

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Petojo Utara yang berada di wilayah Kecamatan Gambir, Kota Administrasi Jakarta Pusat, dengan profil sebagai berikut:

##### Profil Kelurahan Petojo Utara

###### a. Kondisi Geografis

Berdasarkan Keputusan Gubernur Propinsi DKI Jakarta Nomor : 228 Tahun 2004, tanggal 3 Pebruari 2004 tentang Penyatuan, Pemecahan, Perubahan Nama Kelurahan yang sama/kembar dan Penetapan Luas serta Batas-batas Wilayah Kelurahan di Daerah Khusus Ibukota Jakarta, maka wilayah Kelurahan Petojo Utara mempunyai luas kurang lebih 111,84 Ha yang dibatasi empat (4) bagian yaitu: bagian Utara: Jl. KH Zainal Arifin, bagian Timur: Jl. Gajah Mada, bagian Selatan: Jl. Suryopranoto, dan bagian Barat: Jl. Cideng Timur.

Luas tanah sebagai sarana pemerintahan adalah 781 M<sup>2</sup>, luas bangunan 500 M<sup>2</sup>, gedung terdiri dari 4 lantai, yang dibangun pada tahun 2006 yang sampai sekarang masih dalam kondisi yang baik.

Bentuk Wilayah Kelurahan Petojo Utara datar berombak, berombak s/d berbukit, berbukit s/d bergunung dan gugusan pulau-pulau. Curah hujan yaitu 3000 Mm/tahun, untuk Suhu udara maksimumnya 33 c dan Minimum 23 c. Topografinya yaitu dataran rendah dan dataran tinggi, Orbitasinya jarak dari pusat Pemerintahan Propinsi DKI Jakarta sejauh 4,5 Km, jarak dari pusat Pemerintahan Kotamadya/Kab. Adm sejauh 3,7 km dan jarak dari kecamatan yaitu 2.0 km.

###### b. Susunan Organisasi Kelurahan

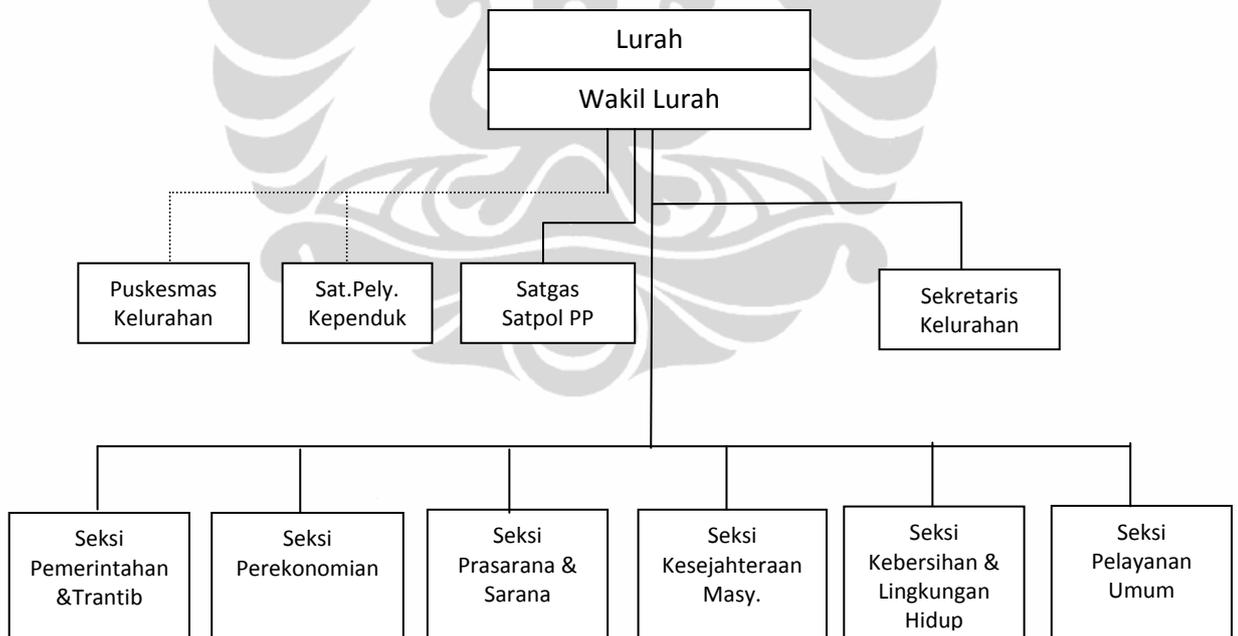
Susunan Organisasi Kelurahan Petojo Utara terdiri dari :

- a. Lurah
- b. Wakil lurah

- c. Sekretariat Kelurahan
- d. Seksi Pemerintahan Ketentraman dan Ketertiban
- e. Seksi Perekonomian
- f. Seksi Prasarana dan Sarana
- g. Seksi Kesejahteraan Masyarakat
- h. Seksi Kebersihan dan Lingkungan Hidup
- i. Seksi Pelayanan Umum

Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris, sedangkan masing-masing seksi dipimpin oleh seorang kepala seksi. Sekretaris dan kepala seksi dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab langsung kepada lurah.

Susunan Organisasi Kelurahan Petojo Utara selengkapnya dapat dilihat pada Gambar berikut:



Gambar 4.1  
Susunan Organisasi Kelurahan Petojo Utara

### c. Uraian Tugas

#### 1. Lurah

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 147 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan (pasal 5), Lurah mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) Memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi kelurahan;
- 2) Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas sekretariat kelurahan dan seksi;
- 3) Melaksanakan koordinasi dengan Puskesmas;
- 4) Melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan Satuan Kerja Perangkat daerah (SKPD), Unit Kerja Perangkat daerah (UKPD) dan/atau instansi pemerintah pusat/swasta terkait, dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi kelurahan; dan
- 5) Memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan musyawarah perencanaan pembangunan tingkat kelurahan;
- 6) Melaksanakan koordinasi dengan unsur musyawarah pimpinan kelurahan;
- 7) Melaksanakan pembinaan organisasi kemasyarakatan di wilayah kelurahan; dan
- 8) Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi kelurahan.

#### 2. Wakil Lurah

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 147 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan (pasal 6), Wakil Lurah mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) Membantu Lurah dalam memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi kelurahan;
- 2) Membantu Lurah dalam mengkoordinasikan pelaksanaan tugas seksi;
- 3) Membantu Lurah dalam melaksanakan, koordinasi dan kerja sama dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), Unit Kerja Perangkat

Daerah (UKPD) dan/atau Instansi Pemerintah pusat/swasta terkait, dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi Kelurahan;

- 4) Membantu Lurah dalam melaksanakan pengendalian pemeliharaan ketertiban, ketentraman, penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Gubernur bersama dengan Satuan Tugas Satpol PP Kelurahan;
- 5) Membantu Lurah dalam pembinaan masyarakat dan lembaga masyarakat kelurahan;
- 6) Membantu Lurah dalam pelaksanaan koordinasi dengan lembaga musyawarah kelurahan;
- 7) Menyelenggarakan koordinasi dan pengendalian atas pelaksanaan kebijakan yang ditetapkan oleh Lurah;

### 3. Sekretaris Kelurahan

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 147 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan (pasal 7 dan 8), Sekretaris Kelurahan mempunyai tugas sebagai berikut :

- 1) Menyusun bahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kelurahan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- 2) Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kelurahan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- 3) Mengkoordinasikan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kelurahan;
- 4) Mengkoordinasikan penyusunan rencana strategis kelurahan;
- 5) Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Kelurahan;
- 6) Menyelenggarakan musyawarah perencanaan pembangunan kelurahan;
- 7) Melaksanakan pengelolaan kepegawaian;
- 8) Melaksanakan pengelolaan keuangan;
- 9) Melaksanakan pengelolaan barang;

- 10) Melaksanakan surat-menyurat dan kearsipan;
- 11) Memelihara dan merawat prasarana dan sarana kerja;
- 12) Memelihara kebersihan, keindahan, keamanan dan ketertiban kantor;
- 13) Melaksanakan pengelolaan ruang rapat/pertemuan kelurahan;
- 14) Melaksanakan upacara dan pengaturan kegiatan acara kelurahan;
- 15) Menyiapkan, mengumpulkan dan menyusun bahan laporan kelurahan yang terkait dengan tugas sekretariat;
- 16) Mengkoordinasikan penyusunan laporan keuangan (keuangan, kinerja, kegiatan dan akuntabilitas) kelurahan; dan
- 17) Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas sekretariat.

#### d. Kependudukan

Berdasarkan laporan Petugas Pelaksanaan Satuan Kependudukan dan Catatan Sipil Kelurahan Petojo Utara pada Mei 2010 jumlah Kepala Keluarga terdiri dari KK Laki-laki sebanyak 2.860, KK Perempuan sebanyak 863 KK, sehingga jumlah KK secara keseluruhan sebanyak 3.733 KK. Penduduk di wilayah Kelurahan Petojo Utara berjumlah 17.871 Jiwa, yang terdiri dari WNRI sebanyak 17.871 dengan rincian laki-laki : 9.701 dan perempuan: 8.170 serta WNA sebanyak 7 orang dengan rincian laki-laki: 2 orang dan perempuan: 5 orang.

Berdasarkan luas wilayah Kelurahan Petojo Utara dan jumlah keseluruhan penduduk yang terdapat/berada di Kelurahan Petojo Utara adalah: 1.787,1 Jiwa/km<sup>2</sup>.

Tabel 4.1  
Jumlah Penduduk menurut Umur dan Jenis Kelamin

No	UMUR	WNI			WNA			Jumlah
		Laki-laki	Wanita	Jumlah	Laki-laki	Wanita	Jumlah	
1	0 – 4	965	736	1.701	–	–	–	1.701
2	5 – 9	963	733	1.696	–	–	–	1.696
3	10 – 14	961	719	1.680	–	–	–	1.680
4	15 – 19	963	761	1.724	–	–	–	1.724

No	UMUR	WNI			WNA			Jumlah
		Laki-laki	Wanita	Jumlah	Laki-laki	Wanita	Jumlah	
5	20 – 24	859	757	1.616	–	–	–	1.616
6	25 – 29	853	711	1.564	–	–	–	1.564
7	30 – 34	851	609	1.460	–	–	–	1.460
8	35 – 39	807	539	1.346	–	1	1	1.347
9	40 – 44	605	547	1.152	–	–	–	1.152
10	45 – 49	603	579	1.182	–	1	1	1.183
11	50 – 54	593	482	1.075	–	1	1	1.076
12	55 – 59	371	463	834	–	–	–	834
13	60 – 64	153	337	490	1	–	1	491
14	65 – 69	80	89	169	1	1	2	171
15	70 – 74	38	57	95	–	1	1	96
16	75 Keatas	35	46	81	–	–	–	81
	<b>Jumlah</b>	<b>9.699</b>	<b>8.165</b>	<b>17.864</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>17.871</b>

Sumber: Kelurahan Petojo Utara

Komposisi penduduk Kelurahan Petojo Utara pada bulan Mei 2010 menunjukkan bahwa penduduk yang berumur 0 s/d 75 tahun berjumlah 17.871 jiwa dan komposisi terkecil pada usia di atas 75 tahun berjumlah 81 jiwa.

Pelayanan kependudukan terhadap masyarakat di wilayah kelurahan Petojo Utara dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2  
Pelayanan Kependudukan

No	JENIS PELAYANAN	BULAN LALU (LEMBAR)	BULAN INI (LEMBAR)	KET
1	KTPcetak. kel.	688	178	
2	KTP frontal WNI	–	–	
3	KTP semi frontal WNA	–	–	
4	KK WNI	435	114	
5	KK WNA	–	–	

No	JENIS PELAYANAN	BULAN LALU (LEMBAR)	BULAN INI (LEMBAR)	KET
6	Sk kelahiran WNI	11	3	
7	SK kelahiran WNA	–	–	
8	Calon penduduk Wni	11	3	
9	Calon penduduk Wna	–	–	
10	SK pindahan WNI	10	6	
11	SK pindahan WNA	–	–	
12	SK kematian WNI	21	3	
13	SK kematian WNA	–	–	
14	SK keluarga WNI	–	–	
15	SK keluarga WNA	–	–	
16	SK bepergian WNI	–	–	
17	SK bepergian WNA	–	–	
18	SK tempat tinggal WNI	7	–	
19	SK tempat tinggal WNA	–	4	
20	SK tamu WNI	–	–	
21	SK tamu WNA	–	–	
22	KIPEM	–	–	

#### e. Kondisi Sumber Daya Manusia

Kondisi aparatur pemerintahan Kelurahan Petojo Utara dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3  
Jumlah Pegawai menurut Tingkat Pendidikan

No.	Golongan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	S2	-	-	-
2.	S1	6	2	8
3.	Sarjana Muda	5	1	6
4.	S L T A	2	3	5
5.	S L T P	-	-	-
6.	S D	-	-	-
	J u m l a h	13	6	19

Tabel 4.4  
Jumlah Pegawai menurut Pangkat/Golongan dan Jenis Kelamin

No.	Golongan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	III / d	-	-	-
2.	III / c	5	-	4
3.	III / b	4	3	7
4.	III / a	2	1	3
5.	II / d	-	-	-
6.	II / c	1	2	3
7.	II / b	1	-	1
8.	II / a	-	-	-
Jumlah		13	6	19

Jumlah Pegawai Kelurahan Petojo Utara pada bulan Mei 2010 berjumlah 19 orang. Pegawai tersebut bertanggung jawab atas pelaksanaan dan kelancaran kegiatan-kegiatan Pemerintah Kelurahan Petojo Utara.

#### e. Sarana dan Prasarana

Pemerintah Kelurahan Petojo Utara memiliki kendaraan operasional berupa mobil sebanyak 2 buah dengan kondisi baik. Jaringan listrik yang digunakan sebesar 3.300 watt, jaringan telepon/facsimile sebanyak 2 buah, jaringan internet 2 buah, perangkat komputer 1 buah, dan meja kerja sebanyak 15 buah, kursi kerja 25 buah, meja dan kursi tamu 50 buah, buku adm. kelurahan 20 jenis, filling cabinet 28 buah, odner 40 buah, mesin hitung 2 buah.

Di Kantor Kelurahan Petojo Utara tersedia Loker Pelayanan, Peta Wilayah, Papan Informasi, Papan Monografi, Papan Struktur Organisasi, Papan Nama Kelurahan, Ruang Serba Guna yang kondisinya pada saat ini masih baik. Selain itu juga tersedia 1 buah Radio Komunikasi/HT, 1 buan Wearless, 1 buah Overhead, 1 bauh LCD, 1 buah Whiteboard, dan 3 buah Papan Penunjuk Arah.

