- a. PERDA NO 1/2006 (tentang Retribusi Daerah)
- b. PERDA NO 3/2007 (tentang Pemakaman)

• Persyaratan:

- a. Permohonan ahli waris
- b. Melampirkan IPTM asli

• Waktu:

1 Hari Kerja

2. IZIN PENGGALIAN KERANGKA

• Dasar Hukum:

- a. PERDA NO 1/2006 (tentang Retribusi Daerah)
- b. PERDA NO 3/2007 (tentang Pemakaman)

• Persyaratan:

- a. Permohonan ahli waris
- b. Melampirkan IPTM asli
- c. Fotocopi KTP

• Waktu:

3 hari kerja

3. LEGALISASI IZIN PERPANJANGAN TANAH MAKAM (IPTM)

Dasar Hukum:

PERDA NO 3/2007 (tentang Pemakaman)

• Persyaratan:

- a. Permohonan ahli waris
- b. Melampirkan IPTM asli

- **Waktu:**

1 hari kerja

Informasi pelayanan tata ruang
Pelayanan Tata Ruang

1. PENGUKURAN SITUASI

- **Dasar Hukum:**

- a. PERDA NO 6/1999 (tentang Rencana Tata Ruang Wilayah DKI Jakarta)
- b. PERDA NO 1/2006 (tentang Retribusi Daerah)

- **Persyaratan:**

- a. Fotocopi Surat Kepemilikan Tanah
- b. Fotocopi KTP
- c. PBB tahun berjalan
- d. Surat Kuasa (bila dikuasakan)
- e. Surat Pernyataan Kepemilikan Tanah
- f. Fotocopi Akte Pendirian Badan Hukum (bila pemohon Badan Hukum)

- **Waktu:**

7 Hari Kerja

Pelayanan Tata Ruang - Ketetapan Rencana Kota (KRK)

2. KETETAPAN RENCANA KOTA (KRK)

- **Dasar Hukum:**

- a. PERDA NO 6/1999 (tentang Rencana Tata Ruang Wilayah DKI Jakarta)
- b. PERDA NO 1/2006 (tentang Retribusi Daerah)

- **Persyaratan:**

- a. Fotocopi Surat Kepemilikan Tanah
- b. Fotocopi KTP
- c. PBB tahun berjalan
- d. Surat Kuasa (bila dikuasakan)
- e. Surat Pernyataan Kepemilikan Tanah
- f. Fotocopi Akte Pendirian Badan Hukum (bila pemohon Badan Hukum)

- **Waktu:**

5 hari kerja

Pelayanan Tata Ruang - Rencana Tata Letak Bangunan

3. RENCANA TATA LETAK BANGUNAN

- **Dasar Hukum:**

- a. PERDA NO 6/1999 (tentang Rencana Tata Ruang Wilayah DKI Jakarta)
- b. PERDA NO 1/2006 (tentang Retribusi Daerah)

- **Persyaratan:**

- a. Fotocopi Surat Kepemilikan Tanah
- b. Fotocopi KTP
- c. PBB tahun berjalan
- d. Surat Kuasa (bila dikuasakan)
- e. Surat Pernyataan Kepemilikan Tanah
- f. Fotocopi Akte Pendirian Badan Hukum (bila pemohon Badan Hukum)

- **Waktu:**

12 hari kerja

Pelayanan Tata Ruang - Pematokan Rencana

4. PEMATOKAN RENCANA

- **Dasar Hukum:**

- a. PERDA NO 6/1999 (tentang Rencana Tata Ruang Wilayah DKI Jakarta)
- b. PERDA NO 1/2006 (tentang Retribusi Daerah)

- **Persyaratan:**

- a. Fotocopi Surat Kepemilikan Tanah
- b. Fotocopi KTP
- c. PBB tahun berjalan
- d. Surat Kuasa (bila dikuasakan)
- e. Surat Pernyataan Kepemilikan Tanah
- f. Fotocopi Akte Pendirian Badan Hukum (bila pemohon Badan Hukum)

- **Waktu:**

2 Hari Kerja

Informasi Pelayanan perizinan pembangunan
Perizinan Bangunan

1. IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI (IUJK)

- **Dasar Hukum:**

- a. Pergub No. 47 Tahun 2008
- b. Kep. Walikota Jakarta Barat No. 32/2009 TENTANG Pembentukan Tim Pelaksana Perizinan Usaha Jasa Konstruksi

- **Persyaratan:**

- a. Fotocopi Akte Notaris
- b. Fotocopi Pengesahan Kehakiman Perusahaan
- c. Fotocopi Ijin Domisili
- d. Fotocopi KTP Penanggung Jawab
- e. Fotocopi NPWP
- f. Fotocopi Surat Tenaga Terampil
- g. Fotocopi KTA Perusahaan
- h. Fotocopi Sertifikasi Badan Usaha
- i. Surat Keterangan Dokumen Perusahaan
- j. Surat Kuasa Perusahaan
- k. Pasphoto Penanggungjawab 4x6 = 2 lembar

- **Waktu:**

7 hari kerja

- **Biaya:**

Tidak ada biaya

Informasi Pelayanan Pariwisata
Pelayanan Pariwisata

1. INFORMASI PEMBUATAN IZIN USAHA PARIWISATA

- **Dasar Hukum:**

- a. PERDA NO. 10/2004 (tentang Kepariwisataaan)
- b. PERDA NO 1/2006 (tentang Retribusi Daerah)

- **Persyaratan:**

- a. Akte Pendirian Usaha
- b. Fotocopi KTP
- c. Surat Ket. Domisili
- d. Surat Keterangan tidak keberatan dari warga
- e. Denah Lokasi usaha
- f. NPWP
- g. PBB
- h. IMB
- i. Undang-Undang Gangguan

- **Waktu:**

3 hari kerja

Pelayanan Pariwisata - Daftar Ulang Izin Usaha Pariwisata

2. DAFTAR ULANG IZIN USAHA PARIWISATA

- **Dasar Hukum:**

PERDA NO. 10/2004 (tentang Kepariwisataan)

- **Persyaratan:**

- a. Izin lama
- b. Undang-Undang Gangguan yang masih berlaku
- c. Lunas Pajak Usaha 3 bulan terakhir

- **Waktu:**

1 hari kerja

Informasi Persyaratan ketenagakerjaan

Pelayanan Tenaga Kerja dan Transmigrasi

1. INFORMASI IZIN PEMBUATAN A.K.1(KARTU KUNING)

- **Dasar Hukum:**

- a. UU 13/2003 (tentang Ketenagakerjaan)
- b. PERMEN. NAKERTRANS 07/Men/IV/08 (tentang Penempatan Tenaga Kerja)
- c. PERDA NO 06/2004 (tentang Ketenagakerjaan)

- **Persyaratan:**

- a. Fotocopi KTP DKI Jakarta
- b. Fotocopi Ijazah + Transkrip
- c. Foto Ukuran 3x4 = 2 lembar
- d. Kursus yang pernah diikuti
- e. Pengalaman Kerja
- f. Berpakaian Rapi

- **Waktu:**

15 menit

Pelayanan Tenaga Kerja dan Transmigrasi - Izin Operasi sebagai Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh

2. Izin Operasi sebagai Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh

- **Dasar Hukum:**

- a. UU 13/2003 (tentang Ketenagakerjaan)
- b. Keputusan Menakertrans No. Kep.010/Men/vi/2004 (tentang Tatacara
- c. Perijinan Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh.
- d. UU NO 7/1981
- e. PERDA NO 7/1989

- **Persyaratan:**

- a. Copi Pengesahan sebagai Badan Hukum berbentuk (Perseroan
- b. Terbatas/Koperasi)
- c. Copi Anggaran dasar Perusahaan yang didalamnya memuat kegiatan usaha
- d. Penyedia Jasa Pekerja/Buruh
- e. Fotocopi Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)
- f. Fotocopi Wajib Laporan Ketenagakerjaan
- g. Fotocopi Wajib Laporan Perusahaan
- h. Fotocopi Pembayaran Terakhir Program JAMSOSTEK
- i. Fotocopi Pembayaran Terakhir Program AKDHK
- j. Pas Foto 4 x 6 = 2 lembar

- **Waktu:**

10 hari kerja

Pelayanan Tenaga Kerja dan Transmigrasi - Informasi Ketenagakerjaan

3. Informasi Ketenagakerjaan

- **Dasar Hukum:**
UU 13/2003 (tentang Ketenagakerjaan)
- **Waktu:**

Disesuaikan dengan masalah

informasi Pelayanan Terpadu Izin Usaha Pelayanan KUKM dan Perdagangan

1. SIUP

- **Dasar Hukum:**
 - a. UU NO 40/2007 (tentang Perusahaan Terbatas)
 - b. PERMENDAGRI NO 37/M-DAG/per/9/2007 (tentang Penyelenggaraan Pendaftaran)
- **Persyaratan:**
 - a. Akte Pendirian
 - b. Fotocopi KTP
 - c. NPWP
 - d. Domisili Perusahaan
 - e. Fotocopi KK
 - f. Pasphoto 3x4 (2 lembar)
 - g. Photo Lokasi
 - h. Mengisi Formulir Pendaftaran
- **Waktu:**

3 hari kerja
- **Biaya:**
 - a. Perusahaan Kecil Rp. 0
 - b. Perusahaan Menengah Rp. 100.000,00
 - c. Perusahaan Besar Rp. 250.000,00

Pelayanan KUKM dan Perdagangan - Tanda Daftar Perusahaan (TDP)

2. Tanda Daftar Perusahaan

- **Dasar Hukum:**

- a. UU NO 3/1982 (tentang Wajib Daftar Perusahaan)
- b. UU NO 40/2007 (tentang Perusahaan Terbatas)
- c. PERMENDAGRI NO 37/M-DAG/per/9/2007 (tentang Penyelenggaraan Pendaftaran)

- **Persyaratan:**

- a. Akte Pendirian
- b. Izin Teknis
- c. Fotocopi KTP
- d. NPWP
- e. Domisili Perusahaan
- f. Mengisi Formulir Pendaftaran

- **Waktu:**

3 hari kerja

- **Biaya:**

- a. Perorangan Rp. 100.000,-
- b. Koperasi Rp. 100.000,-
- c. Persekutuan Komanditer Rp. 250.000,-
- d. Firma Rp. 250.000,-
- e. Perseroan Terbatas Rp. 500.000,-
- f. Bentuk perusahaan lainnya Rp. 250.000,-
- g. Perusahaan asing Rp. 1.000.000,-
- h. Salinan resmi Rp. 50.000,-
- i. Petikan resmi Rp. 25.000,-
- j. Buku informasi perusahaan hasil olahan Resmi Rp. 100.000,-

**informasi pelayanan terpadu Kependudukan
Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil)**

1. AKTA KELAHIRAN

- **Dasar Hukum:**

- a. UU No. 1 Th. 1974
- b. UU No. 12 Th. 2006

- c. UU No. 23 Th. 2006
- d. Kepres. RI No. 56 Th. 1996
- e. PP. No. 27 Th. 2006
- f. Perpres. No. 25 Th. 2008
- g. Perda. No. 1 Th. 2006
- h. Kep. Kadis Dukcapil No. 103 Th. 2005

- **Persyaratan:**

- a. Pengantar Lurah
- b. Asli & Fotocopi Surat Nikah
- c. Ket. Lahir R.S./Bidan
- d. Fotocopi KK & KTP

