



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH KOMPENSASI DAN IKLIM ORGANISASI
TERHADAP KINERJA PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI
KELURAHAN PETOJO UTARA KECAMATAN GAMBIR
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT**

TESIS

WENNY SOLIANY PERMATASARI

NPM : 0806430696

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
JAKARTA
JULI 2010**



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH KOMPENSASI DAN IKLIM ORGANISASI
TERHADAP KINERJA PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI
KELURAHAN PETOJO UTARA KECAMATAN GAMBIR
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Ekonomi (M.E.)

WENNY SOLIANY PERMATASARI
NPM : 0806430696

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN DAN KEBIJAKAN PUBLIK
KEKHUSUSAN MANAJEMEN SEKTOR PUBLIK
JAKARTA
JULI 2010**

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis dengan judul **“PENGARUH KOMPENSASI DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP KINERJA PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN PETOJO UTARA KECAMATAN GAMBIR KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT”**, sebagai suatu kajian tentang hubungan kausalitas di antara Kompensasi dan Iklim Organisasi dengan Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan. Tesis ini disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka mencapai gelar Magister Ekonomi pada Program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Universitas Indonesia Jakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan adanya kritik, saran dan perbaikan untuk penyempurnaan materi Tesis ini.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Muliadi Widjaja, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini;
2. Gubernur Provinsi DKI Jakarta, yang telah memberikan tugas belajar kepada saya;
3. Camat Gambir dan Lurah Petojo Utara beserta staf yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan

4. Orang tuaku dan Suamiku tercinta serta anak-anakku yang senantiasa menjadi sumber inspirasi, memberikan motivasi, doa dan dukungan selama studi dan penyelesaian tesis;
5. Semua pihak yang terkait dan telah banyak membantu dalam penyusunan tesis ini.

Selanjutnya, dengan hormat Tesis ini penulis sajikan dan berharap dapat memperluas cakrawala ilmu pengetahuan serta dapat memberi manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, terutama bagi penulis sendiri.

Jakarta, Juli 2010

Wenny Soliany Permatasari
Penulis

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa tesis ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika dikemudian hari ternyata saya melakukan tindakan Plagiarisme, saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.

Jakarta, Juli 2010

(Wenny Soliany Permatasari)

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

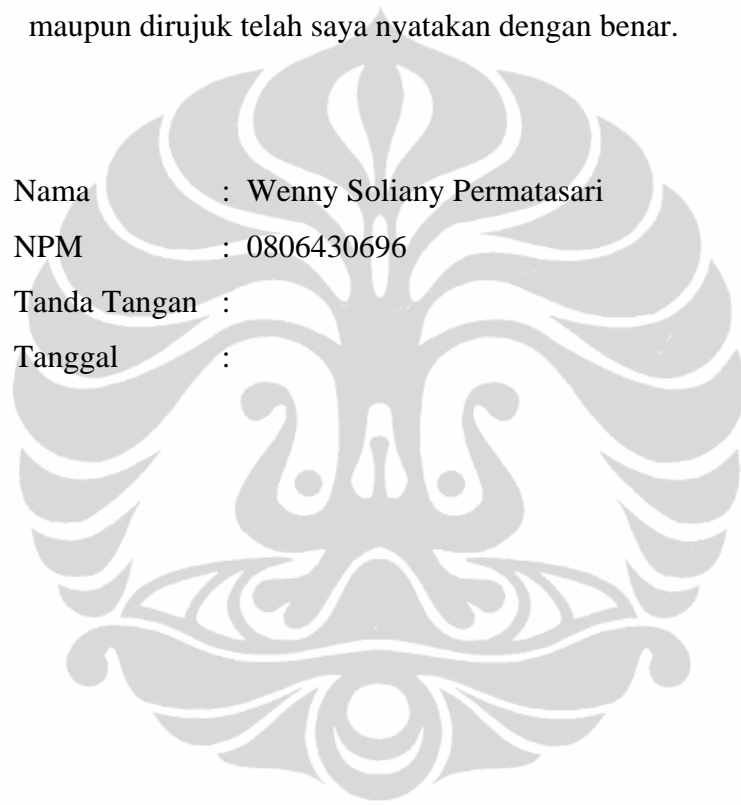
Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Wenny Soliany Permatasari

NPM : 0806430696

Tanda Tangan :

Tanggal :



HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Wenny Soliany Permatasari
NPM : 0806430696
Program Studi : Magister Perencanaan Dan Kebijakan Publik
Judul Tesis : Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Petojo Utara Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta Pusat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi (ME) pada Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Muliadi Widjaja ()
Penguji : Suyanti Ismaryanto, Se., M.Ec.Dev ()
Penguji : Iman Rozani, SE., M.Soc.Sc. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Juli 2010