Tabel 4.5  
Sarana Kegamaan, Pendidikan, dan Kesehatan

DATA POTENSI WILAYAH	JUMLAH	DATA POTENSI WILAYAH	JUMLAH
<b>Sarana Kegamaan</b>		<b>Sarana Kesehatan</b>	
<input type="checkbox"/> Tempat Ibadah	9 Buah	<input type="checkbox"/> Rumah Sakit Umum	
- Masjid	5 Buah	- Rumah Sakit Bersalin	1 Buah
- Mushollah	4 Buah	- Puskesmas	1 Buah
- Gereja	4 Buah	- Poliklinik	1 Buah
- Vihara		<input type="checkbox"/> Rumah Sakit Miliki Umum	

<input type="checkbox"/> Perkumpulan Keagamaan – Majelis Taklim – Persatuan Gereja – Remaja Masjid – Remaja Gereja	8 Perk 3 Perk 30 Orang 15 Orang	– Rumah Sakit Khusus – Poliklinik – Balai Pengobatan <input type="checkbox"/> Tempat Praktek Dokter/Bidan – Praktek Dokter Umum – Praktek Dokter Gigi – Praktek Dokter Kandungan – Praktek Dokter THT – Praktek Dokter Ahli Penyakit Kulit dan Kelamin – Praktek Dokter Hewan – Apotik – Posyandu – Klinik Keluarga Berencana – Laboratorium	2 Buah 1 Buah 1 Buah 4 Buah 3 Buah 2 Buah 1 Buah 1 Buah 2 Buah 1 Buah 8 Buah 1 Buah 2 Buah
<b>Sarana Pendidikan</b>			
<input type="checkbox"/> Sekolah Negeri – Sekolah Dasar – Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama – Sekolah Lanjutan Tingkat Atas – Akademis – Universitas – Madrasah Ibtidaiyah – Madrasah Tsanawiyah – Madrasah Aliyah	9 Buah 3 Buah 1 Buah 2 Buah 1 Buah 1 Buah 1 Buah 1 Buah 1 Buah		
<input type="checkbox"/> Sekolah Swasta – Taman Kanak-kanak – Sekolah Dasar – Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama – Sekolah Lanjutan Tingkat Atas – Akademis – Universitas – Madrasah Ibtidaiyah – Madrasah Tsanawiyah – Madrasah Aliyah	4 Buah 3 Buah 4 Buah 3 Buah 1 Buah 1 Buah 3 Buah 1 Buah 2 Buah		

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa Kelurahan Petojo Utara mempunyai Sarana Keagamaan diantaranya Masjid yang berjumlah 9 buah, Mushollah 5 buah, Gereja 4 buah, dan Vihara 4 buah. Kelurahan Petojo Utara juga mempunyai Perkumpulan Keagamaan seperti Majelis Taklim yang terdiri dari 8 perkumpulan, kemudian Persatuan Gereja yang terdiri dari 3 perkumpulan, Remaja Masjid terdiri dari 30 orang, dan Remaja Gereja yang terdiri dari 15 orang.

Di Kelurahan Petojo Utara juga terdapat Sarana Pendidikan yang terbagi atas Sekolah Negeri dan Sekolah Swasta. Kemudian yang tergabung menjadi Sekolah Negeri antara lain Sekolah Dasar sebanyak 9 buah, Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama 3 buah, Selanjutnya Sekolah Lanjutan Tingkat Atas 1 buah, Akademi 2 buah, Universitas 1 buah, Madrasah Ibtidaiyah 1 buah, Madrasah

Tsanawiyah 1 buah, dan Madrasah Aliyah 1 buah. Beberapa Sekolah yang tergabung dalam Sekolah Swasta antara lain Taman Kanak-Kanak sebanyak 4 buah, Sekolah Dasar berjumlah 3 buah, Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama 4 buah, Sekolah Lanjutan Tingkat Atas berjumlah 3 buah, Akademi berjumlah 1 buah, Universitas berjumlah 1 buah, Madrasah Ibtidaiyah berjumlah 3 buah, Madrasah Tsanawiyah berjumlah 1 buah, dan Madrasah Aliyah yang berjumlah 1 buah.

Rumah Sakit Milik Pemerintah yang berada di Kelurahan Petojo Utara antara lain 1 buah Rumah Sakit Bersalin, 1 buah Rumah bersalin, dan 1 buah Poliklinik. Rumah Sakit Milik Swasta yang berada di Kelurahan Petojo Utara di antaranya 2 buah Rumah Sakit Khusus, 1 buah Poliklinik, dan 1 buah Balai Pengobatan. Kemudian Tempat Praktek Dokter/Bidan diantaranya 4 buah Praktek Dokter Umum, 3 buah Praktek Dokter Gigi, 2 buah Praktek Dokter Kandungan, 1 buah Praktek Dokter THT, 1 buah Praktek Dokter Ahli Penyakit Kulit dan Kelamin, 2 buah Praktek Dokter Hewan, 1 buah Apotik, 8 buah Poyandu, 1 buah Klinik Keluarga Berencana, dan 2 buah Laboratorium.

Tabel 4.6  
Sarana Kebersihan

SARANA KEBERSIHAN	JUMLAH
○ Dipo Sampah (TPS)	2 Buah
○ Truk Sampah	2 Buah
○ Gerobak Sampah	56 Buah
○ Petugas Kebersihan	70 Orang

Sarana kebersihan terdiri dari 2 buah dipo sampah (tps), 2 buah truk sampah, 56 buah gerobak sampah, dan didukung 70 orang petugas kebersihan.

Tabel 4.7  
Sarana Olahraga

SARANA OLAHRAGA	JUMLAH
○ Lapangan Bulu Tangkis	7 Buah
○ Lapangan Bola Volly	1 Buah
○ Lapangan Basket	4 Buah
○ Tenis Meja	2 Buah
○ Sanggar Senam/Fitness	1 Buah

Sarana olahraga terdiri dari 7 buah lapangan bulu tangkis, 1 buah lapangan bola volly, 4 buah lapangan basket, 2 buah tenis meja, dan 1 buah sangga senam/fitnes.

Tabel 4.8  
Sarana Keamanan

SARANA KEAMANAN	JUMLAH
○ Pos Polisi	1 Buah
○ Pos Hansip	36 Buah
○ Pos Kamling	14 Buah
○ Anggota Hansip	91 Orang

Sarana keamanan terdiri dari 1 buah Pos Polisi, 36 buah Pos Hansip, 14 Pos Kampling, dan didukung 91 anggota Hansip.

Tabel 4.9  
Sarana Ekonomi

SARANA EKONOMI	JUMLAH
○ Bank Milik Pemerintah	3 Buah
○ Bank Milik Swasta	9 Buah
○ Lembaga Keuangan Milik Pemerintah	5 Buah
○ Lembaga Perkreditan	1 Buah
○ Leasing	1 Buah
○ Koperasi Serba Usaha	1 Buah
○ Koperasi Simpan Pinjam	1 Buah
○ Koperasi Pasar	2 Buah
○ Koperasi Karyawan	4 Buah
	1 Buah

Selain itu juga tersedia sarana ekonomi yang terdiri dari 3 buah bank milik pemerintah, 9 buah bank milik swasta, 5 buah lembaga keuangan milik pemerintah, 1 buah lembaga perkreditan dan 1 leasing. untuk sarana ekonomi juga di sediakan koperasi diantaranya yaitu 1 koperasi serba usaha, 1 koperasi simpan pinjam, 2 koperasi pasar, dan 4 koperasi karyawan.

Tabel 4.10  
Sarana Budaya, Pariwisata, Hiburan dan Rekreasi

SARANA	JUMLAH
○ Gedung Bioskop	1 Buah
○ Diskotik/Pub	2 Buah
○ Bilyard	1 Buah
○ Pasar Seni	1 Buah
○ Pemandian	1 Buah

Untuk sarana budaya, pariwisata hiburan dan rekreasi terdiri dari 1 buah gedung bioskop, 2 buah diskotik/pub, 1 buah bilyard, 1 buah pasar seni, dan 1 buah pemandian.

Tabel 4.11  
Sarana Perdagangan dan Industri

SARANA PERDAGANGAN DAN INDUSTRI	JUMLAH
○ Pusat Perdagangan/Mall	3 Buah
○ Pertokoan	359 Buah
○ Showroom	7 Buah
○ Pasar	1 Buah
○ Toko	57 Buah
○ Kios	18 Buah
○ Warung	27 Buah
○ Restoran	18 Buah
○ Lokasi Kaki Lima	6 Buah
○ Industri Kecil	1 Buah

Sarana perdagangan dan industri terdiri dari 3 buah pusat perdagangan/mall, 359 pertokoan, 7 showroom, 1 pasar, 57 toko, 18 kios, 27 warung, 18 restoran, 6 lokasi kaki lima, dan 1 industri kecil

## 4.2 Karakteristik Responden

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah para pegawai di Kelurahan Petojo Utara dan warga masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di Kelurahan tersebut.

### 4.2.1 Kelompok pegawai atau aparatur di Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Tabel 4. 12  
Pendidikan Formal

Pendidikan Formal	Frekuensi	Persentase (%)
SMA/ sederajat	5	26,32
Akademi	6	31,58
Sarjana/Strata 1	8	42,10
Magister/Strata 2	-	-
Doktor/Strata 3	-	-
Total	19	100

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2010

Berdasarkan dari tabel di atas, tercatat mayoritas responden dari kelompok pendidikan perguruan tinggi yaitu sebanyak 14 responden atau 73,68 persen, sedangkan sisanya 26,32 persen dengan tingkat pendidikan SMA/ sederajat.

Tabel 4. 13  
Kisaran Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
Dibawah 30 tahun	3	15,79
30 sampai 40 tahun	7	36,84
40 sampai 50 tahun	7	36,84
Di atas 50 tahun	2	10,53
Total	19	100

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2010

Dilihat dari sisi usia, mayoritas responden memiliki usia antara 30 sampai dengan 50 tahun atau sekitar 73,68 persen dengan jenis kelamin mayoritas adalah laki-laki.

Tabel 4.14  
Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	13	68,42
Perempuan	6	31,58
Total	55	100

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2010

#### 4.2.2 Kelompok Anggota Masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di Kelurahan Petojo Utara Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Dari hasil penyebaran kuesiner, tercatat ada sebanyak 93 responden yang termasuk dalam kelompok anggota masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di Kelurahan Petojo Utara Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Tabel 4. 15  
Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD/ sederat	9	9,68
SLTP/ sederajat	16	17,20
SMA/ sederajat	35	37,63
Sarjana/ Strata Satu	19	20,43
Magister/ Strata dua	14	15,01
Total	93	100

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2010

Dari 93 orang responden dari unsur masyarakat, mayoritas berpendidikan SMA atau sederajat yaitu sebanyak 35 responden atau 37,63 persen dan berpendidikan perguruan tinggi sebanyak 33 responden atau 35,48 persen. Sisanya adalah berpendidikan SD dan SLTP.

Tabel 4. 16  
Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
Dibawah 30 tahun	17	18,30
30 sampai 40 tahun	44	47,30
40 sampai 50 tahun	32	34,40
Di atas 50 tahun	-	-
Total	93	100

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2010

Dipandang dari usia, mayoritas responden dari kelompok masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan memiliki usia antara 30 sampai dengan 50 tahun. Dengan jenis kelamin mayoritas responden adalah laki-laki

Tabel 4. 17  
Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	57	65
Perempuan	36	35
Total	93	100.0

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2010

### 4.3 Analisis Validitas Item dan Reliabilitas

Suatu test dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila test tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur sesuai dengan makna dan tujuan diadakan test tersebut. Jika peneliti menggunakan kuesioner di dalam pengumpulan data penelitian, maka item-item yang disusun pada kuesioner tersebut merupakan alat test yang harus mengukur apa yang menjadi tujuan penelitian. Salah satu cara untuk menghitung validitas suatu alat test yaitu dengan melihat daya pembeda item (*item discriminability*). Daya pembeda item adalah metode yang paling tepat digunakan untuk setiap jenis test. Daya pembeda item dalam penelitian ini dilakukan dengan cara "korelasi item-total". Korelasi item total yaitu konsistensi antar skor item dengan skor secara keseluruhan yang dapat dilihat dari besarnya koefisien korelasi antara setiap item dengan skor keseluruhan, yang dalam penelitian ini menggunakan koefisien korelasi pearson dengan rumus perhitungan sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum x - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Bila koefisien korelasi untuk seluruh item telah dihitung, perlu ditentukan angka terbesar yang dapat dianggap cukup tinggi sebagai indikator adanya konsistensi antara skor item dan skor keseluruhan. Dalam hal ini tidak ada batasan

yang tegas. Prinsip utama pemilihan item dengan melihat koefisien korelasi adalah mencari harga koefisien korelasi yang setinggi mungkin dan menyingkirkan setiap Item yang mempunyai korelasi negatif (-) atau koefisien yang mendekati nol (0).

Menurut Friedenberg (1995) biasanya dalam pengembangan dan penyusunan skala-skala psikologi, digunakan harga koefisien korelasi yang minimal sama dengan 0.3. Dengan demikian semua item yang memiliki korelasi kurang dari 0.30 dapat disisihkan dan item-item yang akan dimasukkan dalam alat test adalah item-item yang memiliki korelasi di atas 0.30 dengan pengertian semakin tinggi korelasi itu mendekati angka 1 maka semakin baik pula konsistensinya (validitasnya).

Analisis Reliabilitas artinya adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (*reliable*). Reliabilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrumen pengukuran yang baik. Kadang-kadang reliabilitas disebut juga sebagai keterpercayaan, keterandalan, keajegan, konsistensi, kestabilan, dan sebagainya. Namun ide pokoknya dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya, artinya sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari kekeliruan pengukuran (*measurement error*).

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empiris ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Walaupun secara teoritis, besarnya koefisien reliabilitas berkisaran 0.0-1.0; akan tetapi pada kenyataannya koefisien reliabilitas sebesar 1 tidak pernah dicapai dalam pengukuran karena manusia sebagai subjek pengukuran psikologis merupakan sumber kekeliruan potensial. Disamping itu walaupun koefisien korelasi dapat bertanda positif atau negatif, akan tetapi dalam hal reliabilitas, koefisien reliabilitas yang besar kurang dari nol (0.0) tidak ada artinya karena interpretasi reliabilitas selalu mengacu kepada koefisien reliabilitas yang positif.

Teknik perhitungan koefisien reliabilitas yang digunakan disini adalah dengan menggunakan koefisien reliabilitas *alpha* yang dihitung dengan menggunakan rumus :

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_j^2}{S^2} \right)$$

Untuk Rumus tersebut:

$k$  = Banyaknya Pertanyaan

$S_j^2$  = Nilai Varians Jawaban Item ke-j

$S^2$  = Nilai Varians Skor Total

Bila koefisien reliabilitas telah dihitung, maka untuk menentukan keamatan hubungan bisa digunakan kriteria Guilford (1956) yaitu :

1. Kurang dari 0.20 : Hubungan yang sangat kecil
2. 0.20 - < 0.40 : Hubungan yang kecil
3. 0.40 - < 0.70 : Hubungan yang cukup erat
4. 0.70 - < 0.90 : Hubungan yang erat (*reliable*)
5. 0.90 - < 1.00 : Hubungan yang sangat erat (sangat *reliable*)
6. 1.00 : Hubungan yang sempurna

Untuk analisis validitas dan reliabilitas dilakukan dua tahap yaitu melihat apakah indikator valid dan reliabel terhadap dimensi, kemudian melihat apakah Item-Item tersebut valid dan reliabel terhadap variabel yang akan diukur.

#### 4.3.1 Validitas dan Reliabilitas Variabel Kompensasi

Di bawah ini disajikan uji validitas dan reliabilitas item-item kuesioner dari variabel kompensasi.