- **Waktu:**

Paling lambat 30 hari, diupayakan 5 hari

- **Biaya:**

Berdasarkan PERDA 1/2006

Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) - Akta Kematian

2. Akta Kematian

- **Dasar Hukum:**

- a. UU No. 1 Th. 1974
- b. UU No. 12 Th. 2006
- c. UU No. 23 Th. 2006
- d. Kepres. RI No. 56 Th. 1996
- e. PP. No. 27 Th. 2006
- f. Perpres. No. 25 Th. 2008
- g. Perda. No. 1 Th. 2006
- h. Kep. Kadis Dukcapil No. 103 Th. 2005

- **Persyaratan:**

- a. Pengantar Lurah
- b. Visum Dokter/RS
- c. Bukti Pemakaman
- d. Bukti Perkawinan
- e. Fotocopi KK & KTP

- **Waktu:**

Paling lambat 30 hari, diupayakan 5 hari

- **Biaya:**

Berdasarkan PERDA 1/2006

Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) - Akta Perkawinan

3. Akta Perkawinan

- **Dasar Hukum:**

- a. UU No. 1 Th. 1974
- b. UU No. 12 Th. 2006
- c. UU No. 23 Th. 2006
- d. Kepres. RI No. 56 Th. 1996
- e. PP. No. 27 Th. 2006
- f. Perpres. No. 25 Th. 2008
- g. Perda. No. 1 Th. 2006
- h. Kep. Kadis Dukcapil No. 103 Th. 2005

- **Persyaratan:**

- a. Pengantar Lurah PM 1, N1, N2 dan N4
- b. Bukti Pemberkatan Nikah dari Pemuka Agama
- c. Akta Kelahiran
- d. Baptis
- e. Pernyataan belum menikah
- f. Fotocopi KK & KTP
- g. Foto berdampingan 4 x 6 (5 lbr)
- h. Akta Cerai/Kematian bagi yang pernah menikah

- **Waktu:**

Paling lambat 30 hari, diupayakan 5 hari

- **Biaya:**

Berdasarkan PERDA 1/2006

Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) - Akta Perceraian

4. Akta Perceraian

- **Dasar Hukum:**

- a. UU No. 1 Th. 1974
- b. UU No. 12 Th. 2006
- c. UU No. 23 Th. 2006
- d. Kepres. RI No. 56 Th. 1996
- e. PP. No. 27 Th. 2006
- f. Perpres. No. 25 Th. 2008
- g. Perda. No. 1 Th. 2006
- h. Kep. Kadis Dukcapil No. 103 Th. 2005

- **Persyaratan:**

- a. Putusan Pengadilan Negeri yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap
- b. Akta Perkawinan
- c. Fotocopi KK & KTP

- **Waktu:**

Paling lambat 30 hari, diupayakan 5 hari

- **Biaya:**

Berdasarkan PERDA 1/2006

Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) - Akta Pengangkatan Anak

5. Akta Pengangkatan Anak

- **Dasar Hukum:**

- a. UU No. 1 Th. 1974
- b. UU No. 12 Th. 2006
- c. UU No. 23 Th. 2006
- d. Kepres. RI No. 56 Th. 1996
- e. PP. No. 27 Th. 2006
- f. Perpres. No. 25 Th. 2008
- g. Perda. No. 1 Th. 2006
- h. Kep. Kadis Dukcapil No. 103 Th. 2005

- **Persyaratan:**

- a. Penetapan Pengadilan tentang Pengangkatan Anak
- b. Kutipan Akta Kelahiran
- c. Fotocopi KK & KTP

- **Waktu:**

Paling lambat 30 hari, diupayakan 5 hari

- **Biaya:**

Berdasarkan PERDA 1/2006

Uji Validitas : Pemberdayaan RT/RW (X1) Correlations

Correlations

		X1_1	x1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	Total_X1
X1_1	Pearson Correlation	1	.345**	.446**	.104	.107	.039	.056	.113	.202*	-.160	.338**
	Sig. (1-tailed)		.000	.000	.151	.144	.351	.288	.131	.022	.056	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1_2	Pearson Correlation	.345**	1	.354**	.149	.212*	.038	.209*	.165	.319**	.155	.462**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.070	.017	.355	.018	.050	.001	.062	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_3	Pearson Correlation	.446**	.354**	1	.626**	.405**	.164	.342**	.289**	.457**	.248**	.691**
	Sig. (1-tailed)	.000	.000		.000	.000	.052	.000	.002	.000	.006	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_4	Pearson Correlation	.104	.149	.626**	1	.460**	.354**	.427**	.411**	.549**	.214*	.700**
	Sig. (1-tailed)	.151	.070	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.016	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_5	Pearson Correlation	.107	.212*	.405**	.460**	1	.761**	.637**	.408**	.624**	.194*	.802**
	Sig. (1-tailed)	.144	.017	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.026	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_6	Pearson Correlation	.039	.038	.164	.354**	.761**	1	.372**	.166*	.422**	-.050	.539**
	Sig. (1-tailed)	.351	.355	.052	.000	.000		.000	.049	.000	.310	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_7	Pearson Correlation	.056	.209*	.342**	.427**	.637**	.372**	1	.305**	.402**	.383**	.703**
	Sig. (1-tailed)	.288	.018	.000	.000	.000	.000		.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_8	Pearson Correlation	.113	.165	.289**	.411**	.408**	.166*	.305**	1	.534**	.161	.607**
	Sig. (1-tailed)	.131	.050	.002	.000	.000	.049	.001		.000	.055	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_9	Pearson Correlation	.202*	.319**	.457**	.549**	.624**	.422**	.402**	.534**	1	.116	.769**
	Sig. (1-tailed)	.022	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.126	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1_10	Pearson Correlation	-.160	.155	.248**	.214*	.194*	-.050	.383**	.161	.116	1	.415**
	Sig. (1-tailed)	.056	.062	.006	.016	.026	.310	.000	.055	.126		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X1	Pearson Correlation	.338**	.462**	.691**	.700**	.802**	.539**	.703**	.607**	.769**	.415**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Uji Validitas : Kinerja Kelurahan (X2) Correlations

Correlations

		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	X2_8	X2_9	X2_10	Total_X2
X2_1	Pearson Correlation	1	.419**	.200*	.073	-.016	.130	.068	.176*	.164	.058	.377**
	Sig. (1-tailed)		.000	.023	.235	.436	.100	.251	.040	.052	.283	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_2	Pearson Correlation	.419**	1	.678**	.229*	.181*	.166*	.134	.386**	.445**	.262**	.665**
	Sig. (1-tailed)	.000		.000	.011	.036	.049	.093	.000	.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_3	Pearson Correlation	.200*	.678**	1	.309**	.129	.286**	.133	.307**	.480**	.398**	.667**
	Sig. (1-tailed)	.023	.000		.001	.101	.002	.094	.001	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_4	Pearson Correlation	.073	.229*	.309**	1	.301**	.416**	.241**	.367**	.513**	.343**	.634**
	Sig. (1-tailed)	.235	.011	.001		.001	.000	.008	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_5	Pearson Correlation	-.016	.181*	.129	.301**	1	.676**	.602**	.039	.324**	.067	.523**
	Sig. (1-tailed)	.436	.036	.101	.001		.000	.000	.350	.001	.255	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_6	Pearson Correlation	.130	.166*	.286**	.416**	.676**	1	.431**	.213*	.550**	.155	.660**
	Sig. (1-tailed)	.100	.049	.002	.000	.000		.000	.017	.000	.062	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_7	Pearson Correlation	.068	.134	.133	.241**	.602**	.431**	1	.277**	.371**	.362**	.580**
	Sig. (1-tailed)	.251	.093	.094	.008	.000	.000		.003	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_8	Pearson Correlation	.176*	.386**	.307**	.367**	.039	.213*	.277**	1	.380**	.238**	.599**
	Sig. (1-tailed)	.040	.000	.001	.000	.350	.017	.003		.000	.008	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_9	Pearson Correlation	.164	.445**	.480**	.513**	.324**	.550**	.371**	.380**	1	.312**	.765**
	Sig. (1-tailed)	.052	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2_10	Pearson Correlation	.058	.262**	.398**	.343**	.067	.155	.362**	.238**	.312**	1	.516**
	Sig. (1-tailed)	.283	.004	.000	.000	.255	.062	.000	.008	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_X2	Pearson Correlation	.377**	.665**	.667**	.634**	.523**	.660**	.580**	.599**	.765**	.516**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Uji Validitas : Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y) Correlations

Correlations

		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	Y_9	Y_10	Total_Y
Y_1	Pearson Correlation	1	.250**	.309**	.185*	.148	.281**	.031	.127	.263**	.125	.384**
	Sig. (1-tailed)		.006	.001	.032	.071	.002	.379	.104	.004	.108	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_2	Pearson Correlation	.250**	1	.756**	.355**	.638**	.623**	.430**	.160	.272**	.072	.625**
	Sig. (1-tailed)	.006		.000	.000	.000	.000	.000	.056	.003	.237	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_3	Pearson Correlation	.309**	.756**	1	.538**	.802**	.674**	.528**	.342**	.406**	.242**	.797**
	Sig. (1-tailed)	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_4	Pearson Correlation	.185*	.355**	.538**	1	.559**	.680**	.534**	.498**	.592**	.282**	.784**
	Sig. (1-tailed)	.032	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_5	Pearson Correlation	.148	.638**	.802**	.559**	1	.556**	.520**	.366**	.338**	.298**	.761**
	Sig. (1-tailed)	.071	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_6	Pearson Correlation	.281**	.623**	.674**	.680**	.556**	1	.584**	.526**	.658**	.341**	.862**
	Sig. (1-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_7	Pearson Correlation	.031	.430**	.528**	.534**	.520**	.584**	1	.335**	.448**	-.045	.624**
	Sig. (1-tailed)	.379	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.330	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_8	Pearson Correlation	.127	.160	.342**	.498**	.366**	.526**	.335**	1	.618**	.327**	.686**
	Sig. (1-tailed)	.104	.056	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_9	Pearson Correlation	.263**	.272**	.406**	.592**	.338**	.658**	.448**	.618**	1	.325**	.752**
	Sig. (1-tailed)	.004	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y_10	Pearson Correlation	.125	.072	.242**	.282**	.298**	.341**	-.045	.327**	.325**	1	.468**
	Sig. (1-tailed)	.108	.237	.008	.002	.001	.000	.330	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	.384**	.625**	.797**	.784**	.761**	.862**	.624**	.686**	.752**	.468**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

Uji Reliabilitas : Pemberdayaan RT/RW (X1) Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	39.1100	30.422	.191	.809
x1_2	38.9600	29.493	.343	.793
X1_3	38.8600	27.394	.607	.767
X1_4	38.9400	27.067	.614	.765
X1_5	38.9700	25.585	.734	.750
X1_6	39.1700	28.001	.402	.788
X1_7	39.2000	25.737	.591	.764
X1_8	39.1500	26.735	.467	.781
X1_9	39.0500	24.856	.675	.753
X1_10	39.1900	28.782	.220	.817

