

## **KATA PENGANTAR**

Segala puja dan puji serta syukur selalu dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmatNya, sehingga Tesis berjudul “PENGARUH KINERJA LAYANAN KELURAHAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (DILIHAT DARI KEPUASAN KETUA RT DAN RW) : Survei di Wilayah Kecamatan Tamansari, Jakarta Barat” dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik (MAP), Universitas Esa Unggul, Jakarta.

Karya ilmiah tesis ini sulit direalisasikan tanpa bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Alirahman, MSc, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Indonusa Esa Unggul.
2. Bapak Yahya Rahmana Hidayat, Phd. Selaku pembimbing sekaligus sebagai Direktur Program Magister Administrasi Publik, Universitas Esa Unggul.
3. Para dosen Program Magister Administrasi Publik (MAP), atas pengabdian dan transfer ilmu.
4. Seluruh staf akademik, staf perpustakaan dan semua pihak yang tidak dapat dituliskan satu persatu.
5. Keluarga dan handai taulan yang selalu mendukung penulis menyelesaikan tesis.

Semoga Tesis ini dapat bermanfaat sekecil apapun baik bagi pihak Kelurahan, RT dan RW dan bagi dunia ilmu pengetahuan.

Jakarta, Juni 2010

**(Masud Effendi)**

## ABSTRAK

Masud Effendi, 2003-02-017, “PENGARUH KINERJA LAYANAN KELURAHAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (DILIHAT DARI KEPUASAN KETUA RT DAN RW) : Survei di Wilayah Kecamatan Tamansari, Jakarta Barat”, Tesis, Pascasarjana Magister Administrasi Publik, Universitas Esa Unggul, Jakarta, 2010. Pembimbing : Yahya Rahmana Hidayat, Ph.D.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dua masalah penting pada kantor Kelurahan, yaitu mengenai kepuasan Ketua RT dan RW atas layanan Kantor Kantor Kelurahan, yaitu layanan KTP, Pembinaan Masyarakat dan Ketentraman-Ketertiban serta kepuasan mereka atas pekerjaan sebagai Ketua RT dan RW itu sendiri. Dua masalah ini dianalisis secara kuantitatif dan kualitatif. Secara kuantitatif, masalah-masalah dideskripsikan menggunakan metode statistika termasuk dalam hal pengaruh-pengaruh yang terjadi.

Penelitian ini dilaksanakan dengan metode survei yang telah dilakukan di wilayah Tamansari, Jakarta Barat. Data sampel sebanyak 95 orang diambil dengan menggunakan *convenience sampling* dengan terlebih dahulu menstratakan atau mengelompokkan data berdasarkan jumlah strata tiap RT dan RW agar lebih merata dan menjangkau seluruh RT dan RW yang ada. Data primer dikumpulkan melalui instrumen kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Penelitian ini menggunakan alat analisis deskriptif, serta analisis regresi linear berganda. Dari hasil penelitian diketahui bahwa 6 indikator bermasalah dan telah dibahas. Dari hasil penelitian diketahui pula bahwa kinerja layanan kelurahan (layanan KTP, layanan pembinaan dan layanan trantib) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Ketua RT dan RW sebagai representasi masyarakat).

## ABSTRAK

Masud Effendi, 2003-02-017, “IMPACT OF SERVICE PERFORMANCE OF KELURAHAN TO PEOPLE SATISFACTION (ONBEHALF HEAD OF RT AND RW) : Survey at Kecamatan Tamansari, West Jakarta”, Thesis, Graduated School, Master of Public Administration, Universitas Esa Unggul, Jakarta, 2010. Adviser: Yahya Rahmana Hidayat, Ph.D.

This research has two main objectives. First, want to know level of satisfaction of head of RT and RW according to service in Kelurahan office, such as KTP, Pembinaan Masyarakat and Ketentraman-Ketertiban. Second, want to know level of satisfaction of the people work as head of RT dan RW. The two objectives will be analyzed by two approach, qualitative and quantitative analysis. By quantitative analysis, the tool of analysis is statistics methods.

Survey method is used by the research. We have 95 data from respondents, be taken by *convenience sampling* Data collected by questionnaire instrument that tested the validity and reliability..

The research result informs that 6 indicators have weaknesses and already discussed to make a solution. And the last, this research informs that satisfaction has impact to the job as head RT dan RW.