Tabel 4. 18  
Validitas Item Terhadap Variabel Kompensasi

No.	Item	Koefisien Validitas	R-Kritis	Keterangan
1	X1.1	0,73	0.176	Valid
2	X1.2	0,70	0,176	Valid
3	X1.3	0,71	0.176	Valid
4	X1.4	0,54	0,176	Valid
5	X1.5	0,44	0.176	Valid
6	X1.6	0,33	0,176	Valid

(sambungan)

No.	Item	Koefisien Validitas	R-Kritis	Keterangan
7	X1.7	0,70	0.176	Valid
8	X1.8	0,66	0,176	Valid
9	X1.9	0,62	0.176	Valid
10	X1.10	0,56	0,176	Valid
11	X1.11	0,46	0.176	Valid
12	X1.12	0,43	0,176	Valid

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2010

Tabel 4. 19  
Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Untuk Indikator Variabel Kompensasi

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	R-Kritis	Keterangan
1	Kompensasi	0,821	0,500	Reliabel

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2010

Nilai reliabilitas dari dimensi-dimensi tersebut di atas memberikan indikasi bahwa keandalan kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur termasuk pada kategori berkorelasi kuat untuk tiap indikator tersebut. Uji reliabilitas ini memberikan indikasi bahwa keandalan kuesioner yang digunakan sebagai alat pengukur untuk tiap variabel termasuk pada kategori berkorelasi tinggi dan diterima.

#### 4.3.2 Variabel Iklim Organisasi

Di bawah ini disajikan uji validitas dan reliabilitas item terhadap indikator-indikator dari variabel iklim organisasi.

Tabel 4. 20  
Validitas Item Variabel Iklim Organisasi

No.	Item	Koefisien Validitas	R-Kritis	Keterangan
1	X21	0,50	0.176	Valid
2	X22	0,65	0,176	Valid
3	X23	0,62	0.176	Valid
4	X24	0,69	0.176	Valid
5	X25	0,69	0,176	Valid
6	X26	0,71	0.176	Valid
7	X24	0,67	0.176	Valid
8	X25	0,66	0,176	Valid
9	X26	0,71	0.176	Valid

(sambungan)

No.	Item	Koefisien Validitas	R-Kritis	Keterangan
10	X24	0,69	0.176	Valid
11	X25	0,45	0,176	Valid
12	X26	0,53	0.176	Valid

*Sumber* : Hasil Penelitian Tahun 2010

Tabel 4. 21  
Reliabilitas Kuesioner Variabel Iklim Organisasi

No.	Variabel	Koefisien Relibilitas	R-Kritis	Keterangan
1	Iklim Organisasi	0,863	0,500	Reliabel

*Sumber* : Hasil Penelitian Tahun 2010

Hasil pengujian reliabilitas memberikan nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari r-kritis. Nilai koefisien reliabilitas ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel Iklim Organisasi sangat reliabel. Hasil analisis validitas dan reliabilitas terhadap indikator dan variabel Iklim Organisasi menyimpulkan bahwa semua item valid dan reliabel baik terhadap indikator ataupun variabelnya.

#### 4.3.3 Variabel Kinerja Pelayanan Kelurahan Petojo Utara

Di bawah ini disajikan uji validitas dan reliabilitas item terhadap dimensi-dimensi dari variabel kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Petojo Utara Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Tabel 4. 22  
Validitas Item Variabel Kinerja Pelayanan

No.	Item	Koefisien Validitas	R-Kritis	Keterangan
1	Y1	0,44	0.176	Valid
2	Y2	0,55	0,176	Valid
3	Y3	0,52	0.176	Valid
4	Y4	0,58	0.176	Valid
5	Y5	0,54	0,176	Valid
6	Y6	0,59	0.176	Valid
7	Y7	0,52	0.176	Valid
8	Y8	0,57	0,176	Valid
9	Y9	0,22	0.176	Valid
10	Y10	0,51	0,176	Valid

(sambungan)

11	Y11	0,49	0,176	Valid
12	Y12	0,50	0,176	Valid

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2010

Tabel 4. 23  
Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Untuk Variabel Kinerja Pelayanan  
di Kelurahan Petojo Utara Kota Administrasi Jakarta Pusat

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	R-Kritis	Keterangan
1	Kinerja Pelayanan	0,727	0,500	Reliabel

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2010

Nilai reliabilitas dari dimensi-dimensi tersebut di atas memberikan indikasi bahwa keandalan kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur termasuk pada kategori berkorelasi kuat untuk tiap dimensi tersebut. Uji reliabilitas ini memberikan indikasi bahwa keandalan kuesioner yang digunakan sebagai alat pengukur untuk tiap variabel termasuk pada kategori berkorelasi tinggi dan diterima.

Hasil pengujian reliabilitas memberikan nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari harga r-kritis. Nilai koefisien reliabilitas ini menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel Kinerja Pelayanan sangat reliabel.

Hasil analisis validitas dan reliabilitas terhadap dimensi dan variabel kinerja pelayanan menyimpulkan bahwa semua item valid dan reliabel baik terhadap indikator ataupun variabelnya.

#### 4.4 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menyajikan deskripsi jawaban responden dikaitkan dengan teori yang relevan. Analisis deskriptif diperlukan untuk memberikan gambaran mengenai bagaimana proses kinerja pelayanan administrasi kependudukan dan bagaimana gambaran umum dari kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Petojo Utara Kota Administrasi Jakarta Pusat. Sampel yang terkumpul dalam penelitian ini sebanyak 112 orang responden. Sampel ini sudah sesuai dengan target ukuran sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 112 orang responden. Dengan ukuran sampel yang lebih besar

diharapkan hasil analisis dapat lebih representatif dalam menggambarkan realitas kinerja pelayanan di Kantor Kelurahan Petojo Utara wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Untuk memberikan ukuran apakah kompensasi dan iklim organisasi dan kinerja pelayanan di Kelurahan Petojo Utara Kota Administrasi Jakarta Pusat menurut pendapat responden, selain dari frekuensi responden yang memilih kategori Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Tidak Baik dan Sangat Tidak Baik, penulis juga menghitung skor total dengan formulasi :

$$\text{Skor Total} = \sum_{i=1}^5 f_i * X_i$$

dengan,  $f_i$  adalah frekuensi responden yang memilih kategori ke  $i$ , dan  $X_i$  adalah bobot kategori jawaban ke- $i$  ( $X_i=1,2,3,4,5$ ). Selanjutnya skor jawaban ini ditransformasikan ke dalam satuan persentase sehingga dapat dibuat kategorisasi yang standar. Transformasi ke bentuk persentase dirumuskan sebagai berikut

$$\text{Skor Total (\%)} = \text{Skor Total} / (5 * n * k)$$

Dengan lima (5) adalah skor maksimum dari kategori pilihan jawaban dalam kuesioner,  $n$  adalah banyak responden, sedangkan  $k$  adalah banyak Item. Untuk kategori standar dari skor total (%) dibuat sebagai berikut :

$$\text{Skor Minimum (\%)} = 1/5 * 100 = 20\%$$

$$\text{Skor Maksimum (\%)} = 5/5 * 100 = 100\%$$

$$\text{Rentang (\%)} = 100\% - 20\% = 80\%$$

$$\text{Interval (\%)} = 80\% / 5 = 16\%.$$

Sehingga diperoleh kategorisasi sebagai berikut :

Tabel 4. 24  
Kategori Skor Jawaban Responden

No.	Interval Skor Total (%)	Kategori
1	20 - 35	Sangat Tidak Baik
2	36 - 51	Tidak Baik
3	52 - 67	Cukup Baik
4	68 - 83	Baik
5	84 - 100	Sangat Baik

#### 4.4.1 Variabel Kompensasi

Untuk mengetahui kompensasi berdasarkan jawaban unsur aparatur dan unsur masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan, digunakan 12 indikator yaitu indikator gaji, tunjangan, insentif, penghasilan tambahan, kecakapan, tanggungjawab, pertumbuhan pribadi, penghargaan, promosi, tantangan, sifat hasil kerja, dan cuti.

Pengukuran kompensasi berdasarkan indikator indikator gaji, tunjangan, insentif, penghasilan tambahan, kecakapan, tanggungjawab, pertumbuhan pribadi, penghargaan, promosi, tantangan, sifat hasil kerja, dan cuti terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan, menggunakan alat ukur kuesioner melalui pemberian 12 item pernyataan tertutup dalam bentuk skala *likert* kepada responden. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh jawaban responden mengenai kompensasi yang diberikan kepada para pegawai, sebagai berikut:

Tabel 4. 25  
Rangkuman Jawaban Responden Terhadap Kompensasi

item	Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak baik		Skor Total	
	f	(%)	f	(%)	f	(%)	f	(%)	f	(%)	Skor	(%)
X1.1	12	10.7	56	50.0	27	24.1	6	5.4	11	9.8	388	69.3
X1.2	20	17.9	46	41.1	26	23.2	10	8.9	10	8.9	392	70.0
X1.3	23	20.5	50	44.6	24	21.4	8	7.1	7	6.3	410	73.2
X1.4	16	14.3	53	47.3	25	22.3	11	9.8	7	6.3	396	70.7
X1.5	12	10.7	49	43.8	37	33.0	11	9.8	3	2.7	392	70.0
X1.6	15	13.4	74	66.1	21	18.8	2	1.8	0	0.0	438	78.2
X1.7	13	11.6	46	41.1	32	28.6	7	6.3	14	12.5	373	66.6
X1.8	17	15.2	42	37.5	32	28.6	8	7.1	13	11.6	378	67.5
X1.9	18	16.1	48	42.9	31	27.7	7	6.3	8	7.1	397	70.9
X1.10	14	12.5	49	43.8	29	25.9	13	11.6	7	6.3	386	68.9
X1.11	14	12.5	49	43.8	31	27.7	15	13.4	3	2.7	392	70.0
X1.12	15	13.4	39	34.8	31	27.7	17	15.2	10	8.9	368	65.7
Total	189	14.1	601	44.7	346	25.7	115	8.6	93	6.9	4710	70.1

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2010

Jawaban responden pada tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab pernyataan mengenai kompensasi berdasarkan indikator indikator gaji, tunjangan, insentif, penghasilan tambahan, kecakapan,

tanggungjawab, pertumbuhan pribadi, penghargaan, promosi, tantangan, sifat hasil kerja, dan cuti adalah Baik (44,7%) dengan skor total sebesar 70,1%. Hal ini menunjukkan bahwa kompensasi yang diberikan kepada para pegawai dan masyarakat di Kelurahan Petojo Utara dalam meningkatkan kinerja pelayanan administrasi kependudukan menilai kompensasi sudah berjalan dengan Baik.

Kompensasi berdasarkan indikator indikator gaji, tunjangan, insentif, penghasilan tambahan, kecakapan, tanggungjawab, pertumbuhan pribadi, penghargaan, promosi, tantangan, sifat hasil kerja, dan cuti menurut persepsi responden telah terlaksanakan dengan baik di Kantor Kelurahan, sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar pelaksanaan pelayanan kedepan akan lebih baik khususnya pelayanan publik yang menurut persepsi responden dalam kompensasi ini, masih terdapat beberapa hal yang masih perlu dilakukan pembenahan.

Upaya untuk melakukan pembenahan pada pemberian kompensasi kepada para pegawai kelurahan maupun masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan berdasarkan indikator indikator gaji, tunjangan, insentif, penghasilan tambahan, kecakapan, tanggungjawab, pertumbuhan pribadi, penghargaan, promosi, tantangan, sifat hasil kerja, dan cuti di Kelurahan Petojo Utara dapat dicermati melalui indikator-indikator yang berkontribusi kecil pada jawaban responden mengenai variabel kompensasi. Hal ini dapat diketahui dengan menghitung pembobotan skor jawaban dari masing-masing item pernyataan pada kompensasi berdasarkan indikator indikator gaji, tunjangan, insentif, penghasilan tambahan, kecakapan, tanggungjawab, pertumbuhan pribadi, penghargaan, promosi, tantangan, sifat hasil kerja, dan cuti, sehingga perhitungan berdasarkan pembobotan skor jawaban dari masing-masing pernyataan pada variabel kompensasi dapat diketahui mana saja item yang perlu dipertahankan dan yang perlu dilakukan pembenahan atau perbaikan.

#### 4.4.2 Variabel Iklim Organisasi

Untuk mengetahui Iklim Organisasi berdasarkan jawaban dari unsur aparatur di Kantor Kelurahan Petojo Utara Kota Administrasi Jakarta Pusat dan unsur masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan, digunakan 12 indikator yang telah disebutkan dalam definisi operasional variabel.

Pengukuran iklim organisasi berdasarkan indikator otonomi, kebersamaan, kepercayaan, tekanan, dukungan, pengakuan, kewajaran, inovasi, struktur, standar, tanggungjawab dan komitmen terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan, menggunakan alat ukur kuesioner melalui pemberian 12 item pernyataan tertutup dalam bentuk skala *likert* kepada responden. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh jawaban responden mengenai iklim organisasi pada Kantor Kelurahan Petojo Utara di wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat, sebagai berikut:

Tabel 4. 26  
Rangkuman Jawaban Responden Terhadap Iklim Organisasi

Item	Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak baik		Skor Total	
	F	(%)	f	(%)	f	(%)	f	(%)	f	(%)	Skor	(%)
X2.1	16	14.3	50	44.6	35	31.3	10	8.9	1	0.9	406	72.5
X2.2	15	13.4	37	33.0	30	26.8	22	19.6	8	7.1	365	65.2
X2.3	21	18.8	40	35.7	30	26.8	14	12.5	7	6.3	390	69.6
X2.4	18	16.1	44	39.3	30	26.8	15	13.4	5	4.5	391	69.8
X2.5	18	16.1	49	43.8	23	20.5	14	12.5	8	7.1	391	69.8
X2.6	18	16.1	50	44.6	25	22.3	12	10.7	7	6.3	396	70.7
X2.7	19	17.0	41	36.6	32	28.6	13	11.6	7	6.3	388	69.3
X2.8	17	15.2	45	40.2	29	25.9	16	14.3	5	4.5	389	69.5
X2.9	20	17.9	46	41.1	26	23.2	13	11.6	7	6.3	395	70.5
X2.10	15	13.4	50	44.6	28	25.0	10	8.9	9	8.0	388	69.3
X2.11	18	16.1	41	36.6	31	27.7	18	16.1	4	3.6	387	69.1
X2.12	16	14.3	46	41.1	27	24.1	12	10.7	11	9.8	380	67.9
Total	933	21.3	1443	33.0	1163	26.6	680	15.5	156	3.6	15442	70.6

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2010

Jawaban responden pada tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab pernyataan mengenai iklim organisasi berdasarkan indikator otonomi, kebersamaan, kepercayaan, tekanan, dukungan, pengakuan, kewajaran,

inovasi, struktur, standar, tanggungjawab dan komitmen adalah Baik (33,0 %) dengan skor total sebesar 70,6 %. Hal ini menunjukkan bahwa iklim organisasi Kantor Kelurahan yakni para pegawai dalam melakukan interaksi atau pelayanan baik itu internal maupun eksternal kepada masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan menilai iklim organisasi Kantor Kelurahan sudah berjalan dengan baik .

Iklim Organisasi berdasarkan indikator otonomi, kebersamaan, kepercayaan, tekanan, dukungan, pengakuan, kewajaran, inovasi, struktur, standar, tanggungjawab dan komitmen menurut persepsi responden telah terlaksanakan dengan baik di Kantor Kelurahan tersebut, sehingga perlu ditingkatkan dan pertahankan yang menurut persepsi responden dalam iklim organisasi ini, namun masih terdapat beberapa hal yang masih perlu dilakukan pembenahan.