Uji Reliabilitas : Kinerja Kelurahan (X2) Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_1	38.6300	35.367	.234	.811
X2_2	38.7600	31.174	.550	.777
X2_3	38.9100	30.951	.548	.777
X2_4	38.7100	31.865	.518	.781
X2_5	38.6700	33.941	.407	.793
X2_6	38.7500	31.523	.549	.778
X2_7	38.6100	32.968	.465	.787
X2_8	39.0700	31.015	.440	.793
X2_9	38.7100	29.683	.675	.761
X2_10	38.4500	34.149	.403	.794

Uji Reliabilitas : Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y) Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y_1	41.4200	19.418	.261	.868
Y_2	41.5100	18.394	.545	.848
Y_3	41.4600	17.402	.745	.834
Y_4	41.6100	16.321	.706	.832
Y_5	41.5600	16.431	.676	.835
Y_6	41.4000	17.232	.826	.829
Y_7	41.4800	18.272	.539	.848
Y_8	41.7300	16.138	.552	.851
Y_9	41.6100	16.402	.662	.836
Y_10	41.5700	18.571	.329	.866

Frequency Table : Pemberdayaan RT/RW (X1)

1. Upaya peningkatan keterlibatan warga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	4	4.0	4.0	4.0
	Sedang/cukup	17	17.0	17.0	21.0
	Baik	25	25.0	25.0	46.0
	Sangat baik	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Partisipasi dalam penyusunan pemberdayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Sedang/cukup	10	10.0	10.0	13.0
	Baik	27	27.0	27.0	40.0
	Sangat baik	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

3. Sifat demokratis dalam pemberdayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Sedang/cukup	10	10.0	10.0	13.0
	Baik	17	17.0	17.0	30.0
	Sangat baik	70	70.0	70.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

4. Warga menyikapi kebijakan demokratis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Sedang/cukup	13	13.0	13.0	16.0
	Baik	19	19.0	19.0	35.0
	Sangat baik	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

5. Upaya RT/RW memelihara hasil pembangunan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	6	6.0	6.0	6.0
	Sedang/cukup	10	10.0	10.0	16.0
	Baik	19	19.0	19.0	35.0
	Sangat baik	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

6. Kepedulian warga terhadap hasil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	7	7.0	7.0	7.0
	Sedang/cukup	17	17.0	17.0	24.0
	Baik	22	22.0	22.0	46.0
	Sangat baik	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

7. Pemberian wewenang dalam pemberdayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang	4	4.0	4.0	6.0
	Sedang/cukup	22	22.0	22.0	28.0
	Baik	16	16.0	16.0	44.0
	Sangat baik	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

8. Aktivitas membuat usulan/ pembangunan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Kurang	5	5.0	5.0	8.0
	Sedang/cukup	15	15.0	15.0	23.0
	Baik	18	18.0	18.0	41.0
	Sangat baik	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

9. Keterbukaan dalam pemberdayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Kurang	4	4.0	4.0	7.0
	Sedang/cukup	14	14.0	14.0	21.0
	Baik	13	13.0	13.0	34.0
	Sangat baik	66	66.0	66.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

10. Sikap warga terhadap pemberdayaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	5	5.0	5.0	5.0
	Kurang	8	8.0	8.0	13.0
	Sedang/cukup	10	10.0	10.0	23.0
	Baik	15	15.0	15.0	38.0
	Sangat baik	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequency Table : Kinerja Kelurahan (X2)

1. Manfaat pelayanan bagi warga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Kurang	3	3.0	3.0	6.0
	Sedang/cukup	7	7.0	7.0	13.0
	Baik	25	25.0	25.0	38.0
	Sangat baik	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	6	6.0	6.0	6.0
	Sedang/cukup	12	12.0	12.0	18.0
	Baik	25	25.0	25.0	43.0
	Sangat baik	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

3. Ketaatan kegiatan Kelurahan dengan peraturan yang berlaku

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	5	5.0	5.0	5.0
	Kurang	6	6.0	6.0	11.0
	Sedang/cukup	8	8.0	8.0	19.0
	Baik	34	34.0	34.0	53.0
	Sangat baik	47	47.0	47.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

4. Kecapatan pelayanan oleh petugas Kelurahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang	6	6.0	6.0	8.0
	Sedang/cukup	12	12.0	12.0	20.0
	Baik	18	18.0	18.0	38.0
	Sangat baik	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

5. Kesadaran/ kepedulian warga terhadap pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang	2	2.0	2.0	4.0
	Sedang/cukup	10	10.0	10.0	14.0
	Baik	30	30.0	30.0	44.0
	Sangat baik	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

6. Tingkat ketelitian dokumen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Kurang	5	5.0	5.0	8.0
	Sedang/cukup	10	10.0	10.0	18.0
	Baik	25	25.0	25.0	43.0
	Sangat baik	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

7. Ketangguhan petugas dalam penyelesaian masalah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang	4	4.0	4.0	6.0
	Sedang/cukup	9	9.0	9.0	15.0
	Baik	20	20.0	20.0	35.0
	Sangat baik	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

8. Inovasi dalam menghadapi kesulitan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	10	10.0	10.0	10.0
	Kurang	5	5.0	5.0	15.0
	Sedang/cukup	9	9.0	9.0	24.0
	Baik	31	31.0	31.0	55.0
	Sangat baik	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

9. Sikap/ kepribadian petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	4	4.0	4.0	4.0
	Kurang	4	4.0	4.0	8.0
	Sedang/cukup	13	13.0	13.0	21.0
	Baik	14	14.0	14.0	35.0
	Sangat baik	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

10. Petugas mengharapkan imbalan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	2	2.0	2.0	2.0
	Kurang	2	2.0	2.0	4.0
	Sedang/cukup	7	7.0	7.0	11.0
	Baik	14	14.0	14.0	25.0
	Sangat baik	75	75.0	75.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frequency Table : Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y)

1. Kesesuaian tarif pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	1	1.0	1.0	1.0
	Sedang/cukup	6	6.0	6.0	7.0
	Baik	12	12.0	12.0	19.0
	Sangat baik	81	81.0	81.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

2. Ketepatan waktu pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang/cukup	3	3.0	3.0	3.0
	Baik	30	30.0	30.0	33.0
	Sangat baik	67	67.0	67.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

3. Kemampuan petugas pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang/cukup	5	5.0	5.0	5.0
	Baik	21	21.0	21.0	26.0
	Sangat baik	74	74.0	74.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

4. Kesopanan petugas pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Sedang/cukup	7	7.0	7.0	10.0
	Baik	23	23.0	23.0	33.0
	Sangat baik	67	67.0	67.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

5. Manfaat hasil bagi warga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	5	5.0	5.0	5.0
	Sedang/cukup	2	2.0	2.0	7.0
	Baik	22	22.0	22.0	29.0
	Sangat baik	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

6. Keluhan pemenuhan kebutuhan masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang/cukup	5	5.0	5.0	5.0
	Baik	15	15.0	15.0	20.0
	Sangat baik	80	80.0	80.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

7. Kecepatan pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang/cukup	5	5.0	5.0	5.0
	Baik	23	23.0	23.0	28.0
	Sangat baik	72	72.0	72.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

8. Kecepatan tanggap petugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Kurang	3	3.0	3.0	6.0
	Sedang/cukup	5	5.0	5.0	11.0
	Baik	27	27.0	27.0	38.0
	Sangat baik	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

9. Kemudahan akses komunikasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat kurang	3	3.0	3.0	3.0
	Baik	34	34.0	34.0	37.0
	Sangat baik	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

10. Keterbukaan dalam pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang	2	2.0	2.0	2.0
	Sedang/cukup	9	9.0	9.0	11.0
	Baik	18	18.0	18.0	29.0
	Sangat baik	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Descriptives : Pemberdayaan RT/RW (X1)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1. Upaya peningkatan keterlibatan warga	100	2.00	5.00	4.2900	.89098
2. Partisipasi dalam penyusunan pemberdayaan	100	2.00	5.00	4.4400	.79544
3. Sifat demokratis dalam pemberdayaan	100	2.00	5.00	4.5400	.79671
4. Warga menyikapi kebijakan demokratis	100	2.00	5.00	4.4600	.83388
5. Upaya RT/RW memelihara hasil pembangunan	100	2.00	5.00	4.4300	.90179
6. Kepedulian warga terhadap hasil	100	2.00	5.00	4.2300	.97292
7. Pemberian wewenang dalam pemberdayaan	100	1.00	5.00	4.2000	1.04447
8. Aktivitas membuat usulan/ pembangunan	100	1.00	5.00	4.2500	1.07661
9. Keterbukaan dalam pemberdayaan	100	1.00	5.00	4.3500	1.05768
10. Sikap warga terhadap pemberdayaan	100	1.00	5.00	4.2100	1.20851
Valid N (listwise)	100				

Descriptives : Kinerja Kelurahan (X2)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1. Manfaat pelayanan bagi warga	100	1.00	5.00	4.4000	.96400
2. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja	100	1.00	5.00	4.2700	1.08110
3. Ketaatan kegiatan Kelurahan dengan peraturan yang berlaku	100	1.00	5.00	4.1200	1.11265
4. Kecapatan pelayanan oleh petugas Kelurahan	100	1.00	5.00	4.3200	1.03358
5. Kesadaran/ kepedulian warga terhadap pelayanan	100	1.00	5.00	4.3600	.89352
6. Tingkat ketelitian dokumen	100	1.00	5.00	4.2800	1.03553
7. Ketangguhan petugas dalam penyelesaian masalah	100	1.00	5.00	4.4200	.95537
8. Inovasi dalam menghadapi kesulitan	100	1.00	5.00	3.9600	1.28645
9. Sikap/ kepribadian petugas	100	1.00	5.00	4.3200	1.09986
10. Petugas mengharapkan imbalan	100	1.00	5.00	4.5800	.86667
Valid N (listwise)	100				

Descriptives : Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1. Kesesuaian tarif pelayanan	100	2.00	5.00	4.7300	.61718
2. Ketepatan waktu pelayanan	100	3.00	5.00	4.6400	.54160
3. Kemampuan petugas pelayanan	100	3.00	5.00	4.6900	.56309
4. Kesopaan petugas pelayanan	100	2.00	5.00	4.5400	.75772
5. Manfaat hasil bagi warga	100	2.00	5.00	4.5900	.76667
6. Keluhan pemenuhan kebutuhan masyarakat	100	3.00	5.00	4.7500	.53889
7. Kecepatan pelayanan	100	3.00	5.00	4.6700	.56951
8. Kecepatan tanggap petugas	100	1.00	5.00	4.4200	.94474
9. Kemudahan akses komunikasi	100	1.00	5.00	4.5400	.78393
10. Keterbukaan dalam pelayanan	100	2.00	5.00	4.5800	.74101
Valid N (listwise)	100				

Regression

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan pelayanan masyarakat	100	3.00	5.00	4.6150	.46065
Pemberdayaan RT/RW	100	2.70	4.90	4.3400	.57525
Kinerja kelurahan	100	2.20	5.00	4.3030	.62433
Valid N (listwise)	100				

Correlations

		Kepuasan pelayanan masyarakat	Pemberdayaan RT/RW	Kinerja kelurahan
Pearson Correlation	Kepuasan pelayanan masyarakat	1.000	.766	.791
	Pemberdayaan RT/RW	.766	1.000	.825
	Kinerja kelurahan	.791	.825	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan pelayanan masyarakat	.	.000	.000
	Pemberdayaan RT/RW	.000	.	.000
	Kinerja kelurahan	.000	.000	.
N	Kepuasan pelayanan masyarakat	100	100	100
	Pemberdayaan RT/RW	100	100	100
	Kinerja kelurahan	100	100	100