Dalam mengupayakan pembenahan iklim organisasi Kantor Kelurahan agar kinerja para pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan berdasarkan indikator otonomi, kebersamaan, kepercayaan, tekanan, dukungan, pengakuan, kewajaran, inovasi, struktur, standar, tanggungjawab dan komitmen di Kantor Kelurahan Petojo Utara dapat dicermati melalui indikator-indikator yang berkontribusi kecil pada jawaban responden mengenai variabel iklim organisasi. Hal ini dapat diketahui dengan menghitung pembobotan skor jawaban dari masing-masing item pernyataan pada iklim organisasi berdasarkan indikator otonomi, kebersamaan, kepercayaan, tekanan, dukungan, pengakuan, kewajaran, inovasi, struktur, standar, tanggungjawab dan komitmen sehingga berdasarkan perhitungan pembobotan skor jawaban dari masing-masing item pernyataan pada variabel iklim organisasi dapat diketahui mana saja yang perlu dipertahankan dan yang perlu dilakukan pembenahan.

#### **4.4.3 Variabel Kinerja Pelayanan**

Untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan Kantor Kelurahan, penulis menggunakan alat ukur kuesioner dengan 12 indikator yaitu indikator ruang tunggu pelayanan, loket pelayanan, petugas pelayanan, keandalan petugas dalam

memberikan informasi pelayanan, keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan, keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan, respon petugas pelayanan terhadap keluhan warga, respon petugas pelayanan terhadap saran warga, respon petugas pelayanan terhadap kritik warga, kemampuan petugas pelayanan, perhatian petugas pelayanan, dan keramahan petugas pelayanan. Dari 12 item kuesioner tersebut disusun dengan skala likert. Hasil jawaban responden terhadap masing-masing item dijelaskan di bawah ini.

Tabel 4. 27  
Rangkuman Jawaban Responden terhadap Kinerja Pelayanan  
di Kantor Kelurahan Petojo Utara Kota Administrasi Jakarta Pusat

item	Sangat Baik		Baik		Cukup Baik		Tidak Baik		Sangat Tidak baik		Skor Total	
	f	(%)	f	(%)	f	(%)	F	(%)	f	(%)	Skor	(%)
Y1.1	11	9.8	39	34.8	46	41.1	16	14.3	0	0.0	381	68.0
Y1.2	15	13.4	51	45.5	30	26.8	15	13.4	1	0.9	400	71.4
Y1.3	17	15.2	47	42.0	28	25.0	18	16.1	2	1.8	395	70.5
Y2.1	18	16.1	31	27.7	41	36.6	19	17.0	3	2.7	378	67.5
Y2.2	22	19.6	32	28.6	36	32.1	20	17.9	2	1.8	388	69.3
Y2.3	15	13.4	49	43.8	34	30.4	12	10.7	2	1.8	399	71.3
Y3.1	13	11.6	34	30.4	40	35.7	19	17.0	6	5.4	365	65.2
Y3.2	14	12.5	38	33.9	34	30.4	15	13.4	11	9.8	365	65.2
Y4.1	9	8.0	25	22.3	39	34.8	26	23.2	13	11.6	327	58.4
Y4.2	18	16.1	37	33.0	31	27.7	22	19.6	4	3.6	379	67.7
Y5.1	8	7.1	48	42.9	30	26.8	22	19.6	4	3.6	370	66.1
Y5.2	20	17.9	49	43.8	23	20.5	15	13.4	5	4.5	400	71.4
Total	180	13.4	480	35.7	412	30.7	219	16.3	53	3.9	4547	67.7

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2010

Terlihat dari tabel di atas bahwa, ada kecenderungan responden menilai kinerja pelayanan di Kantor Kelurahan Petojo Utara adalah Baik. Ini terlihat dari mayoritas responden memberikan jawaban Baik sebesar (35,7%) dengan skor total sebesar 67,7 masuk ke kategori Baik. Artinya indikator-indikator yang merefleksikan terhadap kinerja pelayanan dapat dikategorikan positif, hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan pada Kantor Kelurahan Petojo Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui indikator ruang tunggu pelayanan, loket pelayanan, petugas pelayanan, keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan, keandalan petugas dalam melancarkan prosedur

pelayanan, keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan, respon petugas pelayanan terhadap keluhan warga, respon petugas pelayanan terhadap saran warga, respon petugas pelayanan terhadap kritik warga, kemampuan petugas pelayanan, perhatian petugas pelayanan, dan keramahan petugas pelayanan dapat diterima dan dipahami oleh warga masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan. Namun terdapat beberapa faktor yang perlu ditingkatkan dan dibenahi.

#### **4.5 Analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan di Kantor Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat**

##### **4.5.1 Hasil Pengujian Normalitas**

Sebelum dilakukan analisis data dengan SEM, terlebih dahulu yang harus dilakukan adalah mengecek asumsi sebaran normalitas dari setiap indikator baik secara univariat maupun multivariat. Hal ini penting untuk menentukan metode estimasi yang tepat. Uji asumsi normalitas univariate digunakan untuk mengecek apakah data dari masing-masing indikator menyebar normal atau tidak, ini penting karena ada kecenderungan jika secara *univariate* tidak normal maka secara multivariate akan tidak normal. Sedangkan uji normalitas multivariate digunakan untuk mengetahui apakah secara keseluruhan indikator menyebar normal atau tidak. Jika tidak menyebar normal maka pendugaan parameter lebih baik dilakukan menggunakan metode *Weighted Least Square* dibandingkan dengan menggunakan metode Maximum Likelihood.

Tabel 4. 28  
Uji Normalitas Univariat

Indikator	Skewness		Kurtosis		Skewness dan Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
X1.1	-0.543	0.587	-0.470	0.638	0.516	0.773
X1.2	-0.627	0.531	-1.525	0.127	2.717	0.257
X1.3	-0.873	0.383	-1.161	0.246	2.109	0.348
X1.4	-0.705	0.481	-0.575	0.565	0.827	0.661

(sambungan)

Indikator	Skewness		Kurtosis		Skewness dan Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
X1.5	-0.566	0.572	-0.094	0.925	0.329	0.848
X1.6	-0.651	0.515	1.225	0.220	1.925	0.382
X1.7	-0.244	0.807	-1.314	0.189	1.787	0.409
X1.8	-0.334	0.738	-1.722	0.085	3.078	0.215
X1.9	-0.603	0.547	-0.997	0.319	1.357	0.507
X1.10	-0.594	0.553	-0.643	0.520	0.766	0.682
X1.11	-0.621	0.534	-0.369	0.712	0.522	0.770
X1.12	-0.364	0.716	-1.389	0.165	2.062	0.357
X2.1	-0.589	0.556	-0.293	0.770	0.433	0.806
X2.2	-0.361	0.718	-1.293	0.196	1.802	0.406
X2.3	-0.687	0.492	-1.481	0.138	2.667	0.264
X2.4	-0.655	0.513	-0.952	0.341	1.336	0.513
X2.5	-0.671	0.502	-1.058	0.290	1.569	0.456
X2.6	-0.713	0.476	-0.875	0.382	1.273	0.529
X2.7	-0.612	0.540	-1.265	0.206	1.974	0.373
X2.8	-0.633	0.527	-0.875	0.381	1.167	0.558
X2.9	-0.726	0.468	-1.206	0.228	1.983	0.371
X2.10	-0.564	0.572	-0.836	0.403	1.017	0.601
X2.11	-0.593	0.553	-1.026	0.305	1.405	0.495
X2.12	-0.467	0.640	-1.332	0.183	1.993	0.369
Y1	0.201	0.841	-1.175	0.240	1.421	0.491
Y2	-0.571	0.568	-0.433	0.665	0.513	0.774
Y3	-0.594	0.552	-0.753	0.452	0.920	0.631
Y4	-0.419	0.675	-1.007	0.314	1.190	0.551
Y5	-0.558	0.577	-1.481	0.139	2.505	0.286
Y6	-0.617	0.537	-0.303	0.762	0.472	0.790
Y7	-0.299	0.765	-0.799	0.424	0.727	0.695
Y8	-0.285	0.775	-1.370	0.171	1.957	0.376
Y9	0.119	0.906	-1.181	0.238	1.408	0.495
Y10	-0.490	0.624	-1.215	0.225	1.715	0.424
Y11	-0.516	0.606	-0.243	0.808	0.325	0.850
Y12	-0.800	0.423	-0.913	0.361	1.475	0.478

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2010

Untuk menguji sebaran normalitas univariate dapat dilihat dari nilai Statistik *Skewness* dan *Kurtosis* dengan kriteria, jika nilai *Chi-square* memberikan nilai *p-value* lebih besar dari 0.05 maka data untuk setiap indikator dikatakan menyebar normal *univariate*. Terlihat dari tabel diatas semua nilai *p-valuenya*

lebih besar dari 0.05 sehingga asumsi normalitas univariate sudah terpenuhi. Namun, hal yang terpenting dalam analisis SEM, adalah asumsi normalitas *multivariate*.

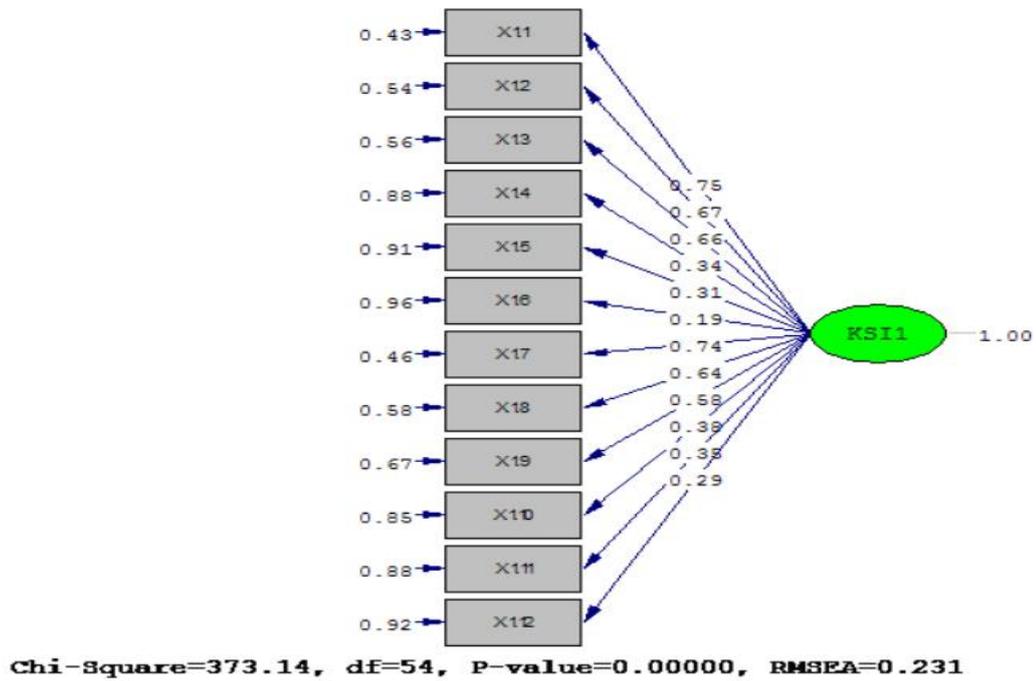
Untuk asumsi sebaran normalitas multivariate dapat disimpulkan data dari indikator secara keseluruhan tidak menyebar normal multivariate, ini terlihat dari nilai p-value untuk Skewness dan kurtosis yang lebih kecil dari 0.05. Sehingga untuk metode estimasi untuk data tidak normal multivariate yang cocok digunakan adalah metode *Weighted Least Square* (WLS).

#### **4.6 Analisis Model Pengukuran**

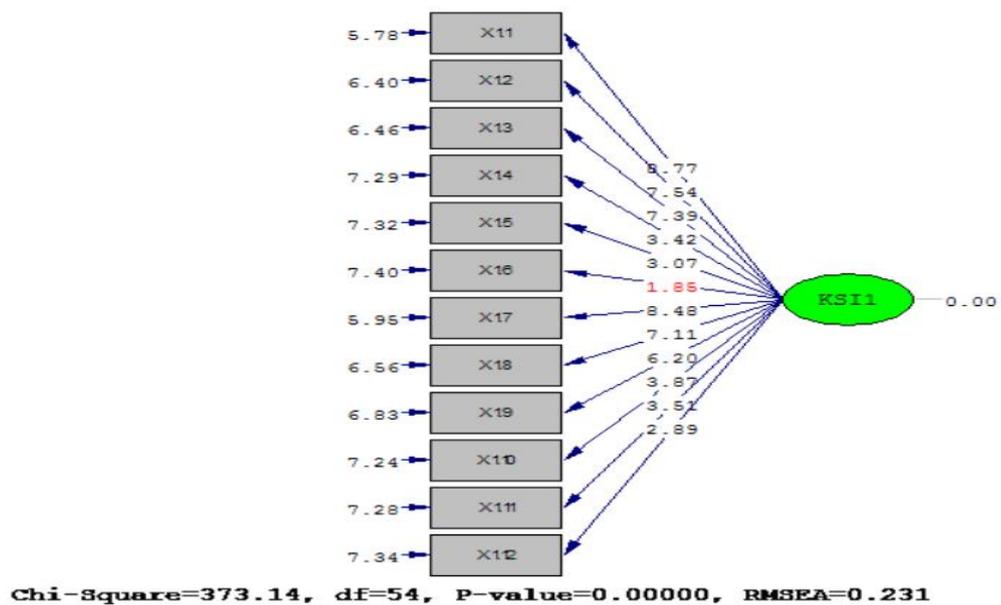
Untuk mengetahui pengaruh kompensasi dan iklim organisasi terhadap kinerja pelayanan dilakukan dengan menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan program *Lisrel*. Dalam analisis ini terdiri dari dua pengukuran, yaitu *measurement model* dan *structural model*. Model pengukuran atas variabel laten kompensasi dan iklim organisasi diukur dari 24 (duapuluh empat) indikator dan variabel laten kinerja pelayanan diukur oleh 12 (dau belas) indikator.

##### **4.6.1 Analisis Model Pengukuran kompensasi**

Hasil dari *measurement factor* dengan menggunakan analisis SEM diilustrasikan dalam gambar berikut:



Gambar 4.2  
Measurement Factor (Standardized) Variabel Laten  
Kompensasi (X1)



Gambar 4.3  
Measurement Factor (t-value) Variabel Laten  
Kompensasi (X1)

Tabel 4. 29  
Analisis Model Pengukuran Variabel Kompensasi

Indikator	Koefisien Validitas	Varians Error	R <sup>2</sup>	t hitung	t.tabel	Keterangan
Gaji (X <sub>1.1</sub> )	0,75	0,43	0.563	8,77	1.98	Valid-Reliabel
Tunjangan (X <sub>1.2</sub> )	0,67	0,54	0.449	7,54	1.98	Valid-Reliabel
Insentif (X <sub>1.3</sub> )	0,66	0,56	0.436	7,39	1.98	Valid-Reliabel
Penghasilan Tambahan (X <sub>1.4</sub> )	0,34	0,88	0.116	3,42	1.98	Valid-Reliabel
Kecakapan (X <sub>1.5</sub> )	0,31	0,91	0.096	3,07	1.98	Valid-Reliabel
Tanggung jawab (X <sub>1.6</sub> )	0,19	0,96	0.036	1,85	1.98	Tidak Valid-Reliabel
Pertumbuhan pribadi (X <sub>1.7</sub> )	0,74	0,46	0.548	8,48	1.98	Valid-Reliabel
Penghargaan (X <sub>1.8</sub> )	0,64	0,58	0.410	7,11	1.98	Valid-Reliabel
Promosi (X <sub>1.9</sub> )	0,58	0,67	0.336	6,20	1.98	Valid-Reliabel
Tantangan (X <sub>1.10</sub> )	0,38	0,85	0.144	3,87	1.98	Valid-Reliabel
Sifat hasil kerja (X <sub>1.11</sub> )	0,35	0,88	0.123	3,51	1.98	Valid-Reliabel
Cuti (X <sub>1.12</sub> )	0,29	0,92	0.084	2,89	1.98	Valid-Reliabel
Construct Reliability			0,821			Valid-Reliabel

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2010

Hasil analisis model pengukuran di atas menunjukkan bahwa kompensasi diukur oleh duabelas (12) indikator, di mana indikator gaji (X<sub>1.1</sub>) yang paling dominan merefleksikan kompensasi dibandingkan dengan indikator lainnya, dengan nilai jalur sebesar 0,75. Indikator kedua yang mampu merefleksikan kompensasi adalah indikator pertumbuhan pribadi (X<sub>1.7</sub>), kemudian diikuti oleh indikator tunjangan (X<sub>1.2</sub>), indikator insentif (X<sub>1.3</sub>), indikator penghargaan (X<sub>1.8</sub>), indikator promosi (X<sub>1.9</sub>), indikator tantangan (X<sub>1.10</sub>), indikator sifat hasil kerja (X<sub>1.11</sub>), indikator penghasilan tambahan (X<sub>1.4</sub>), indikator kecakapan (X<sub>1.5</sub>), indikator cuti (X<sub>1.12</sub>), dan yang terakhir adalah indikator tanggungjawab (X<sub>1.6</sub>). Seperti yang tersaji dalam tabel di atas, hasil analisis untuk duabelas indikator ini menunjukkan bahwa duabelas indikator ini valid dan Reliabel dalam merefleksikan variabel kompensasi. Ini tercermin dari nilai koefisien jalurnya yang lebih besar dari 0,176 dan juga dari hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  yang berarti bahwa indikator-indikator tersebut secara signifikan mampu merefleksikan variabel kompensasi.

Secara keseluruhan, keduabelas indikator tersebut dapat menerangkan ataupun menggambarkan keberadaan dari variabel kompensasi mencapai sebesar 82.1 persen seperti yang terlihat dari nilai Reliabilitas Construct. Nilai reliabilitas construct yang lebih besar dari 0,5 menunjukkan bahwa setiap indikator menjalankan fungsi ukuranya dengan baik.

Secara lebih lengkap berdasarkan tabel 4.40 dijelaskan sebagai berikut :

- a. Koefisien *standardized* antara variabel laten kompensasi dengan indikator gaji sebesar  $r = 0,75$ . ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten kompensasi dengan indikator gaji. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik kompensasi yang diberikan maka akan tercermin dari semakin baiknya penghasilan berupa gaji yang didapatkan pegawai Kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Nilai korelasi yang lebih besar dari 0,176 menunjukkan pula bahwa indikator gaji secara valid dalam merefleksikan variabel laten kompensasi di Kelurahan. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 56,3%. Ini artinya terdapat pengaruh yang kuat dari variabel laten kompensasi terhadap indikator gaji. Nilai koefisien determinasi yang lebih besar dari 0,5 menyatakan bahwa indikator gaji secara handal merefleksikan variabel laten kompensasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 8,77 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara kompensasi terhadap gaji diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari kompensasi terhadap gaji.
- b. Koefisien *standardized* antara variabel laten kompetensi dengan indikator pertumbuhan pribadi sebesar  $r = 0.74$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten kompensasi dengan indikator pertumbuhan pribadi. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik kompensasi yang diberikan maka akan tercermin dari semakin baiknya

pertumbuhan pribadi dalam meningkatkan kinerja para pegawai Kelurahan. Nilai korelasi yang lebih besar dari 0,176 menunjukkan pula bahwa indikator pertumbuhan pribadi valid dalam merefleksikan variabel laten kompensasi di Kantor Kelurahan. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 54,8 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang kuat dari variabel laten kompensasi terhadap indikator pertumbuhan pribadi. Nilai koefisien determinasi yang lebih besar dari 0,5 menyatakan bahwa indikator pertumbuhan pribadi secara handal merefleksikan variabel laten kompensasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 8.48 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara kompensasi terhadap pertumbuhan pribadi diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari kompensasi terhadap pertumbuhan pribadi.

- c. Koefisien *standardized* antara variabel laten kompensasi dengan indikator tunjangan sebesar  $r = 0.67$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten kompensasi dengan indikator tunjangan. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik kompensasi yang diberikan maka akan tercermin dari semakin baiknya tunjangan yang didapatkan oleh aparatur atau pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Nilai korelasi yang lebih besar dari 0,176 menunjukkan pula bahwa indikator tunjangan valid dalam merefleksikan variabel laten kompensasi di Kantor Kelurahan. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 44,9 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang cukup kuat dari variabel laten kompensasi terhadap indikator tunjangan. Nilai koefisien determinasi yang lebih besar dari 0,5 menyatakan bahwa indikator tunjangan cukup atau kurang handal merefleksikan variabel laten kompensasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 7.54 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara kompensasi terhadap tunjangan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ ,

dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari kompensasi terhadap tunjangan.

- d. Koefisien *standardized* antara variabel laten kompensasi dengan indikator insentif sebesar  $r = 0.66$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten kompensasi dengan indikator insentif. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik kompensasi yang diberikan maka akan tercermin dari semakin baiknya insentif kegiatan yang dihasilkan. Nilai korelasi yang lebih besar dari 0,176 menunjukkan pula bahwa indikator insentif valid dalam merefleksikan variabel laten kompensasi di Kantor Kelurahan. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 43,6%. Ini artinya terdapat pengaruh yang cukup kuat dari variabel laten kompensasi terhadap indikator insentif. Nilai koefisien determinasi 0,5 menyatakan bahwa indikator insentif kurang handal merefleksikan variabel laten kompensasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 7.39 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara kompensasi terhadap insentif diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari kompensasi terhadap insentif.
- e. Koefisien *standardized* antara variabel laten kompensasi dengan indikator penghargaan sebesar  $r = 0.64$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten kompensasi dengan indikator penghargaan. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik kompensasi yang diberikan maka akan tercermin dari semakin baiknya penghargaan yang didapatkan para pegawai. Nilai korelasi yang lebih besar dari 0,176 menunjukkan pula bahwa indikator penghargaan valid dalam merefleksikan variabel laten kompensasi di Kantor Kelurahan. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 41%. Ini artinya terdapat pengaruh yang cukup kuat dari variabel laten kompensasi terhadap indikator

penghargaan. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator penghargaan cukup handal merefleksikan variabel laten kompensasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 7.11 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara kompensasi terhadap penghargaan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari kompensasi terhadap penghargaan.

- f. Koefisien *standardized* antara variabel laten kompensasi dengan indikator promosi sebesar  $r = 0.58$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten kompensasi dengan indikator promosi. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik kompensasi yang diberikan maka akan tercermin dari semakin baiknya promosi para pegawai. Nilai korelasi kurang dari 0,176 menunjukkan pula bahwa indikator promosi valid dalam merefleksikan variabel laten kompensasi di Kantor Kelurahan. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 33,6%. Ini artinya terdapat pengaruh yang cukup kuat dari variabel laten kompensasi terhadap indikator promosi. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator promosi cukup handal merefleksikan variabel laten kompensasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 6.20 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara kompensasi terhadap promosi diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari kompensasi terhadap promosi.
- g. Koefisien *standardized* antara variabel laten kompensasi dengan indikator tantangan sebesar  $r = 0.38$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten kompensasi dengan indikator tantangan. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik kompensasi yang diberikan maka akan tercermin dari semakin baiknya tantangan yang dihadapi para

pegawai. Nilai korelasi yang lebih besar dari 0.176 menunjukkan pula bahwa indikator tantangan valid dalam merefleksikan variabel laten kompensasi di Kantor Kelurahan. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 14,4 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang cukup atau kurang kuat dari variabel laten kompensasi terhadap indikator tantangan. Nilai koefisien determinasi yang lebih kecil dari 0.5 menyatakan bahwa indikator tantangan cukup atau kurang handal merefleksikan variabel laten kompensasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 3.87 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara kompensasi terhadap tantangan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari kompensasi terhadap tantangan.

- h. Koefisien *standardized* antara variabel laten kompensasi dengan indikator sifat hasil kerja sebesar  $r = 0.35$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten kompensasi dengan indikator sifat hasil kerja. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik kompensasi yang diberikan maka akan tercermin dari semakin baiknya sifat hasil kerja pegawai dalam meningkatkan kinerjanya. Nilai korelasi yang lebih besar dari 0.176 menunjukkan pula bahwa indikator sifat hasil kerja valid dalam merefleksikan variabel laten kompensasi di Kantor Kelurahan. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 12,3 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang cukup atau kurang kuat dari variabel laten kompensasi terhadap indikator sifat hasil kerja. Nilai koefisien determinasi yang lebih kecil dari 0.5 menyatakan bahwa indikator sifat hasil kerja cukup atau kurang handal merefleksikan variabel laten kompensasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 3.51 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara kompensasi terhadap sifat hasil kerja diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari kompensasi terhadap sifat hasil kerja.

- i. Koefisien *standardized* antara variabel laten kompensasi dengan indikator penghasilan tambahan sebesar  $r = 0.34$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten kompensasi dengan indikator penghasilan tambahan. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik kompensasi yang diberikan maka akan tercermin dari semakin baiknya penghasilan tambahan pegawai. Nilai korelasi yang lebih besar dari 0.176 menunjukkan pula bahwa indikator penghasilan tambahan valid dalam merefleksikan variabel laten kompensasi di Kantor Kelurahan. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 11,6 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang kurang kuat dari variabel laten kompensasi terhadap indikator penghasilan tambahan. Nilai koefisien determinasi yang lebih kecil dari 0.5 menyatakan bahwa indikator penghasilan tambahan kurang handal merefleksikan variabel laten kompensasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 3.42 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara kompensasi terhadap penghasilan tambahan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari kompensasi terhadap penghasilan tambahan.
- j. Koefisien *standardized* antara variabel laten kompensasi dengan indikator kecakapan sebesar  $r = 0.31$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten kompensasi dengan indikator kecakapan. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik kompensasi yang diberikan maka akan tercermin dari semakin baiknya kecakapan para pegawai. Nilai korelasi yang lebih besar dari 0.176 menunjukkan pula bahwa indikator kecakapan valid dalam merefleksikan variabel laten kompensasi di Kantor Kelurahan. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 09,6 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang kurang kuat dari variabel laten kompensasi terhadap indikator kecakapan. Nilai koefisien determinasi yang lebih kecil dari 0.5 menyatakan bahwa indikator kecakapan cukup

atau kurang handal merefleksikan variabel laten kompensasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 3.07 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara kompensasi terhadap kecakapan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari kompensasi terhadap kecakapan.

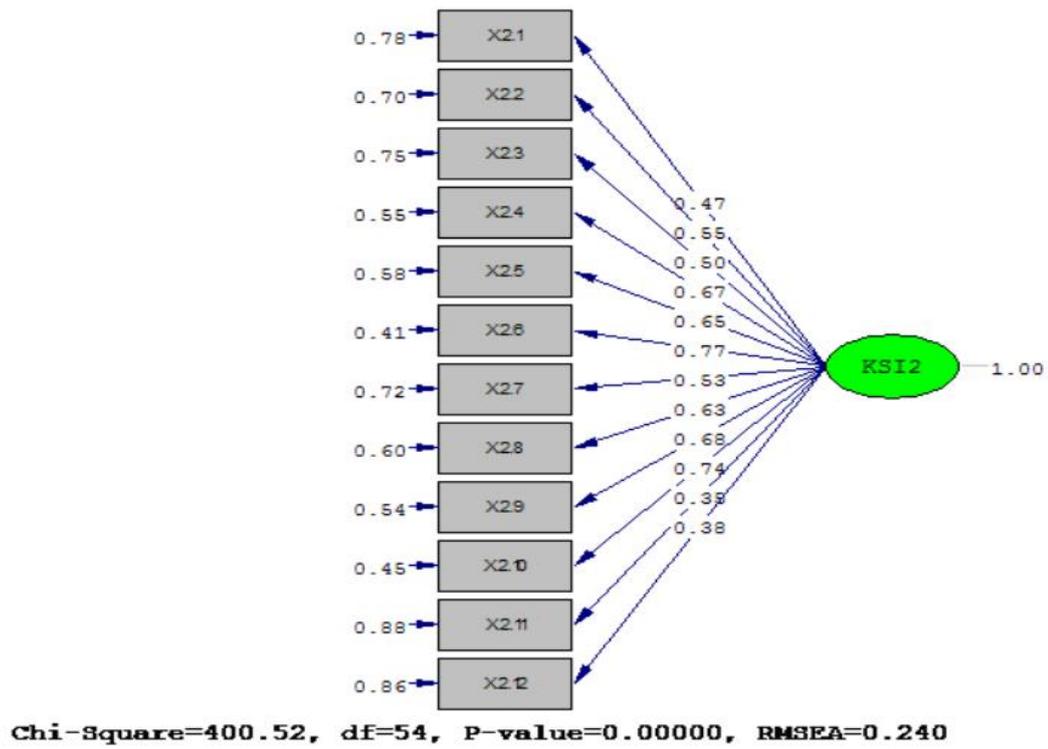
- k. Koefisien *standardized* antara variabel laten kompensasi dengan indikator cuti lain sebesar  $r = 0.29$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten kompensasi dengan indikator cuti. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terdapat hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik kompensasi yang diberikan maka akan tercermin dari semakin baiknya pemberian cuti yang dapatkan oleh pegawai Kelurahan. Nilai korelasi yang lebih besar dari 0.176 menunjukkan pula bahwa indikator cuti valid dalam merefleksikan variabel laten kompensasi di Kantor Kelurahan. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 0,84 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang kurang kuat atau lemah dari variabel laten kompensasi terhadap indikator cuti. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator cuti cukup atau kurang handal merefleksikan variabel laten kompensasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 2.89 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara kompensasi terhadap cuti diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari kompensasi terhadap cuti.
- l. Koefisien *standardized* antara variabel laten kompensasi dengan indikator tanggungjawab sebesar  $r = 0.19$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten kompensasi dengan indikator tanggungjawab. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terdapat hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik kompensasi yang diberikan maka akan tercermin dari semakin baiknya tanggungjawab para

pegawai. Nilai korelasi yang lebih besar dari 0.176 menunjukkan pula bahwa indikator tanggungjawab valid dalam merefleksikan variabel laten kompensasi di Kantor Kelurahan. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 03,6 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang kurang kuat atau lemah dari variabel laten kompensasi terhadap indikator tanggungjawab. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator tanggungjawab cukup atau kurang handal merefleksikan variabel laten kompensasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 1.85 menunjukkan hasil tidak signifikan ( $H_1$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara kompensasi terhadap tanggungjawab diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis alternatif ditolak yang artinya tidak ada pengaruh signifikan dari kompensasi terhadap tanggungjawab.