Variables Entered/Removed^d

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kinerja kelurahan, Pemberdayaan RT/RW ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan masyarakat

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.816 ^a	.666	.659	.26905	2.174

a. Predictors: (Constant), Kinerja kelurahan, Pemberdayaan RT/RW

b. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan masyarakat

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.986	2	6.993	96.598	.000 ^a
	Residual	7.022	97	.072		
	Total	21.008	99			

a. Predictors: (Constant), Kinerja kelurahan, Pemberdayaan RT/RW

b. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan masyarakat

Coefficients^a

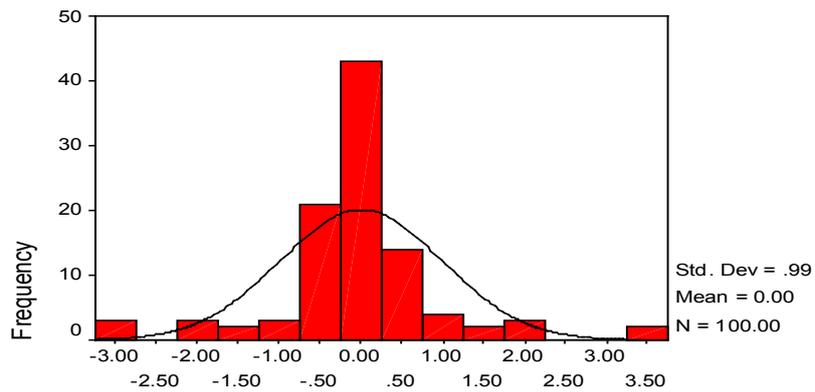
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.800	.208		8.644	.000		
	Pemberdayaan RT/RW	.285	.083	.356	3.424	.001	.319	3.138
	Kinerja kelurahan	.367	.077	.497	4.779	.000	.319	3.138

a. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan masyarakat

Charts

Histogram

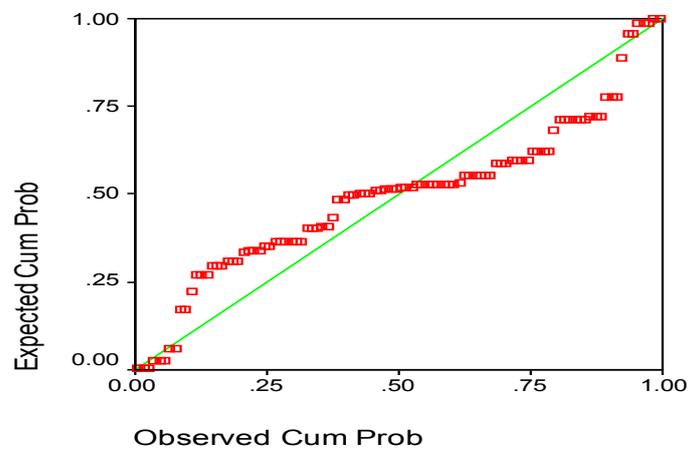
Dependent Variable: Kepuasan pelayanan mas



Regression Standardized Residual

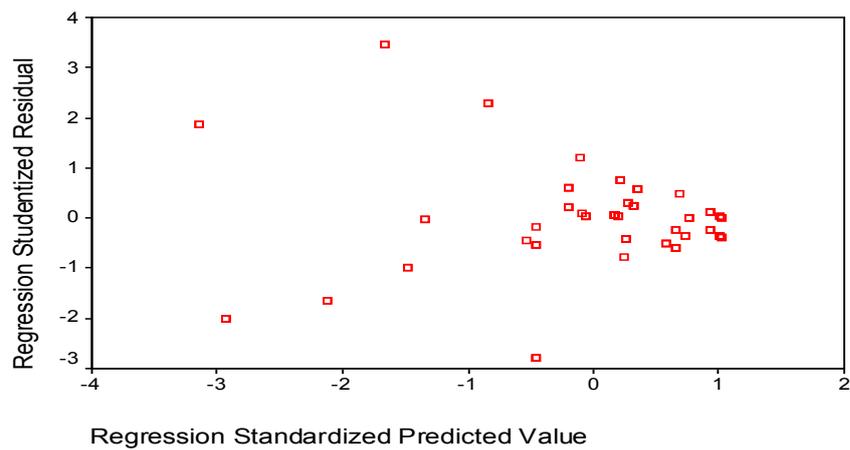
Normal P-P Plot of Regression Stand

Dependent Variable: Kepuasan pelay



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan pelayanan mas



Tabel 4.1
Hasil Pengujian Validitas Variabel Pemberdayaan RT/RW (X1)

Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Keterangan
1. Upaya peningkatan keterlibatan warga	0,338**	0,000	Valid
2. Partisipasi dalam penyusunan pemberdayaan	0,462**	0,000	Valid
3. Sifat demokratis dalam pemberdayaan	0,691**	0,000	Valid
4. Warga menyikapi kebijakan demokratis	0,700**	0,000	Valid
5. Upaya RT/RW memelihara hasil pembangunan	0,802**	0,000	Valid
6. Kepedulian warga terhadap hasil	0,539**	0,000	Valid
7. Pemberian wewenang dalam pemberdayaan	0,703**	0,000	Valid
8. Aktivitas membuat usulan/ pembangunan	0,607**	0,000	Valid
9. Keterbukaan dalam pemberdayaan	0,769**	0,000	Valid
10. Sikap warga terhadap pemberdayaan	0,415**	0,000	Valid

*** correlation is significant at the 0,05 level (1-tailed)*

Sumber : data kuesioner diolah (lihat lampiran)

Tabel 4.2
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja Kelurahan (X2)

Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Keterangan
1. Manfaat pelayanan bagi warga	0,377**	0,000	Valid
2. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja	0,665**	0,000	Valid
3. Ketaatan kegiatan Kelurahan dengan peraturan yang berlaku	0,667**	0,000	Valid
4. Kecapatan pelayanan oleh petugas Kelurahan	0,634**	0,000	Valid
5. Kesadaran/ kepedulian warga terhadap Pelayanan	0,523**	0,000	Valid
6. Tingkat ketelitian dokumen	0,660**	0,000	Valid
7. Ketangguhan petugas dalam penyelesaian Masalah	0,580**	0,000	Valid
8. Inovasi dalam menghadapi kesulitan	0,599**	0,000	Valid
9. Sikap/ kepribadian petugas	0,765**	0,000	Valid
10. Petugas mengharapkan imbalan	0,516**	0,000	Valid

*** correlation is significant at the 0,05 level (1-tailed)*

Sumber : data kuesioner diolah (lihat lampiran)

Tabel 4.3
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y)

Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Keterangan
1. Kesesuaian tarif pelayanan	0,384**	0,000	Valid
2. Ketepatan waktu pelayanan	0,625**	0,000	Valid
3. Kemampuan petugas pelayanan	0,797**	0,000	Valid
4. Kesopaan petugas pelayanan	0,784**	0,000	Valid
5. Manfaat hasil bagi warga	0,761**	0,000	Valid
6. Keluhan pemenuhan kebutuhan masyarakat	0,862**	0,000	Valid
7. Kecepatan pelayanan	0,624**	0,000	Valid
8. Kecepatan tanggap petugas	0,686**	0,000	Valid
9. Kemudahan akses komunikasi	0,752**	0,000	Valid
10. Keterbukaan dalam pelayanan	0,468**	0,000	Valid

*** correlation is significant at the 0,05 level (1-tailed)*

Sumber : data kuesioner diolah (lihat lampiran)

Tabel 4.4
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Items	Cronbach's Alpha	Keputusan
Pemberdayaan RT/RW (X1)	10	0,797	<i>Reliable</i>
Kinerja Kelurahan (X2)	10	0,803	<i>Reliable</i>
Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y)	10	0,859	<i>Reliable</i>

Sumber : Data kuesioner diolah (lihat lampiran)

Tabel 4.5
Rekapitulasi Hasil Penelitian Kuesioner
Kebijakan Pemberdayaan RT/RW

Dimensi	Indikator	Sangat Kurang	Kurang	Sedang /Cukup	Baik	Sangat Baik	Total
Pemberdayaan Intelektual /SDM	1. Upaya peningkatan keterlibatan warga	0%	5.0%	17.5%	27.5%	50.0%	100%
	2. Partisipasi dalam penyusunan pemberdayaan	0%	2.5%	10.0%	32.5%	50.0%	100%
	3. Sifat demokratis dalam pemberdayaan	0%	2.5%	10.0%	22.5%	65.0%	100%
	4. Warga menyikapi kebijakan demokratis	0%	2.5%	12.5%	22.5%	62.5%	100%
Pemberdayaan Fisik	5. Upaya RT/RW memelihara hasil pembangunan	0%	7.5%	10.0%	22.5%	60.0%	100%
	6. Kepedulian warga terhadap hasil	0%	7.5%	17.5%	22.5%	52.5%	100%

Pemberdayaan Manajerial	7. Pemberian wewenang dalam pemberdayaan	2.5%	5.0%	20.0%	22.5%	50.0%	100%
	8. Aktivitas membuat usulan/pembangunan	2.5%	5.0%	12.5%	22.5%	57.5%	100%
	9. Keterbukaan dalam pemberdayaan	2.5%	5.0%	12.5%	20.0%	60.0%	100%
	10. Sikap warga terhadap pemberdayaan	5.0%	7.5%	12.5%	15.0%	60.0%	100%
Jumlah		12.5%	50.0%	135.0%	230.0%	567.5%	
Rata-rata		1.25%	5.0%	13.5%	23.0%	56.7%	

(sumber: data hasil penelitian setelah diolah, 2010)

Tabel 4.6
Rekapitulasi Hasil Penelitian Kuesioner Kinerja Kelurahan

Dimensi	Indikator	Sangat Kurang	Kurang	Sedang /Cukup	Baik	Sangat Baik	Total
Kualitas Hasil Kerja	1. Manfaat pelayanan bagi warga	2.5%	2.5%	7.5%	27.5%	60.0%	100%
	2. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja	0%	5.0%	12.5%	27.5%	55.0%	100%
	3. Ketaatan kegiatan Kelurahan dengan peraturan yang berlaku	5.0%	5.0%	7.5%	37.5%	45.0%	100%
Kuantitas Hasil Kerja	4. Kecapatan pelayanan oleh petugas Kelurahan	2.5%	5.0%	10.0%	22.5%	60.0%	100%
	5. Kesadaran/ kepedulian warga terhadap pelayanan	2.5%	2.5%	10.0%	30.0%	55.0%	100%
	6. Tingkat ketelitian dokumen	5.0%	7.5%	7.5%	22.5%	57.5%	100%
Ketanggungan	7. Ketanggungan petugas dalam penyelesaian masalah	2.5%	5.0%	12.5%	17.5%	62.5%	100%
	8. Inovasi dalam menghadapi kesulitan	10.0%	5.0%	10.0%	27.5%	47.5%	100%
Sikap Pribadi	9. Sikap/ kepribadian petugas	5.0%	5.0%	10.5%	15.0%	65.0%	100%
	10. Petugas mengharapkan imbalan	2.5%	2.5%	7.5%	15.0%	72.5%	100%
Jumlah		37.5%	45.0%	95.5%	242.5%	580.0%	
Rata-rata		3.75%	4.5%	9.55%	24.2%	58.0%	