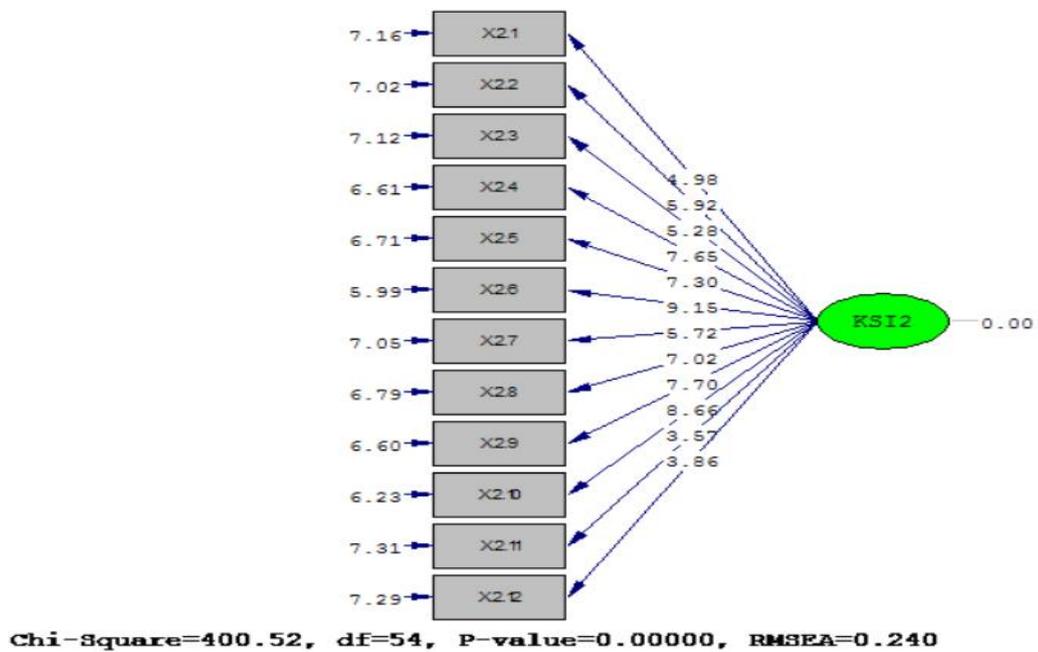
Secara umum dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator pada variabel kompensasi memiliki arti penting untuk digunakan dalam pengukuran keberhasilan kompensasi yang diberikan kepada pegawai dalam meningkatkan kinerjanya.

#### **4.6.2 Analisis Model Pengukuran Iklim Organisasi**

Hasil dari *measurement factor* dengan menggunakan analisis SEM diilustrasikan dalam gambar berikut :



Gambar 4. 4  
*Measurement Factor (Standardized) Variabel Laten*  
 Iklim Organisasi (X2)



Gambar 4. 5  
*Measurement Factor (t-value) Variabel Laten*  
 Iklim Organisasi (X2)

Tabel 4. 30  
Analisis Model Pengukuran Variabel Iklim Organisasi

Indikator	Koefisien Validitas	Varians Error	R <sup>2</sup>	t hitung	t.tabel	Keterangan
Otonomi (X <sub>2.1</sub> )	0.47	0.78	0.221	4.98	1.98	Valid-Reliabel
Kebersamaan (X <sub>2.2</sub> )	0.55	0.70	0.303	5.92	1.98	Valid-Reliabel
Kepercayaan (X <sub>2.3</sub> )	0.50	0.75	0.250	5.28	1.98	Valid-Reliabel
Tekanan (X <sub>2.4</sub> )	0.67	0.55	0.449	7.65	1.98	Valid-Reliabel
Dukungan (X <sub>2.5</sub> )	0.65	0.58	0.423	7.30	1.98	Valid-Reliabel
Pengakuan (X <sub>2.6</sub> )	0.77	0.41	0.593	9.15	1.98	Valid-Reliabel
Kewajaran (X <sub>2.7</sub> )	0.53	0.72	0.281	5.72	1.98	Valid-Reliabel
Inovasi (X <sub>2.8</sub> )	0.63	0.60	0.397	7.02	1.98	Valid-Reliabel
Struktur (X <sub>2.9</sub> )	0.68	0.54	0.462	7.70	1.98	Valid-Reliabel
Standar (X <sub>2.10</sub> )	0.74	0.45	0.548	8.66	1.98	Valid-Reliabel
Tanggung jawab (X <sub>2.11</sub> )	0.35	0.88	0.123	3.57	1.98	Valid-Reliabel
Komitmen (X <sub>2.12</sub> )	0.38	0.86	0.144	3.86	1.98	Valid-Reliabel
Construct Reliability			0.863			Valid-Reliabel

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2010

Hasil analisis model pengukuran di atas menunjukkan bahwa iklim organisasi diukur oleh 12 indikator yaitu indikator otonomi, kebersamaan, kepercayaan, tekanan, dukungan, pengakuan, kewajaran, inovasi, struktur, standar, tanggungjawab, dan indikator komitmen di mana indikator pengakuan (X<sub>2.6</sub>) yang paling dominan merefleksikan iklim organisasi dibandingkan dengan indikator lainnya, dengan nilai jalur sebesar 0,77. Indikator kedua yang paling mampu merefleksikan iklim organisasi adalah indikator standar (X<sub>2.10</sub>), kemudian diikuti oleh indikator struktur (X<sub>2.9</sub>), indikator tekanan (X<sub>2.4</sub>), indikator dukungan (X<sub>2.5</sub>), indikator inovasi (X<sub>2.8</sub>), indikator kewajaran (X<sub>2.7</sub>), indikator kebersamaan (X<sub>2.2</sub>), indikator kepercayaan (X<sub>2.3</sub>), indikator otonomi (X<sub>2.1</sub>), indikator komitmen (X<sub>2.12</sub>), dan yang terakhir adalah indikator tanggungjawab (X<sub>2.11</sub>). Seperti yang tersaji dalam tabel di atas, hasil analisis untuk keduabelas indikator ini menunjukkan bahwa keduabelas indikator valid dan Reliabel dalam merefleksikan variabel iklim organisasi. Ini tercermin dari nilai koefisien jalurnya yang lebih besar dari 0.5 dan juga dari hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  yang berarti bahwa indikator-indikator tersebut secara signifikan mampu merefleksikan variabel iklim organisasi. Secara

keseluruhan, keduabelas indikator tersebut dapat menerangkan ataupun menggambarkan keberadaan dari variabel iklim organisasi mencapai sebesar 86.3 persen seperti yang terlihat dari nilai Reliabilitas Construct. Nilai reliabilitas construct yang lebih besar dari 0.5 menunjukkan bahwa setiap indikator menjalankan fungsi ukuranya dengan baik.

Secara lebih lengkap berdasarkan tabel 4.87 dijelaskan sebagai berikut :

- a. Koefisien *standardized* antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator pengakuan sebesar  $r = 0.77$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator pengakuan. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik iklim organisasi di Kantor Kelurahan maka akan tercermin dari semakin baiknya pengakuan para pegawai Kantor Kelurahan tersebut. Nilai korelasi yang lebih besar dari 0.176 menunjukkan pula bahwa indikator pengakuan valid dalam merefleksikan variabel laten iklim organisasi di Kelurahan. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 59,3 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang kuat dari variabel laten iklim organisasi terhadap indikator pengakuan. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator pengakuan handal merefleksikan variabel laten iklim organisasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 9.15 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara iklim organisasi terhadap pengakuan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari iklim organisasi terhadap pengakuan.
- b. Koefisien *standardized* antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator standar  $r = 0.74$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator standar. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik iklim organisasi di Kantor Kelurahan maka akan tercermin dari semakin baiknya standar pelayanan

para pegawai kelurahan dalam pelaksanaan kinerja pelayanannya. Nilai korelasi yang lebih besar dari 0.176 menunjukkan pula bahwa indikator standar valid dalam merefleksikan variabel laten iklim organisasi di Kelurahan. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 54,8 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang kuat dari variabel laten iklim organisasi terhadap indikator standar Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator standar handal merefleksikan variabel laten iklim organisasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 8.66 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara iklim organisasi terhadap standar diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari iklim organisasi terhadap standar.

- c. Koefisien *standardized* antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator struktur  $r = 0.68$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator struktur. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik iklim organisasi di Kantor Kelurahan maka akan tercermin dari semakin baiknya struktur para pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Nilai korelasi yang lebih besar dari 0.176 menunjukkan pula bahwa indikator struktur valid dalam merefleksikan variabel laten iklim organisasi di Kelurahan. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 46,2 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang cukup kuat dari variabel laten iklim organisasi terhadap indikator struktur. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator kebersamaan kurang handal merefleksikan variabel laten iklim organisasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 7.70 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara iklim organisasi terhadap struktur diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari iklim organisasi terhadap struktur.

- d. Koefisien *standardized* antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator tekanan  $r = 0.67$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator tekanan. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik iklim organisasi di Kantor Kelurahan maka akan tercermin dari semakin baiknya tekanan kinerja para pegawai. Nilai korelasi yang lebih besar dari 0.5 menunjukkan pula bahwa indikator tekanan valid dalam merefleksikan variabel laten iklim organisasi di Kelurahan. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 44,9 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang cukup kuat dari variabel laten iklim organisasi terhadap indikator tekanan. Nilai koefisien determinasi yang kurang dari 0.176 menyatakan bahwa indikator tekanan kurang handal merefleksikan variabel laten iklim organisasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 7.65 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara iklim organisasi terhadap tekanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari iklim organisasi terhadap tekanan.
- e. Koefisien *standardized* antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator dukungan  $r = 0.65$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator dukungan. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik iklim organisasi di Kantor Kelurahan maka akan tercermin dari semakin baiknya dukungan kerja para pegawai. Nilai korelasi yang lebih besar dari 0.176 menunjukkan pula bahwa indikator dukungan valid dalam merefleksikan variabel laten iklim organisasi di Kelurahan. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 42,3%. Ini artinya terdapat pengaruh yang kurang atau cukup kuat dari variabel laten iklim organisasi terhadap indikator dukungan. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator dukungan kurang handal merefleksikan variabel laten iklim organisasi. Nilai uji statistik t-

value sebesar 7.20 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara iklim organisasi terhadap dukungan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari iklim organisasi terhadap dukungan.

- f. Koefisien *standardized* antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator inovasi  $r = 0.63$ , ini berarti terdapat hubungan kuat antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator inovasi. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik iklim organisasi di Kantor Kelurahan maka akan tercermin dari semakin baiknya inovasi yang dibangun oleh para pegawai. Nilai korelasi 0.176 menunjukkan pula bahwa indikator inovasi valid dalam merefleksikan variabel laten iklim organisasi di Kantor Kelurahan. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 39,7 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang cukup kuat dari variabel laten iklim organisasi terhadap indikator inovasi. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator inovasi kurang handal merefleksikan variabel laten iklim organisasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 7.02 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara iklim organisasi terhadap inovasi diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari iklim organisasi terhadap inovasi.
- g. Koefisien *standardized* antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator kewajaran  $r = 0.55$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator kewajaran. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik iklim organisasi di Kantor Kelurahan maka akan tercermin dari semakin baiknya kewajaran pegawai dalam kinerjanya. Nilai korelasi 0.176 menunjukkan pula bahwa indikator

kewajaran valid dalam merefleksikan variabel laten iklim organisasi di Kelurahan. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 30,3%. Ini artinya terdapat pengaruh yang kurang kuat dari variabel laten iklim organisasi terhadap indikator kewajaran. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator kewajaran kurang handal merefleksikan variabel laten iklim organisasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 5.92 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara iklim organisasi terhadap kewajaran diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari iklim organisasi terhadap kewajaran.

- h. Koefisien *standardized* antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator kebersamaan  $r = 0.53$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator kebersamaan. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik iklim organisasi di Kantor Kelurahan maka akan tercermin dari semakin baiknya kebersamaan kinerja para pegawai. Nilai korelasi 0.176 menunjukkan pula bahwa indikator kebersamaan valid dalam merefleksikan variabel laten iklim organisasi. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 28,1%. Ini artinya terdapat pengaruh yang kurang kuat dari variabel laten iklim organisasi terhadap indikator kebersamaan. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator kebersamaan kurang handal merefleksikan variabel laten iklim organisasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 5.72 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara iklim organisasi terhadap kebersamaan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari iklim organisasi terhadap kebersamaan.
- i. Koefisien *standardized* antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator kepercayaan  $r = 0.50$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat

antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator kepercayaan. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik iklim organisasi di Kantor Kelurahan maka akan tercermin dari semakin baiknya kepercayaan kinerja para pegawai. Nilai korelasi 0.176 menunjukkan pula bahwa indikator kepercayaan valid dalam merefleksikan variabel laten iklim organisasi. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 25 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang kurang kuat dari variabel laten iklim organisasi terhadap indikator kepercayaan. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator kepercayaan kurang handal merefleksikan variabel laten iklim organisasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 5.28 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara iklim organisasi terhadap kepercayaan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari iklim organisasi terhadap kepercayaan.

- j. Koefisien *standardized* antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator otonomi  $r = 0.47$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator otonomi. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik iklim organisasi di Kantor Kelurahan maka akan tercermin dari semakin baiknya otonomi kinerja para pegawai. Nilai korelasi 0.176 menunjukkan pula bahwa indikator otonomi valid dalam merefleksikan variabel laten iklim organisasi. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 22,1%. Ini artinya terdapat pengaruh yang kurang kuat dari variabel laten iklim organisasi terhadap indikator otonomi. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator otonomi kurang handal merefleksikan variabel laten iklim organisasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 4.98 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara iklim organisasi terhadap otonomi diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$ .

=1.98, dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari iklim organisasi terhadap otonomi.

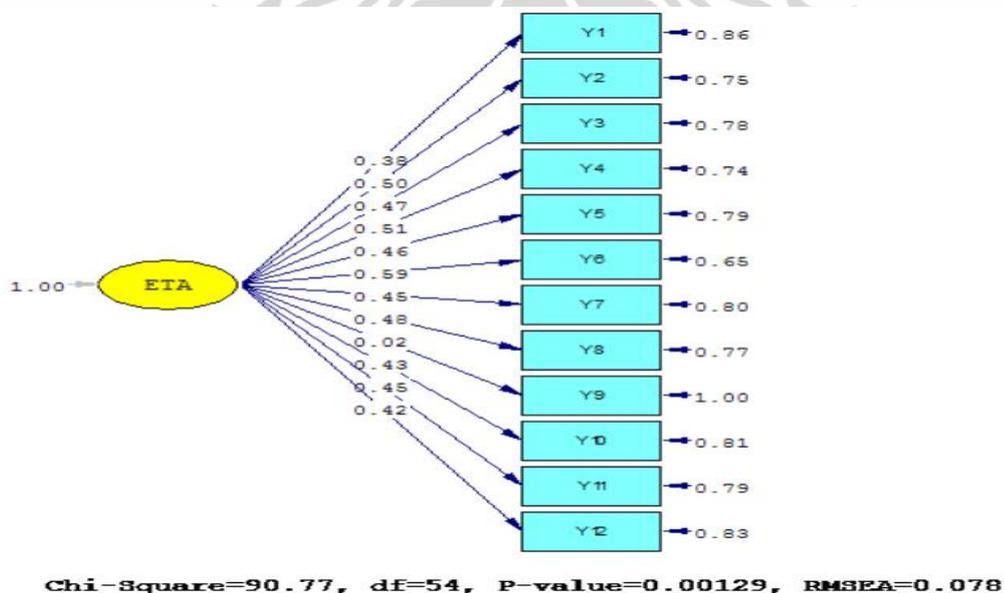
- k. Koefisien *standardized* antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator komitmen  $r = 0.38$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator komitmen. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik iklim organisasi di Kantor Kelurahan maka akan tercermin dari semakin baiknya komitmen kinerja para pegawai. Nilai korelasi 0.176 menunjukkan pula bahwa indikator komitmen valid dalam merefleksikan variabel laten iklim organisasi. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 14,4%. Ini artinya terdapat pengaruh yang kurang kuat dari variabel laten iklim organisasi terhadap indikator komitmen. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator komitmen kurang handal merefleksikan variabel laten iklim organisasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 3.86 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara iklim organisasi terhadap komitmen diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari iklim organisasi terhadap komitmen.
- l. Koefisien *standardized* antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator tanggungjawab  $r = 0.35$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten iklim organisasi dengan indikator tanggungjawab. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik iklim organisasi di Kantor Kelurahan maka akan tercermin dari semakin baiknya tanggungjawab kinerja para pegawai. Nilai korelasi 0.176 menunjukkan pula bahwa indikator tanggungjawab valid dalam merefleksikan variabel laten iklim organisasi. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 12,3%. Ini artinya terdapat pengaruh yang kurang kuat dari variabel laten iklim organisasi terhadap indikator tanggungjawab. Nilai koefisien

determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator tanggungjawab kurang handal merefleksikan variabel laten iklim organisasi. Nilai uji statistik t-value sebesar 3.57 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara iklim organisasi terhadap tanggungjawab diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari iklim organisasi terhadap tanggungjawab.

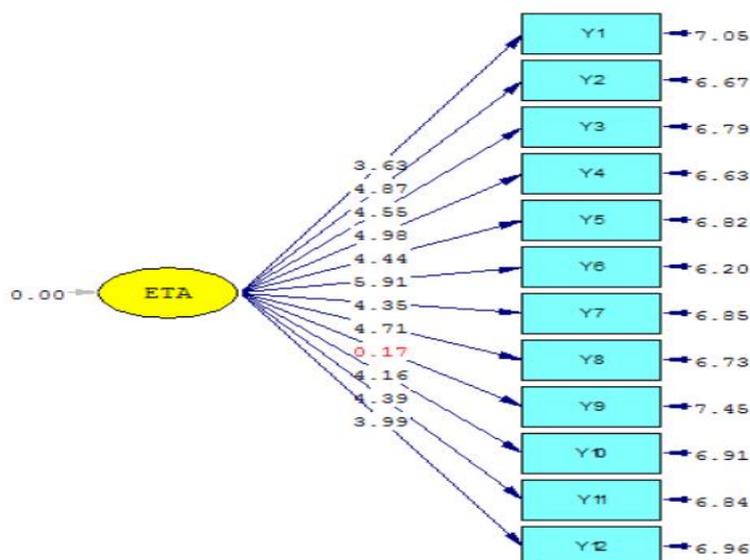
Secara umum dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator pada variabel iklim organisasi memiliki arti penting untuk digunakan dalam pengukuran keberhasilan iklim organisasi yang dibangun di Kantor Kelurahan dalam meningkatkan kinerja pelayanannya.

#### 4.6.3 Analisis Model Pengukuran Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara (Y)

Hasil dari *measurement factor* dengan menggunakan analisis SEM diilustrasikan dalam gambar berikut :



Gambar 4. 6  
Measurement Factor (Standardized) Variabel Laten  
Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara (Y1)



**Chi-Square=90.77, df=54, P-value=0.00129, RMSEA=0.078**

Gambar 4. 7  
Measurement Factor (*t-value*) Variabel Laten  
Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara (Y1)

Tabel 4. 31  
Analisis Model Pengukuran  
Variabel Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara (Y)

Indikator	Koefisien Validitas	Varians Error	R <sup>2</sup>	t hitung	t.tabel	Keterangan
Y <sub>1</sub>	0.38	0.86	0.144	3.63	1.98	Valid-Reliabel
Y <sub>2</sub>	0.50	0.75	0.250	4.87	1.98	Valid-Reliabel
Y <sub>3</sub>	0.47	0.78	0.221	4.55	1.98	Valid-Reliabel
Y <sub>4</sub>	0.51	0.74	0.260	4.98	1.98	Valid-Reliabel
Y <sub>5</sub>	0.46	0.79	0.212	4.44	1.98	Valid-Reliabel
Y <sub>6</sub>	0.59	0.65	0.348	5.91	1.98	Valid-Reliabel
Y <sub>7</sub>	0.45	0.80	0.203	4.35	1.98	Valid-Reliabel
Y <sub>8</sub>	0.48	0.77	0.230	4.71	1.98	Valid-Reliabel
Y <sub>9</sub>	0.02	1.00	0.000	0.17	1.98	Tidak Valid-Reliabel
Y <sub>10</sub>	0.43	0.81	0.185	4.16	1.98	Valid-Reliabel
Y <sub>11</sub>	0.45	0.79	0.203	4.39	1.98	Valid-Reliabel
Y <sub>12</sub>	0.42	0.83	0.176	3.99	1.98	Valid-Reliabel
Construct Reliability	0.727					Valid-Reliabel

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2010

Hasil analisis model pengukuran di atas menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara diukur oleh duabelas indikator yaitu

indikator ruang tunggu pelayanan, loket pelayanan, petugas pelayanan, keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan, kelancaran petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan, keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan, respon petugas pelayan terhadap keluhan warga, respon petugas pelayanan terhadap saran warga, respon petugas pelayanan terhadap kritik warga, kemampuan administrasi petugas pelayana, perhatian petugas pelayanan, dan keramahan petugas pelayanan di mana indikator kenandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan ( $Y_6$ ) yang paling dominan merefleksikan Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dibandingkan dengan indikator lainnya, dengan nilai jalur sebesar 0,59. Indikator kedua yang mampu merefleksikan Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara adalah indikator respon pada kesulitan penerima layanan keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan ( $Y_4$ ), kemudian diikuti oleh indikator loket pelayanan ( $Y_2$ ), indikator respon petugas pelayanan terhadap saran warga ( $Y_8$ ), indikator petugas pelayanan ( $Y_3$ ), indikator keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan ( $Y_5$ ), indikator respon petugas pelayanan terhadap keluhan warga ( $Y_7$ ), indikator perhatian petugas pelayanan ( $Y_{11}$ ), indikator kemampuan administrasi petugas pelayanan ( $Y_{10}$ ), indikator keramahan petugas pelayanan ( $Y_{12}$ ), indikator ruang tunggu pelayanan ( $Y_1$ ), dan yang terakhir adalah indikator respon petugas pelayanan terhadap kritikan warga ( $Y_9$ ). Seperti yang tersaji dalam tabel di atas, hasil analisis untuk keduabelas indikator ini menunjukkan bahwa keduabelas indikator terdapat satu indikator yang tidak valid dan Reliabel dalam merefleksikan variabel Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Ini tercermin dari nilai koefisien jalur dari kesebelas indikator yang lebih besar dari 0.5 dan juga dari hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  yang berarti bahwa indikator-indikator tersebut secara signifikan mampu merefleksikan variabel Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Secara keseluruhan, keduabelas indikator tersebut dapat menerangkan ataupun menggambarkan keberadaan dari variabel Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara mencapai sebesar 72.7 persen seperti yang terlihat dari nilai Reliabilitas Construct. Nilai reliabilitas construct yang lebih besar dari

0.5 menunjukkan bahwa setiap indikator menjalankan fungsi ukuranya dengan sangat baik.

Secara lebih lengkap berdasarkan tabel 4.42 dijelaskan sebagai berikut :

- a. Koefisien *standardized* antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan sebesar  $r = 0.59$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara maka akan tercermin dari semakin baiknya keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan di Kantor Kelurahan tersebut. Nilai korelasi 0.178 menunjukkan pula bahwa indikator keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan valid dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 34,8%. Ini artinya terdapat pengaruh yang cukup kuat dari variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap indikator keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan cukup handal dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Nilai uji statistik t-value sebesar 5.91 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.

- b. Koefisien *standardized* antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan sebesar  $r = 0.51$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terjadi hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara maka akan tercermin dari keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan di Kantor Kelurahan tersebut. Nilai korelasi 0.178 menunjukkan pula bahwa indikator keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan valid dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 26 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang cukup kuat dari variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap indikator keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan cukup handal dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Nilai uji statistik t-value sebesar 4.98 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan.
- c. Koefisien *standardized* antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator loket pelayanan sebesar  $r = 0.50$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator loket

pelayanan. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terdapat hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara maka akan tercermin dari semakin baiknya loket pelayanan di Kantor Kelurahan tersebut. Nilai korelasi 0.178 menunjukkan pula bahwa indikator loket pelayanan valid dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 25 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang cukup kuat dari variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap indikator loket pelayanan. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator loket pelayanan cukup handal dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Nilai uji statistik t-value sebesar 4.87 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap loket pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap loket pelayanan.

- d. Koefisien *standardized* antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator respon petugas pelayanan terhadap saran warga sebesar  $r = 0.48$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator respon petugas pelayanan terhadap saran warga. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terdapat hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara maka akan tercermin dari semakin baiknya respon petugas pelayanan terhadap saran warga di Kantor Kelurahan tersebut. Nilai korelasi 0.178 menunjukkan pula bahwa indikator respon petugas pelayanan terhadap saran warga valid dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 23 persen. Ini

artinya terdapat pengaruh yang cukup kuat dari variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap indikator respon petugas pelayanan terhadap saran warga. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator respon petugas pelayanan terhadap saran warga cukup handal dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Nilai uji statistik t-value sebesar 4.71 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap respon petugas pelayanan terhadap saran warga diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap respon petugas pelayanan terhadap saran warga.

- e. Koefisien *standardized* antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator petugas pelayanan sebesar  $r = 0.47$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator petugas pelayanan. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terdapat hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara maka akan tercermin dari semakin baiknya kinerja oleh petugas pelayanan Kantor Kelurahan. Nilai korelasi 0.178 menunjukkan pula bahwa indikator petugas pelayanan valid dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 22,1 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang cukup kuat dari variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap indikator petugas pelayanan. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator petugas pelayanan cukup handal atau lemah dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Nilai uji statistik t-value sebesar 4.55 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap petugas pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar

dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap petugas pelayanan.

- f. Koefisien *standardized* antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan sebesar  $r = 0.46$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terdapat hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara maka akan tercermin dari semakin baiknya keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan oleh petugas pelayanan Kantor Kelurahan. Nilai korelasi 0.178 menunjukkan pula bahwa indikator keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan valid dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 21,2 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang cukup kuat dari variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap indikator keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan cukup handal atau lemah dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Nilai uji statistik t-value sebesar 4.44 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan.

- g. Koefisien *standardized* antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator respon petugas terhadap keluhan warga sebesar  $r = 0.45$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator respon petugas terhadap keluhan warga. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terdapat hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara maka akan tercermin dari semakin baiknya respon petugas terhadap keluhan warga pada Kantor Kelurahan. Nilai korelasi 0.178 menunjukkan pula bahwa indikator respon petugas terhadap keluhan warga valid dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 20,1 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang cukup kuat dari variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap indikator respon petugas terhadap keluhan warga. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator respon petugas terhadap keluhan warga cukup handal dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Nilai uji statistik t-value sebesar 4.35 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap respon petugas terhadap keluhan warga diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap respon petugas terhadap keluhan warga.
- h. Koefisien *standardized* antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator perhatian petugas pelayanan sebesar  $r = 0.42$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator perhatian petugas pelayanan. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terdapat hubungan yang positif atau dengan kata

lain semakin baik Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara maka akan tercermin dari semakin baiknya perhatian petugas pelayanan Kantor Kelurahan. Nilai korelasi 0.178 menunjukkan pula bahwa indikator perhatian petugas pelayanan valid dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 17,6 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang cukup kuat dari variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap indikator perhatian petugas pelayanan. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator perhatian petugas pelayanan cukup handal dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Nilai uji statistik  $t$ -value sebesar 4.39 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap perhatian petugas pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap perhatian petugas pelayanan.

- i. Koefisien *standardized* antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator kemampuan administrasi petugas pelayanan sebesar  $r = 0.43$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator kemampuan administrasi petugas pelayanan. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terdapat hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara maka akan tercermin dari semakin baiknya kemampuan administrasi petugas pelayanan Kantor Kelurahan. Nilai korelasi 0.178 menunjukkan pula bahwa indikator kemampuan administrasi petugas pelayanan valid dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 18,5 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang cukup kuat dari variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor

Kelurahan Petojo Utara terhadap indikator kemampuan administrasi petugas pelayanan. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator kemampuan administrasi petugas pelayanan cukup handal dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Nilai uji statistik t-value sebesar 4.16 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap kemampuan administrasi petugas pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap kemampuan administrasi petugas pelayanan.

- j. Koefisien *standardized* antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator keramahan petugas pelayanan sebesar  $r = 0.42$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator keramahan petugas pelayanan. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terdapat hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara maka akan tercermin dari keramahan petugas pelayanan di Kantor Kelurahan. Nilai korelasi 0.178 menunjukkan pula bahwa indikator keramahan petugas pelayanan valid dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 17,6 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang cukup kuat dari variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap indikator keramahan petugas pelayanan. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator keramahan petugas pelayanan cukup handal dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Nilai uji statistik t-value sebesar 3.99 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap keramahan petugas pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih

besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap keramahan petugas pelayanan.