(sumber: data hasil penelitian setelah diolah, 2010)

Tabel 4.7
Rekapitulasi Hasil Penelitian Kuesioner Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Dimensi	Indikator	Sangat Kurang	Kurang	Sedang /Cukup	Baik	Sangat Baik	Total
Kepercayaan	1. Kesesuaian tarif pelayanan	0%	2.5%	5.0%	15.0%	77.5%	100%
	2. Ketepatan waktu pelayanan	0%	0%	2.5%	35.0%	62.5%	100%
Kepastian/Jaminan	3. Kemampuan petugas pelayanan	0%	0%	5.0%	25.0%	70.0%	100%
	4. Kesopanan petugas pelayanan	0%	2.5%	7.5%	25.0%	65.0%	100%
Kenyataan	5. Manfaat hasil bagi warga	0%	5.0%	2.5%	20.0%	72.5%	100%
	6. Keluhan pemenuhan kebutuhan masyarakat	0%	0%	5.0%	20.0%	75.0%	100%
Tanggapan	7. Kecepatan pelayanan	0%	0%	5.0%	22.5%	72.5%	100%
	8. Kecepatan tanggap petugas	2.5%	2.5%	5.0%	27.5%	62.5%	100%
Keamanan /Perlindungan	9. Kemudahan akses komunikasi	0%	0%	2.5%	32.5%	65.0%	100%
	10. Keterbukaan dalam pelayanan	0%	2.5%	10.0%	20.0%	67.5%	100%
Jumlah		2.5%	15.0%	50.0%	242.5%	690.0%	
Rata-rata		0.25%	1.5%	5.0%	24.2%	69.0%	

(sumber: data hasil penelitian setelah diolah, 2010)

Tabel 4.8
Pengujian Multikolinearitas

Variabel Independen	TOL	VIF	Kesimpulan
Pemberdayaan RT/RW	0,319	3,138	Tidak terdapat multikolinearitas
Kinerja Kelurahan	0,319	3,138	Tidak terdapat multikolinearitas

Sumber : data diolah (lihat lampiran)

Tabel 4.9
Hasil Pengujian Hipotesa

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.800	.208		8.644	.000		
	Pemberdayaan RT/RW	.285	.083	.356	3.424	.001	.319	3.138
	Kinerja kelurahan	.367	.077	.497	4.779	.000	.319	3.138

a. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan masyarakat

Sumber : Data kuesioner diolah (lihat lampiran)

Tabel 4.10
Hasil Pengujian Hipotesa 1

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.986	2	6.993	96.598	.000 ^a
	Residual	7.022	97	.072		
	Total	21.008	99			

a. Predictors: (Constant), Kinerja kelurahan, Pemberdayaan RT/RW

b. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan masyarakat

Tabel 4.11
Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (KD)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.816 ^a	.666	.659	.26905	2.174

a. Predictors: (Constant), Kinerja kelurahan, Pemberdayaan RT/RW

b. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan masyarakat

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan} = 1,800 + 0,285 \text{ Pemberdayaan} * + 0,367 \text{ Kinerja} * + e$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat diinterpretasikan untuk masing-masing variabel sebagai berikut :

1. Konstanta ($\beta_0 = 1,800$)

Nilai konstanta sebesar 1,800 yang berarti bahwa jika variabel independen yang terdiri atas Pemberdayaan RT/RW dan juga Kinerja Kelurahan tersebut tidak ada (atau sama dengan nol), maka kepuasan pelayanan masyarakat akan tetap ada (bernilai positif 1,800) .

2. Koefisien Pemberdayaan RT/RW ($\beta_1 = 0,285$)

Variabel pemberdayaan RT/RW memiliki koefisien regresi sebesar 0,285 menunjukkan jika pemberdayaan RT/RW meningkat 1 satuan, maka kepuasan pelayanan masyarakat akan juga meningkat sebesar 0,285 satuan.

3. Koefisien Kinerja kelurahan ($\beta_2 = 0,367$)

Variabel kompetensi auditor memiliki koefisien regresi sebesar 0,367 menunjukkan jika kinerja kelurahan meningkat 1 satuan, maka kepuasan pelayanan masyarakat juga akan meningkat sebesar 0,367 satuan.

Kesimpulan ,,,,

1. Pemberdayaan RT/RW merupakan hal yang penting bagi peningkatan kepuasan pelayanan yang ada di lingkungan masyarakat kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng. Kedua hal tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat.

1. Pemberdayaan masyarakat RT/RW memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelayanan masyarakat
2. Kinerja kelurahan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelayanan masyarakat..... di enam
- 3.

ANALISIS PEMBERDAYAAN RT/RW
DAN KINERJA KELURAHAN TERHADAP
KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT
(Studi kasus 6 Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Jakarta)

Nama : ACHMAD SUBHAN
NIM : 2012-02-026
Dosen Pembimbing : Ir. Yahya Rahmana Hidayat, Phd



PROGRAM PASCASARJANA (S2)
UNIVERSITAS ESA UNGGUL
JAKARTA 2013

BAB I

Latar Belakang Penelitian

- Jakarta sebagai ibukota Negara Republik Indonesia merupakan barometer dan tolok ukur bagi pertumbuhan dan keberhasilan provinsi/kotamadya/kabupaten di Indonesia.
 - Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kotamadya/Kota Administrasi di bawah wilayah Kecamatan.
-

Kewenangan Pemerintah Kelurahan (Pasal 12 Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1999) :

1. Penyelenggaraan kegiatan pelayanan masyarakat,
 2. Penyusunan dan penetapan kebijakan pemberdayaan masyarakat,
 3. Pemeliharaan terciptanya ketenteraman dan ketertiban,
 4. Pelaksanaan program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
-

Hasil pengamatan penulis di lapangan

1. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan aparat pemerintah,
 2. Kurangnya keterlibatan para Ketua RT/RW,
 3. Terbatasnya pendelegasian wewenang,
 4. Terbatasnya kemampuan dan kurang aktifnya para Ketua RT/RW
 5. Kepemimpinan Lurah yang masih kurang efektif,
 6. Kinerja Kelurahan yang belum maksimal.
-

Masalah yang ada di pihak Kelurahan

- a. Keterbatasan sarana dan prasarana
- b. Keterbatasan pemahaman terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku
- c. Perumusan kebijakan dalam pemberdayaan masyarakat
- d. Peran Lurah dalam pemberdayaan Ketua RT/RW
- e. Pembinaan dan motivasi terhadap para personil
- f. Kemampuan kerja para personil yang ada di kantor Kelurahan
- g. Kepemimpinan Lurah yang belum efektif

Masalah yang ada di pihak RT/RW

- a. Kurang aktifnya Ketua RT/RW
 - b. Keterbatasan kemampuan Ketua RT/RW
 - c. Kurang aktifnya Ketua RT/RW dalam pertemuan-pertemuan dengan warga di lingkungannya
 - d. Masalah pola kepemimpinan yang kurang demokratis
 - e. Keterbatasan sarana dan prasarana maupun dana untuk pemberdayaan dan peningkatan kesejahteraan warga masyarakat
-

Masalah yang ada di pihak warga masyarakat

- a. Terbatasnya kemampuan ekonomi warga masyarakat
 - b. Persepsi warga masyarakat
 - c. Aktivitas dan kepedulian masyarakat terhadap upaya peningkatan kesejahteraan mereka yang tidak merata
 - d. Masalah gotong royong dan kebersamaan antar sesama warga masyarakat
 - e. Latar belakang pendidikan warga masyarakat yang kurang memadai
 - f. Heterogenitas warga masyarakat
-

Masalah dalam penelitian ini dibatasi pada masalah yang lebih fokus, yaitu analisis pemberdayaan RT/RW dan kinerja Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (studi kasus 6 (enam) Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Jakarta).

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh pemberdayaan RT/RW terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di enam Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Jakarta?
2. Bagaimana pengaruh kinerja Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di enam Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Jakarta?
3. Seberapa besar kontribusi pemberdayaan RT/RW terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di enam Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Jakarta?
4. Seberapa besar kontribusi kinerja di enam Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng terhadap kepuasan pelayanan masyarakat ?

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui hasil analisis pemberdayaan RT/RW dan kinerja Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di enam Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Jakarta,
 2. Mengetahui besarnya kontribusi pemberdayaan RT/RW serta kinerja Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di enam Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Jakarta,
 3. Mengidentifikasi hambatan - hambatan yang dihadapi oleh para Lurah di enam Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng dalam menjalankan tugas dan kewajibannya di bidang pemerintahan Kelurahan,
 4. Ikut berpartisipasi dalam pengembangan penelitian yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pemerintahan daerah, dengan titik berat pada pemberdayaan RT/RW, kinerja para Lurah dan kepuasan pelayanan masyarakat di Kecamatan Cengkareng.
-

Manfaat Penelitian

1. Memberikan sumbangan pemikiran kepada pemerintah di enam Kelurahan khususnya, serta pemerintah kelurahan di lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada umumnya dalam upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat,
 2. Meningkatkan wawasan pemikiran dan memberikan tambahan literatur bagi peneliti lanjutan yang memilih pokok bahasan tentang peran Kepala Kelurahan dalam mengupayakan peningkatan kepuasan masyarakat, pemberdayaan RT/RW dan kinerja Kelurahan,
 3. Melengkapi salah satu syarat akademis bagi penulis untuk memperoleh gelar pascasarjana di bidang administrasi publik pada Universitas Esa Unggul Jakarta.
-

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Sekilas tentang Peranan Lurah Dalam Struktur Organisasi Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta

- Lurah sebagai unsur pemerintah yang dalam tugasnya berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat di lingkungannya, dituntut mampu menunjukkan peran yang ideal
- Tupoksi Pemerintah Kelurahan (SK Gubernur DKI Jakarta Nomor 40 Tahun 2002 pasal 3 ayat 1 dan 2) :

Ayat (1) : Pemerintah Kelurahan mempunyai tugas melaksanakan pelayanan masyarakat di wilayah Kelurahan,

Ayat (2) : Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Pemerintah Kelurahan mempunyai fungsi :

- (a) penyelenggaraan kegiatan pelayanan masyarakat
- (b) penyusunan dan penetapan kebijakan pemberdayaan masyarakat
- (c) pemeliharaan terciptanya ketenteraman dan ketertiban
- (d) pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat.

AS Moenir (2006: 27) menyatakan bahwa pelayanan adalah : Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

AS Moenir (2006: 47) kelancaran pelayanan tergantung pada :

- a. Sistem, prosedur dan metode yang memadai,
- b. Pengorganisasian tugas pelayanan yang memadai,
- c. Pendapatan petugas/pegawai yang cukup untuk kebutuhan hidup minimal,
- d. Kemampuan/ keterampilan pegawai,
- e. Sarana kerja yang memadai.