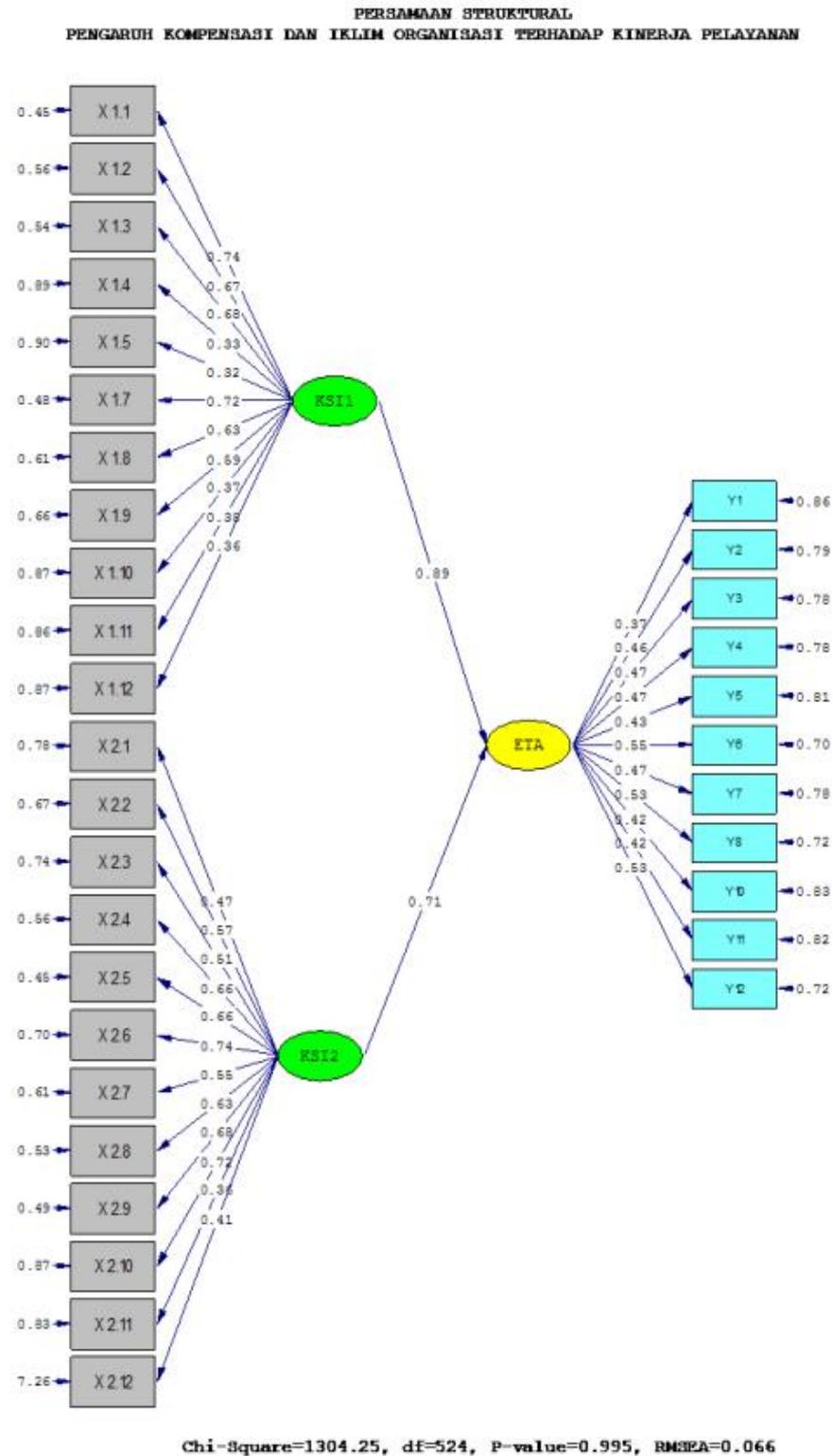
- k. Koefisien *standardized* antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator ruang tunggu pelayanan sebesar  $r = 0.38$ , ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator ruang tunggu pelayanan. Karena nilai koefisien korelasinya lebih besar dari nol, artinya terdapat hubungan yang positif atau dengan kata lain semakin baik Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara maka akan tercermin dari semakin baiknya ruang tunggu pelayanan di Kantor Kelurahan. Nilai korelasi 0.178 menunjukkan pula bahwa indikator ruang tunggu pelayanan valid dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 14,4 persen. Ini artinya terdapat pengaruh yang cukup kuat dari variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap indikator ruang tunggu pelayanan. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator ruang tunggu pelayanan cukup handal dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Nilai uji statistik t-value sebesar 3.63 menunjukkan hasil signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap ruang tunggu pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan hipotesis nol ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan dari Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap ruang tunggu pelayanan.
- l. Koefisien *standardized* antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator respon petugas pelayanan terhadap kritikan warga sebesar  $r = 0.02$ , ini berarti terdapat hubungan yang lemah antara variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara dengan indikator respon petugas pelayanan terhadap kritikan

warga. Karena nilai koefisien korelasinya lebih kecil dari nol, artinya tidak terdapat hubungan yang positif. Nilai korelasi 0.178 menunjukkan pula bahwa indikator respon petugas pelayanan terhadap kritikan warga tidak valid dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Kemudian untuk koefisien determinasinya sebesar 0,04 persen. Ini artinya tidak terdapat pengaruh dari variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap indikator respon petugas pelayanan terhadap kritikan warga. Nilai koefisien determinasi 0.5 menyatakan bahwa indikator respon petugas pelayanan terhadap kritikan warga lemah dalam merefleksikan variabel laten Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara. Nilai uji statistik t-value sebesar 0.17 menunjukkan hasil tidak signifikan ( $H_0$  ditolak). Untuk uji hipotesis pengaruh antara Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap respon petugas pelayanan terhadap kritikan warga diperoleh nilai  $t_{hitung}$  lebih kecil dari nilai  $t_{tabel} = 1.98$ , dengan kesimpulan tidak ada pengaruh yang signifikan dari Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara terhadap respon petugas pelayanan terhadap kritikan warga.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator pada variabel Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara memiliki arti penting untuk digunakan dalam pengukuran keberhasilan Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara yang dibangun dalam meningkatkan kinerja pelayanannya.

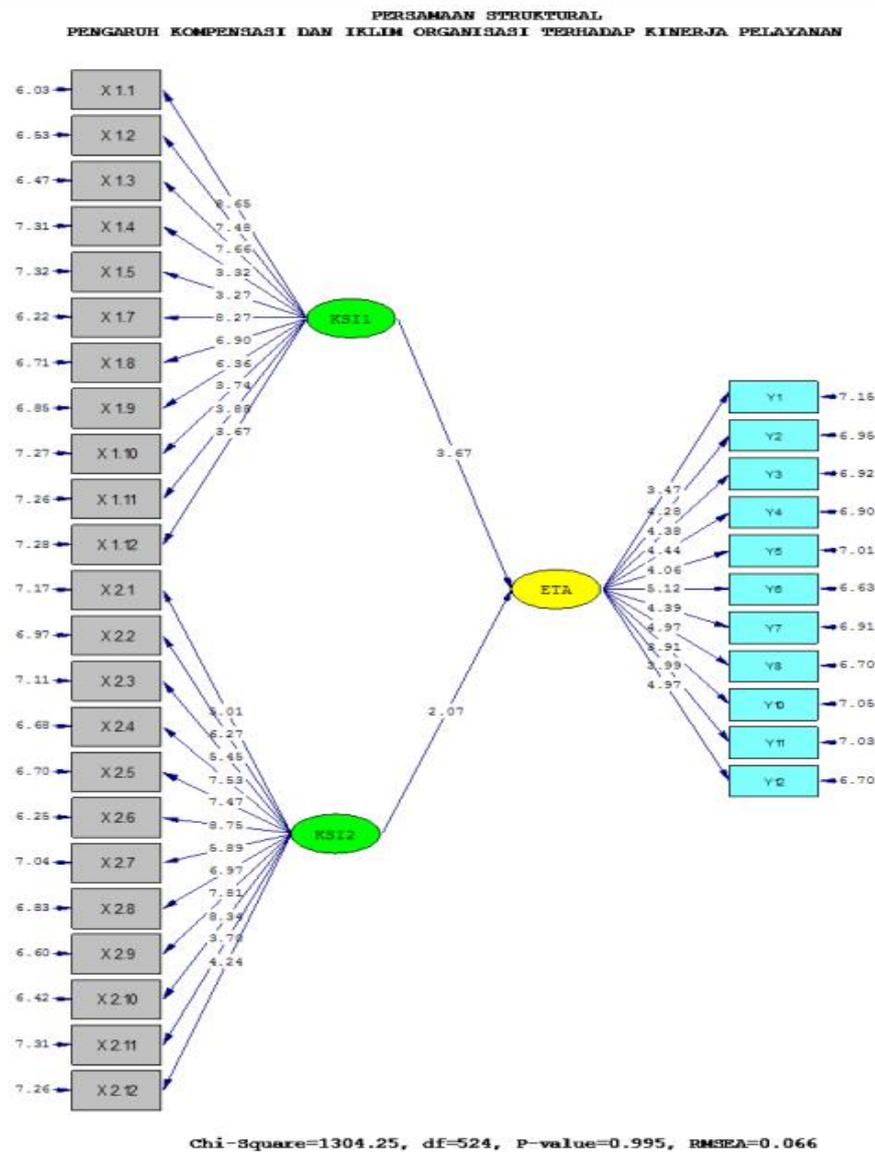
#### **4.7 Analisis Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan**

Setelah dilakukan analisis untuk model pengukuran dengan kesimpulan bahwa setiap indikator valid dan Reliabel dalam merefleksikan variabelnya masing-masing, selanjutnya analisis diteruskan untuk melihat seberapa besar pengaruh atau apakah terdapat pengaruh dari kompensasi dan iklim organisasi terhadap kinerja pelayanan di Kantor Kelurahan di Kota Administrasi Jakarta Pusat.



Gambar 4. 8

*Structural Model (Standardized)* Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan di Kantor Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat



Gambar 4. 9

*Structural Model (t-value)* Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan

Kedua gambar di atas menunjukkan full model dari penelitian ini. Gambar 4.8 menunjukkan model struktural dengan koefisien jalur yang distandarkan, sedangkan Gambar 4.9 menunjukkan model struktural dengan nilai  $t_{hitung}$  untuk setiap jalur. Namun, sebelum menyimpulkan apakah terdapat pengaruh kompensasi dan iklim organisasi terhadap kinerja pelayanan, terlebih dahulu dilakukan analisis *Goodness of Fit model*, seperti yang tertuang dalam tabel di bawah ini :

Tabel 4. 32  
*Goodness of Fit Model* Pengukuran Variabel Laten

Indikator <i>Goodness of Fit</i>	Nilai	Kriteria	Keterangan
Degree of Freedom	591		Model <i>fit</i>
Chi-Square (p)	1383.30 (p = 0.092)	p > 0.05	
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	0.046	<0.09	Model <i>fit</i>
Normed Fit Index (NFI)	0.92	> 0.90	Model <i>fit</i>
Non-Normed Fit Index (NNFI)	0.95	> 0.90	Model <i>fit</i>
Comparative Fit Index (CFI)	0.94	≥ 0.90	Model <i>fit</i>
Incremental Fit Index (IFI)	0.91	> 0.90	Model <i>fit</i>
Relative Fit Index (RFI)	0.97	> 0.90	Model <i>fit</i>
Goodness of Fit Index (GFI)	0.99	> 0.90	Model <i>fit</i>
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	0.93	> 0.90	Model <i>fit</i>

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2010

Hasil analisis *Goodness of Fit model* dapat dijelaskan sebagai berikut, Statistik *Chi – Square (Normal Theory Weighted Least Squares Chi – Square)* memiliki nilai sebesar 1383,30 dengan nilai *p-value* 0,092. Dengan memakai statistik uji ini, model tidak cocok dengan data. Namun, terdapat beberapa statistik lain yang dapat dijadikan acuan seperti *Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)*, *Comparative Fit Index (CFI)*, *Goodness of Fit Index (GFI)*, *Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)*. Apabila dilihat berdasarkan nilai GFI (*goodness of fit index*), indeks kesesuaian ini akan menghitung proporsi tertimbang dari varians dalam matriks kovarians sampel yang dijelaskan oleh matriks kovarians populasi yang terestimasi. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai GFI = 0,99 dan AGFI = 0,93, artinya menunjukkan sebuah tingkatan yang sangat baik. Selain itu, dengan melihat nilai RMSEA (*root mean square error of approximation*) sebesar 0,046, maka model dapat diasumsikan dapat diterima karena telah mengindikasikan “*reasonable error of approximation*” (Browne and Cudeck, 1993).

Dengan melihat ketiga ukuran (GFI, AGFI dan RMSEA), maka model tersebut cukup fit dengan data, atau dengan kata lain dapat disebutkan bahwa “*estimated population covariance matrix*” konsisten dengan matrik kovarian yang dihasilkan oleh data sampel. Untuk itu, model penelitian bisa diterima, sehingga

dapat dikatakan bahwa kompensasi dan iklim organisasi secara bersama-sama signifikan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Setelah model disimpulkan diterima, selanjutnya adalah menjelaskan apakah terdapat pengaruh dari kompensasi dan iklim organisasi terhadap kinerja pelayanan di Kantor Kelurahan Petojo Utara wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat, apakah pengaruh tersebut signifikan atau tidak. Hasil perhitungan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh kompensasi terhadap kinerja pelayanan di Kantor Kelurahan Petojo Utara mencapai 0,89. Pengaruh ini masuk dalam kategori kuat atau baik sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam pemberian kompensasi agar peningkatan kinerjanya lebih baik. Karena sedikit perubahan dalam pemberian kompensasi kepada para pegawai akan berdampak besar terhadap kinerja pelayanan. Kuadrat dari nilai 0,89 yaitu sebesar 0,792% menyatakan bahwa sebesar 79,2% keragaman dari variabel Kinerja Pelayanan di Kelurahan Petojo Utara dapat dijelaskan oleh Kompensasi. Sedangkan 20,8% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terlibat dalam penelitian ini. Namun memberikan kontribusi terhadap kinerja pelayanan di Kelurahan Petojo Utara. Dengan demikian, perlu adanya pembenahan kembali sistem dalam pemberian kompensasi kepada para pegawai agar kinerja pelayanan di Kelurahan Petojo Utara dapat ditingkatkan. Hasil pengujian, pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Pelayanan di Kelurahan Petojo Utara dilakukan dengan menggunakan statistik uji  $t_{\text{student}}$ . Terlihat pada gambar, nilai  $t_{\text{hitung}}$  yang diperoleh sebesar 3.67. Sedangkan nilai  $t_{\text{tabel}}$  pada derajat bebas 112 adalah 1.98. Nilai  $t_{\text{hitung}}$  yang lebih besar daripada nilai  $t_{\text{tabel}}$  menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari kompensasi terhadap Kinerja Pelayanan di Kelurahan Petojo Utara.
2. Pengaruh Iklim Organisasi terhadap kinerja pelayanan di Kantor Kelurahan Petojo Utara mencapai 0,71. Pengaruh ini masuk dalam kategori kuat sehingga perlu adanya pembenahan iklim organisasi di

Kelurahan Petojo Utara. Karena sedikit perubahan dalam iklim organisasi maka tidak akan berdampak besar terhadap kinerja pelayanan di Kantor Kelurahan Petojo Utara. Kuadrat dari nilai 0,71 yaitu sebesar 0,504% menyatakan bahwa sebesar 50,4% keragaman dari variabel Kinerja Pelayanan di Kelurahan Petojo Utara dapat dijelaskan oleh Iklim Organisasi. Sedangkan 49,6% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terlibat dalam penelitian ini. Namun memberikan kontribusi terhadap kinerja pelayanan di Kelurahan Petojo Utara. Dengan demikian, perlu adanya pembenahan kembali sistem dalam merubah iklim Organisasi di Kelurahan Petojo Utara agar peningkatan iklim organisasi dapat ditingkatkan. Hasil pengujian, pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan di Kelurahan Petojo Utara dilakukan dengan menggunakan statistik uji  $t_{student}$ . Terlihat pada gambar, nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 2,07. Sedangkan nilai  $t_{tabel}$  pada derajat bebas 112 adalah 1,98. Nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada nilai  $t_{tabel}$  menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan iklim organisasi terhadap Kinerja Pelayanan di Kelurahan Petojo Utara.

3. Berdasarkan kedua hasil perhitungan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa ternyata pengaruh kompensasi terhadap kinerja pelayanan lebih dominan dibandingkan dengan pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja pelayanan. Dengan demikian, diharapkan agar kompensasi yang diberikan kepada para pegawai perlu diperhatikan karena faktor inilah yang memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kinerja pelayanan kepada masyarakat yaitu sebesar 79,2 persen.

Berdasarkan uraian diatas dapat dirangkum dalam tabel persamaan struktural sebagai berikut:

Tabel 4.33  
Persamaan Struktural

Model	Koefisien Jalur	t-tabel	t-hitung	R <sup>2</sup>
X1→Y	0,89	1,98	3,67	79,2
X2→Y	0,71	1,98	2,07	50,4

Sumber: Hasil Analisis 2010