Kinerja Kelembagaan

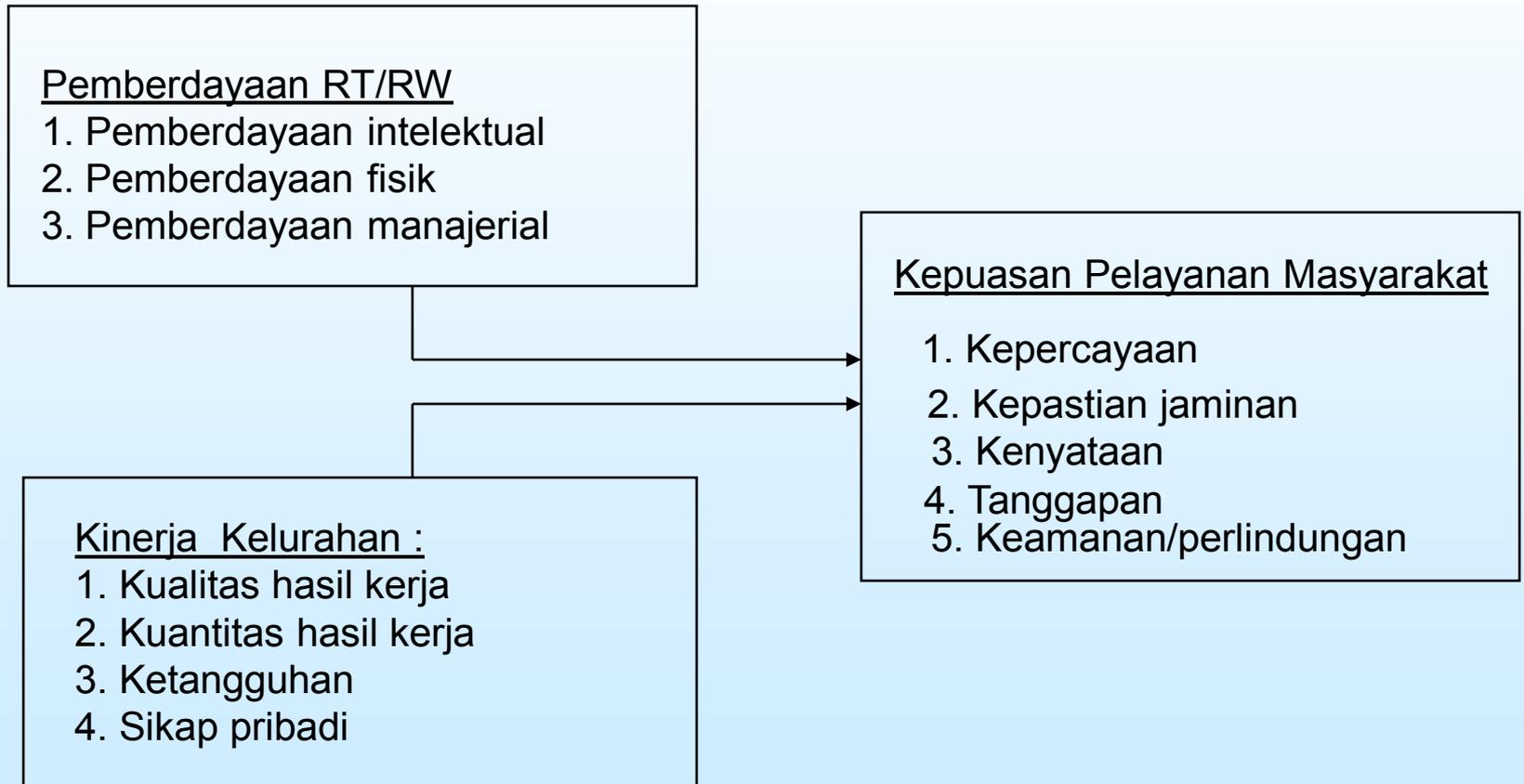
pengertian kinerja adalah :

1. Kinerja kelembagaan merupakan tingkat pencapaian hasil kerja
2. Tingkat pencapaian hasil tersebut dipengaruhi oleh banyak hal, karena motivasi kerja orang-orang yang ada di dalamnya dapat berubah-ubah sejalan dengan situasi dan kondisi yang dihadapi,
3. Kriteria penentu baik buruknya kinerja seseorang meliputi empat hal, yaitu “Mutu kerja, kuantitas kerja, ketangguhan dan sikapnya”.
4. Kepemimpinan seseorang akan sangat berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kinerja kelembagaan

Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. "Pemberdayaan masyarakat miskin yang menjadi sasaran Program Gerdu Taskin tahun 2003 di Kabupaten Jombang" (Syaiful Bahri, Universitas Darul Ulum, 2005) masyarakat merasakan adanya kepuasan dalam pelayanan masyarakat yang diberikan oleh Kelurahan.
2. "Kinerja Aparatur Kecamatan Prajuritkulon Kota Mojokerto dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat" (Pemkot Mojokerto, 2005) dengan adanya kinerja yang baik dari pihak pemberi pelayanan (kinerja aparatur kecamatan) maka dapat memberikan kepuasan bagi pelayanan masyarakatnya.

Kerangka Penelitian



Hipotesis Penelitian

1. Hipotesis Kerja :

- Terdapat pengaruh signifikan antara Pemberdayaan RT/RW dan Kinerja Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 6 (enam) Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat,

2. Hipotesis Nol :

- Tidak terdapat pengaruh signifikan antara Pemberdayaan RT/RW dan Kinerja Kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 6 (enam) Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat,
-

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah :

1. Desain deskriptif, yang ditujukan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian.
 2. Desain inferensial untuk menganalisa hubungan pengaruh variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan analisa regresi.
-

Matriks Variabel, Dimensi dan Indikator Penelitian

Variabel Penelitian	Dimensi Penelitian	Indikator	Referensi
1	2	3	4
1. Pemberdayaan RT/RW	1. Pemberdayaan Intelektual/SDM 2. Pemberdayaan Fisik 3. Pemberdayaan Manajerial	1. Partisipasi 2. Demokrasi 1. Pelestarian Hasil 1. Desentralisasi 2. Transparansi	Kartasasmita (1996:28)

Matriks Variabel, Dimensi dan Indikator Penelitian

Variabel Penelitian	Dimensi Penelitian	Indikator	Referensi
1	2	3	4
2.Kinerja Lembaga Kelurahan	<ol style="list-style-type: none">1. Kualitas Hasil Kerja2. Kuantitas Hasil Kerja3. Ketangguhan4.Sikap Pribadi	<ol style="list-style-type: none">1. Bermanfaat bagi warga2. Kesesuaian dg Peraturan <ol style="list-style-type: none">1. Jml. Masyarakat yg dilayani2. Jml.Dokumen yg diterbitkan <ol style="list-style-type: none">1. Kemampuan Penyelesaian Masalah2.Gagasan/Inovasi <ol style="list-style-type: none">1. Motivasi Kerja2. Loyalitas Kerja	Edwin B Flippo (1998:194)

Matriks Variabel, Dimensi dan Indikator Penelitian

Variabel Penelitian	Dimensi Penelitian	Indikator	Referensi
1	2	3	4
3. Kepuasan pelayanan masyarakat	<ol style="list-style-type: none">1. Kepercayaan2. Kepastian Jaminan3. Kenyataan4. Tanggapan5. Keamanan/ Perlindungan	<ol style="list-style-type: none">1. Tepat waktu2. Tepat biaya1. Kemampuan petugas2. Kesopanan1. Tepat hasil2. Terpenuhinya kebutuhan1. Kecepatan pelayanan2. Kecepatan tanggap1. Kemudahan komunikasi2. Transparansi	Zeithaml (2000:93)

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga cara, yaitu :

1. Observasi/pengamatan,

“Pengamatan dalam istilah sederhana adalah proses di mana peneliti atau pengamat melihat situasi penelitian”. Peneliti melakukan pengamatan atau melihat secara langsung terhadap substansi permasalahan yang dibahas dalam penelitiannya.

2. Telaah dokumen,

“Mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, agenda dsb”

3. Penyebaran Kuesioner,

Mengajukan daftar pertanyaan/ pernyataan model tertutup kepada responden yang dipilih sebagai sampel penelitian.

Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel

- Lokasi Penelitian di 6 Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Jakarta Barat
 - Jenis Data : Primer
 - Populasi : terdiri dari para Ketua RW 30 orang (1 Kelurahan 5 orang Ketua RW) dan 70 orang para Ketua RT (1 Kelurahan 12 orang Ketua RT) se-Kecamatan Cengkareng.
 - Sampel : Purposive Sampling
 - Pengumpulan Data : kuesioner
-

Uji Kualitas Data

Uji Kualitas Data

- Uji Validitas
- Uji Reliabilitas

Uji Model

- Uji Normalitas
- Uji Multikolinearitas
- Uji Heterodesitas
- Uji T
- Uji F

Metode Analisis

- Metode analisis statistika deskriptif.
-

Gambaran Umum Obyek Penelitian

Organisasi yang menjadi obyek penelitian dalam pembahasan ini meliputi 6 (enam) Kelurahan dalam 1 (satu) Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat, yaitu :

1. Kelurahan Cengkareng Barat,
 2. Kelurahan Kapuk,
 3. Kelurahan Kedaung Kaliangke,
 4. Kelurahan Duri Kosambi,
 5. Kelurahan Rawa Buaya,
 6. Kelurahan Cengkareng Timur.
-

secara organisasi Kepala Kelurahan membawahi beberapa Sub Seksi, yaitu :

- Sub Seksi Pemerintahan,
 - Sub Seksi Ketertiban
 - Sub Seksi Prasarana Umum
 - Sub Seksi Pemberdayaan Masyarakat
 - Sub Seksi Pelayanan Umum
-

Kondisi Wilayah

Beberapa kondisi penting tentang keenam wilayah Kelurahan di Kecamatan Cengkareng dikemukakan di bawah ini :

Luas wilayah :

1) Kelurahan Cengkareng Barat	:	360,59	Ha
2) Kelurahan Kapuk	:	451,81	Ha
3) Kelurahan Kedaung Kaliangke	:	281,35	Ha
4) Kelurahan Duri Komsabi	:	591,00	Ha
5) Kelurahan Rawa Buaya	:	406,90	Ha
6) Kelurahan Cengkareng Timur	:	<u>432,76</u>	Ha
Jumlah	:	2.524,41	Ha,

Jumlah RT dan RW

□ Kelurahan Cengkareng Barat	:	68 RT	16 RW
□ Kelurahan Kapuk	:	222 RT	16 RW
□ Kelurahan Kedaung Kaliangke	:	80 RT	8 RW
□ Kelurahan Duri Kosambi	:	163 RT	15 RW
□ Kelurahan Rawa Buaya	:	140 RT	12 RW
□ Kelurahan Cengkareng Timur	:	<u>223 RT</u>	<u>17 RW</u>
Jumlah	=	869 RT	84 RW

Kependudukan

- ❑ Kelurahan Cengkareng Barat : 46.588 jiwa (16.387 KK)
 - ❑ Kelurahan Kapuk : 54.685 jiwa (18.269 KK)
 - ❑ Kelurahan Ked. Kaliangke : 18.283 jiwa (7.099 KK)
 - ❑ Kelurahan Duri Komsabi : 43.761 jiwa (14.523 KK)
 - ❑ Kelurahan Rawa Buaya : 35.281 jiwa (11.455 KK)
 - ❑ Kelurahan Cengkareng Timur : 53.791 jiwa (18.359 KK)
- Jumlah : 252.389 jiwa (86.092 KK).

Hasil dan Pembahasan

- Jumlah populasi sebesar 953 yang terdiri dari dua kelompok yaitu 869 RT dan 84 RW. Berdasarkan rumus slovin (*Slovin's formula*)

- $$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- $$n = \frac{953}{1 + 953 \times 0,1^2} = 90,5 \approx 91 \text{ orang}$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel diketahui bahwa jumlah sampel minimum adalah sebesar 91 orang, sehingga dalam penelitian ini peneliti menggunakan sampel sebanyak 100 orang, dengan rincian RW 30 orang dan RT 70 orang

Hasil Pengujian Validitas

- Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah semua pertanyaan (instrumen) penelitian yang diajukan untuk mengukur variabel penelitian adalah valid. Jika valid berarti instrumen itu dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Singarimbun dan Sofian Effendi, 1995).
-

Hasil Pengujian Validitas Variabel Pemberdayaan RT/RW (X1)

Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Keterangan
1. Upaya peningkatan keterlibatan warga	0,338**	0,000	Valid
2. Partisipasi dlm penyusunan pمبرdayaan	0,462**	0,000	Valid
3. Sifat demokratis dalam pemberdayaan	0,691**	0,000	Valid
4. Warga menyikapi kebijakan demokratis	0,700**	0,000	Valid
5. Upaya RT/RW mlihara hasil pembangunan	0,802**	0,000	Valid
6. Kepedulian warga terhadap hasil	0,539**	0,000	Valid
7. Pmberian wewenang dalam pemberdyaan	0,703**	0,000	Valid
8. Aktivitas membuat usulan/ pembangunan	0,607**	0,000	Valid
9. Keterbukaan dalam pemberdayaan	0,769**	0,000	Valid
10. Sikap warga trhadap pemberdayaan	0,415**	0,000	Valid

Hasil Pengujian Validitas Variabel Pemberdayaan Masyarakat (X1)

- Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa masing-masing butir pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian untuk mengukur variabel Pemberdayaan RT/RW memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 (dengan nilai korelasi berkisar diantara 0,338 sampai dengan 0,802 lebih besar dari nilai korelasi tabel=0,195). Hal ini dapat diartikan bahwa masing-masing butir pernyataan tersebut adalah valid. Dengan kata lain butir-butir pernyataan tersebut dapat mewakili atau membentuk variabel Pemberdayaan RT/RW.
-

Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja Kelurahan (X2)

Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Keterangan
1. Manfaat pelayanan bagi warga	0,377**	0,000	Valid
2. Kepuasan msyarakat terhadap kinerja	0,665**	0,000	Valid
3. Ketaatan kegiatn Kel. dg praturan yg berlaku	0,667**	0,000	Valid
4. Kecapatan pelayanan oleh petugas Kelurahan	0,634**	0,000	Valid
5. Ksadar/ kepedulian wrga thadap pelayanan	0,523**	0,000	Valid
6. Tingkat ketelitian dokumen	0,660**	0,000	Valid
7. Ketangguhan ptugas dlm penyelesaian maslh	0,580**	0,000	Valid
8. Inovasi dalam mengha dapi kesulitan	0,599**	0,000	Valid
9. Sikap/ kepribadian petugas	0,765**	0,000	Valid
10. Petugas mengharapkan imbalan	0,516**	0,000	Valid

Hasil Pengujian Validitas Variabel Kinerja Kelurahan (X2)

- Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa masing-masing butir pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian untuk mengukur variabel Kinerja Kelurahan memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 (dengan nilai korelasi berkisar antara 0,377 dan 0,765 lebih besar dari nilai korelasi tabel=0,195). Hal ini dapat diartikan bahwa masing-masing butir pernyataan tersebut adalah valid. Dengan kata lain butir-butir pernyataan tersebut dapat mewakili atau membentuk variabel Kinerja Kelurahan.
-

Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y)

Butir Pernyataan	Koefisien Korelasi	Sig.	Keterangan
1. Kesesuaian tarif pelayanan	0,384**	0,000	Valid
2. Ketepatan waktu pelayanan	0,625**	0,000	Valid
3. Kemampuan petugas pelayanan	0,797**	0,000	Valid
4. Kesopanan petugas pelayanan	0,784**	0,000	Valid
5. Manfaat hasil bagi warga	0,761**	0,000	Valid
6. Keluhan pemenuhan kebutuhan masyarakat	0,862**	0,000	Valid
7. Kecepatan pelayanan	0,624**	0,000	Valid
8. Kecepatan tanggap petugas	0,686**	0,000	Valid
9. Kemudahan akses komunikasi	0,752**	0,000	Valid
10. Keterbukaan dalam pelayanan	0,468**	0,000	Valid

Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y)

- Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa masing-masing butir pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian untuk mengukur variabel Kepuasan Pelayanan Masyarakat memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 (dengan nilai korelasi berkisar antara 0,384 dan 0,862 lebih besar dari nilai korelasi tabel=0,195. Hal ini dapat diartikan bahwa masing-masing butir pernyataan tersebut adalah valid. Dengan kata lain butir-butir pernyataan tersebut dapat mewakili atau membentuk variabel Kepuasan Pelayanan Masyarakat.
-

Hasil Pengujian Reliabilitas

- Apabila alat ukur telah dinyatakan valid, langkah selanjutnya adalah menguji reliabilitas alat ukur tersebut.
 - Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama.
-

Hasil Pengujian Reliabilitas

Berdasarkan tabel dibawah, koefisien *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel penelitian berkisar antara 0,797 dan 0,859 memenuhi kriteria reliabilitas yang ditetapkan (memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* minimal 0.60 atau lebih), maka jawaban responden terhadap pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel tersebut adalah konsisten dan dapat dipercaya (*reliable*).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian (Pemberdayaan RT/RW, Kinerja Kelurahan, dan Kepuasan Pelayanan Masyarakat) telah memenuhi uji kualitas data, yaitu sudah valid dan reliabel.

Variabel	Items	Cronbach'sAlpha	Keputusan
Pemberdayaan RT/RW (X1)	10	0,797	<i>Reliable</i>
Kinerja Kelurahan (X2)	10	0,803	<i>Reliable</i>
Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y)	10	0,859	<i>Reliable</i>

Analisis Deskriptif

Rekapitulasi Hasil Penelitian Kuesioner Kebijakan Pemberdayaan RT/RW

Dimensi	Indikator	Sangat Kurang	Kurang	Sedang/Cukup	Baik	Sangat Baik	Total
Pemberdayaan Intelektual / SDM	1. Upy pningktn ktrlibatn warga	0%	5.0%	17.5%	27.5%	50.0%	100%
	2. Partspasi dlm pnyusnan pemberdayaan	0%	2.5%	10.0%	32.5%	50.0%	100%
	3. Sifat dmkratis dlm pemberdayaan	0%	2.5%	10.0%	22.5%	65.0%	100%
	4. Wrg mnyikapi kbjkn dmkratis	0%	2.5%	12.5%	22.5%	62.5%	100%
Pemberdayaan Fisik	5. Upy RT/RW mmlihara hasil pembangunan	0%	7.5%	10.0%	22.5%	60.0%	100%
	6. Kepedulian warga terhadap hasil	0%	7.5%	17.5%	22.5%	52.5%	100%
Pemberdayaan Manajerial	7. Pmberian wwnang dalam pemberdayaan	2.5%	5.0%	20.0%	22.5%	50.0%	100%
	8. Aktivitas mbuat usulan/ pembangunan	2.5%	5.0%	12.5%	22.5%	57.5%	100%
	9. Keterbukaan dlm pmberdayaan	2.5%	5.0%	12.5%	20.0%	60.0%	100%
	10. Sikap wrga thdp pemberdayaan	5.0%	7.5%	12.5%	15.0%	60.0%	100%

Analisis Deskriptif

Rekapitulasi Hasil Penelitian Kuesioner Kinerja Kelurahan

Dimensi	Indikator	Sangat Kurang	Kurang	Sedang/Cukup	Baik	Sangat Baik	Total
Kualitas Hasil Kerja	1. Manfaat pelayanan bg warga	2.5%	2.5%	7.5%	27.5%	60.0%	100%
	2. Kepuasan msykt thd kinerja	0%	5.0%	12.5%	27.5%	55.0%	100%
	3. Ketaatan kgtan Kel. dg prtun yg blaku	5.0%	5.0%	7.5%	37.5%	45.0%	100%
Kuantitas Hasil Kerja	4. Kecptn plynan oleh ptgs Kel.	2.5%	5.0%	10.0%	22.5%	60.0%	100%
	5. Ksdran/kpdulian wrg thd pelayanan	2.5%	2.5%	10.0%	30.0%	55.0%	100%
	6. Tkt ktlitian dokumen	5.0%	7.5%	7.5%	22.5%	57.5%	100%
Ketangguhan	7. Ketangguhan ptgs dlm pnylsaian mslh	2.5%	5.0%	12.5%	17.5%	62.5%	100%
	8. Inovasi dlm mghdpi ksulitn	10.0%	5.0%	10.0%	27.5%	47.5%	100%
Sikap Pribadi	9. Sikap/kpribdian ptgs	5.0%	5.0%	10.0%	15.0%	65.0%	100%
	10. Ptgs mghrpkan imbalan	2.5%	2.5%	7.5%	15.0%	72.5%	100%

Analisis Deskriptif

Rekapitulasi Hasil Penelitian Kuesioner

Kepuasan Pelayanan Masyarakat

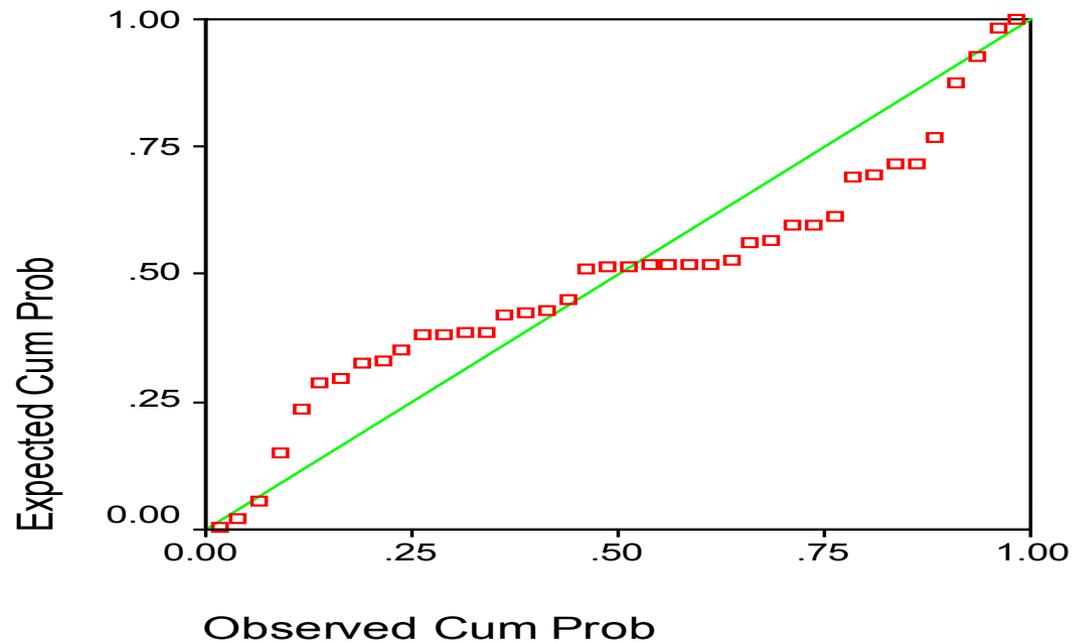
Dimensi	Indikator	Sangat Kurang	Kurang	Sedang/Cukup	Baik	Sangat Baik	Total
Kepercayaan	1. Kesesuaian tarif pelayanan	0%	2.5%	5.0%	15.0%	77.5%	100%
	2. Ketepatan wkt playanan	0%	0%	2.5%	35.0%	62.5%	100%
Kepastian/Jaminan	3. Kmampuan ptgs playanan	0%	0%	5.0%	25.0%	70.0%	100%
	4. Kesopaan ptgs playanan	0%	2.5%	7.5%	25.0%	65.0%	100%
Kenyataan	5. Manfaat hsil bagi warga	0%	5.0%	2.5%	20.0%	72.5%	100%
	6. Keluhan pmnuhan kbthan msyrkt	0%	0%	5.0%	20.0%	75.0%	100%
Tanggapan	7. Kecepatan pelayanan	0%	0%	5.0%	22.5%	72.5%	100%
	8. Kecepatan tanggap ptgas	2.5%	2.5%	5.0%	27.5%	62.5%	100%
Keamanan/Perlindungan	9. Kemudahan akses kmnikasi	0%	0%	2.5%	32.5%	65.0%	100%
	10. Ktrbukaan dlm pelayanan	0%	2.5%	10.0%	20.0%	67.5%	100%

Hasil Uji Kualitas Data

- Untuk memastikan bahwa model regresi dapat digunakan untuk menjelaskan variabel dependennya maka dilakukan uji asumsi klasik.
 - Pengujian yang dilakukan adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas.
-

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Stand
Dependent Variable: Kepuasan pelay



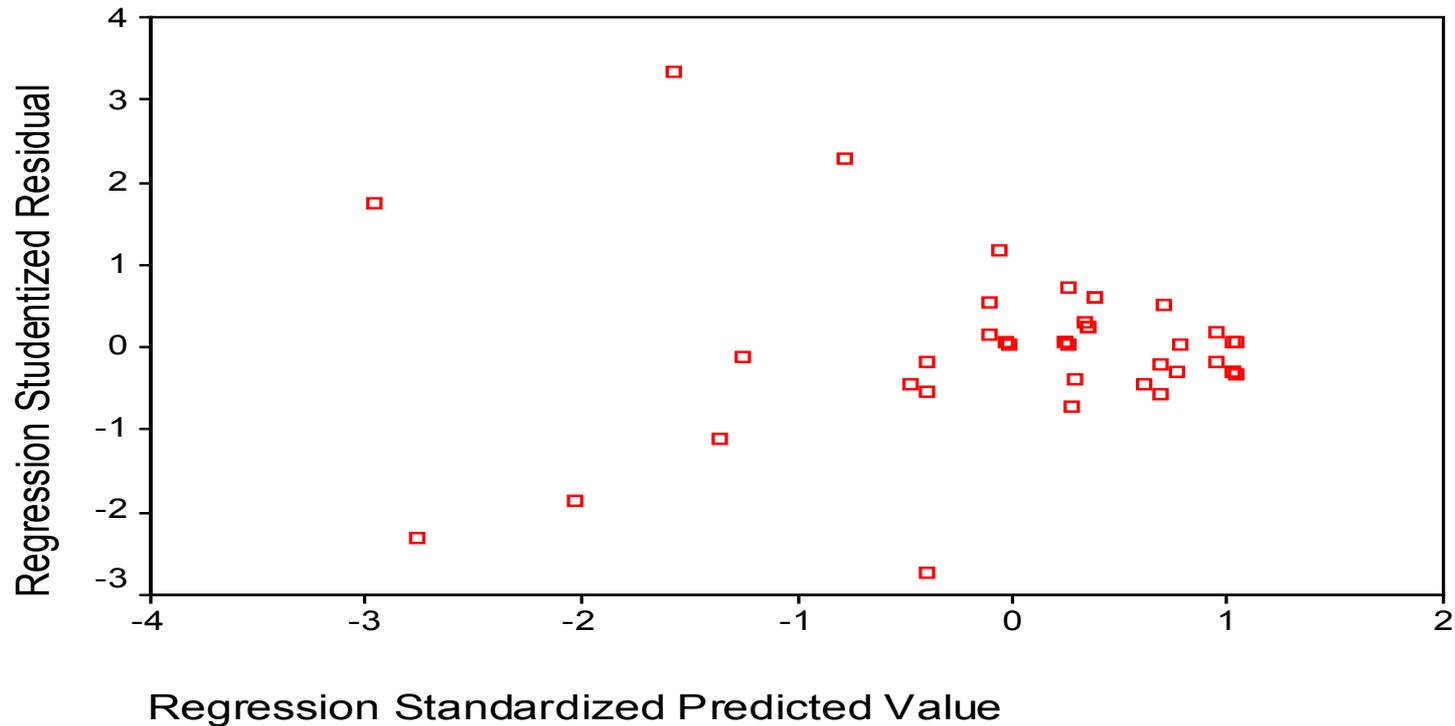
Uji Normalitas

- Dasar pengambilan keputusannya :
- Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
- Dilihat dari grafik normalitas di atas (Normal P-Plot of Regression Standardized Residual) terlihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal.

Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan pelayanan mas



Uji Heteroskedastisitas

- Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :
- Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi pelanggaran heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka asumsi homoskedastisitas telah terpenuhi.
- Berdasarkan gambar scatterplot di atas dapat diketahui bahwa tidak terdapat permasalahan heteroskedastisitas karena pada gambar *Scatterplot* tidak terdapat pola yang jelas pada gambar tersebut dan titik-titik menyebar secara acak baik diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y.

Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	TOL	VIF	Kesimpulan
Pemberdayaan RT/RW	0,319	3,138	Tidak terdapat multikolinearitas
Kinerja Kelurahan	0,319	3,138	Tidak terdapat multikolinearitas

Uji Multikolinearitas

- Jika mempunyai nilai $VIF < 10$ atau $Tolerance > 0,10$, maka tidak terdapat gejala multikolinearitas
- - Jika mempunyai nilai $VIF > 10$ atau $Tolerance < 0,10$, maka terdapat gejala multikolinearitas
- Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa tidak terdapat multikolinearitas pada model regresi yang digunakan dalam penelitian karena memiliki nilai $VIF < 10$ (atau $Tolerance > 0,10$). Dengan demikian dapat diketahui bahwa pada model regresi terhindar dari adanya mutikolinearitas.

Pengujian Hipotesis

- dengan model rumus berikut :
- $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$

Dimana :

- Y = Kepuasan pelayanan masyarakat
 - X_1 = Pemberdayaan RT/RW
 - X_2 = Kinerja kelurahan
-

Hasil Pengujian Hipotesa

Coefficients

Model		Standard Coefficient		t	Sig.	Variance Inflation Factor	
		B	EB			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.000	.084	4.400	.000		
	Pembangunan	.858	.356	2.401	.019	.388	
	Kinerja	.677	.497	1.379	.000	.193	

Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan} = 1,800 + 0,285 \text{ Pemberdayaan}^* + 0,367 \text{ Kinerja}^* + e$$

- Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat diinterpretasikan untuk masing-masing variabel sebagai berikut :
- Konstanta ($\beta_0 = 1,800$)
- Nilai konstanta sebesar 1,800 yang berarti bahwa jika variabel independen yang terdiri atas pemberdayaan RT/RW dan juga kinerja kelurahan tersebut tidak ada (atau sama dengan nol), maka kepuasan pelayanan masyarakat akan tetap ada (bernilai positif 1,800) .
- Koefisien Pemberdayaan RT/RW ($\beta_1 = 0,285$)
- Variabel pemberdayaan masyarakat memiliki koefisien regresi sebesar 0,285 menunjukkan jika pemberdayaan RT/RW meningkat 1 satuan, maka kepuasan pelayanan masyarakat akan juga meningkat sebesar 0,285 satuan.
- Koefisien Kinerja Kelurahan ($\beta_2 = 0,367$)
- Variabel kinerja Kelurahan memiliki koefisien regresi sebesar 0,367 menunjukkan jika kinerja kelurahan meningkat 1 satuan, maka kepuasan pelayanan masyarakat juga akan meningkat sebesar 0,367 satuan.

Pengujian Parsial (uji-t) :

- Berdasarkan hasil pengujian regresi diketahui bahwa variabel Pemberdayaan RT/RW memiliki nilai $\text{Sig.}0,001 < 0,05$ maka H_01a ditolak
(H_{a1a} diterima),
- H_{a1a} : Terdapat pengaruh signifikan antara pemberdayaan masyarakat terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 6 Kelurahan Dalam Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat.
- Berdasarkan hasil pengujian regresi diketahui bahwa variabel kinerja Kelurahan memiliki nilai $\text{Sig.}0,000 < 0,05$ maka H_01b ditolak
(H_{a1b} diterima)
- H_{a1b} : Terdapat pengaruh signifikan antara kinerja kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 6 Kelurahan Dalam Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat.

Pengujian Simultan (uji-f) :

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.986	2	6.993	96.598	.000 ^a
	Residual	7.022	97	.072		
	Total	21.008	99			

a. Predictors: (Constant), Kinerja kelurahan, Pemberdayaan RT/RW

b. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan masyarakat

- Pada tabel diketahui bahwa nilai Sig.(F) $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak (H_a diterima)
- H_a : Terdapat pengaruh signifikan antara pemberdayaan RT/RW dan kinerja kelurahan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di 6 Kelurahan Dalam Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat.

Pengujian Koefisien Determinasi (KD)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.816 ^a	.666	.659	.26905	2.174

a. Predictors: (Constant), Kinerja kelurahan, Pemberdayaan RT/RW

b. Dependent Variable: Kepuasan pelayanan masyarakat

- Pada tabel diketahui nilai R² sebesar 0,666 menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel independen (pemberdayaan RT/RW dan kinerja Kelurahan) terhadap variabel dependennya (kepuasan pelayanan masyarakat) adalah sebesar 66,6% sedangkan sisanya (100% - 66,6% = 33,4%) dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

■ Kesimpulan

- Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara pemberdayaan RT/RW (X1) terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) di enam Kelurahan Dalam Satu Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat.
 - Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kinerja Kelurahan (X2) terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) di enam Kelurahan dalam satu Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat.
 - Pemberdayaan RT/RW (X1) maupun kinerja enam Kelurahan (X2) di Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat mendapat tanggapan/penilaian baik dari masyarakat menunjukkan pengaruh berarti dalam rangka peningkatan pelayanan masyarakat.
-

B A B V

KESIMPULAN DAN SARAN

■ Saran-saran

- Agar para Lurah di enam Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat senantiasa memantapkan pembinaan para personilnya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat.
 - Agar Lurah di enam Kelurahan Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat lebih memantapkan pemberdayaan kepada masyarakat, dengan orientasi pada pemberdayaan intelektual, pemberdayaan fisik, dan pemberdayaan manajerial.
 - Agar Lurah di enam Kelurahan dalam Kecamatan Cengkareng Kota Administrasi Jakarta Barat lebih memantapkan kinerja Kelurahan, seperti : kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja, ketangguhan kerja dan sikap pribadi para aparat Kelurahan.
-

Sekian,

Wassalam,

Terima Kasih.