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wenny Soliany Permatasari
NPM : 0806430696
Program Studi : Magister Perencanaan Dan Kebijakan Publik
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Judul Tesis : Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Petojo Utara Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta Pusat

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pertanyaan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :
Pada tanggal :
Yang menyatakan

(Wenny Soliany Permatasari)

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS UNTUK SIDANG

Nama : Wenny Soliany Permatasari
Tempat/Tanggal lahir : Jakarta, 21 Januari 1977
NPM : 0806430696
Judul Tesis : Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi Terhadap
Kinerja Pelayanan Kependudukan di Kelurahan Petojo
Utara Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta
Pusat

Jakarta, 2010

Menyetujui
Pembimbing

(Muliadi Widjaja, Ph.D)

Mengetahui :
Magister Perencanaan Dan Kebijakan Publik
Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Ketua/Sekretaris Program Studi,

()

ABSTRAK

N a m a : Wenny Soliany Permatasari
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik
Judul : Pengaruh Kompensasi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Kependudukan Di Kelurahan Petojo Utara Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta Pusat

Fenomena yang dijadikan obyek penelitian adalah pelaksanaan kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Petojo Utara dalam wilayah Kecamatan Gambir Kota Administrasi Jakarta Pusat. Tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh kompensasi dan iklim organisasi terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan tersebut. Penelitian menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan metode Analisis SEM. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Studi Kepustakaan, Teknik Kuesioner dan Observasi. Sampel penelitian sebanyak 112 responden yang terdiri atas 19 dari unsur pegawai Kantor Kelurahan Petojo Utara dan 93 responden berasal dari warga masyarakat penerima layanan. Pengambilan sampel dari populasi menggunakan dengan metode sensus. Berdasarkan pembahasan hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kompensasi terhadap kinerja pelayanan di Kantor Kelurahan Petojo Utara direfleksikan oleh gaji, tunjangan, insentif, penghasilan tambahan, kecakapan, tanggung jawab, Pertumbuhan pribadi, penghargaan, promosi, tantangan, sifat hasil kerja, dan cuti. Kemudian dari analisis SEM diperoleh hasil bahwa gaji merupakan komponen yang paling utama atau yang paling dominan dari variabel kompensasi.

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan iklim organisasi terhadap kinerja pelayanan di Kantor Kelurahan Petojo Utara direfleksikan oleh Otonomi, kebersamaan, kepercayaan, tekanan, dukungan, pengakuan, kewajaran, inovasi, struktur, standar, tanggungjawab, dan komitmen. Selanjutnya dari analisis SEM diperoleh hasil bahwa komponen yang paling dominan dari iklim organisasi adalah indikator pengakuan.

Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan maka dapat disimpulkan bahwa ternyata pengaruh kompensasi terhadap kinerja pelayanan lebih dominan dibandingkan dengan pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja pelayanan.

Kata Kunci:

Kompensasi, Iklim Organisasi, Kinerja Pelayanan

ABSTRACT

Name : Wenny Soliany Permatasari
Study Program : Master of Planning and Public Policy
Title : The Influence of Compensation and Organization Climate on Personel Service Performance at Petojo Utara Urban Village Office of Gambir Sub District, Administration City of Center Jakarta.

The objective of this research is to examine the influence of compensation and organization climate on Service Performance at Petojo Utara Urban Village Office of Gambir Sub District, Administration City of Center Jakarta. Compensation and organization climate functioned as independent variables, while service performance functioned as dependent variable.

Compensation refers to logrolling system that given to personnel as means for reach the organization goals that indicated by wage, allowance, incentive, adding income, proficiency, responsibility, and personal growth. Organization climate refer to all environment aspect that people face in an organization that influenced someone in doing his organization task, which could be measured by indicators of autonomy, cohesion, trust, pressure, support, recognition, fairness, innovation. Meanwhile, service performance is a work result that reached by personel in performing task appropriate with their responsibility with indicator reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness.

This research using quantitative approach and survey method. The samples are 112 and taken by using sensus techniques. Collecting datas were using questionnaires and data analysis with SEM.

The results shown that compensation and organization climate have a positive and significant influence on Service Performance at Urban Village Office of Gambir Sub District, Administration City of Center Jakarta, either partially or simultaneously. Wage is dominant component from compensation variable, and recognition is the dominant component from organization climate.

Based on the result of research, the influence of compensation more dominant than organization climate on Service Performance at Petojo Utara Urban Village Office of Gambir Sub District, Administration City of Center Jakarta.

Keywords:

compensation, organization climate, service performance

DAFTAR ISI

	Halaman	
HALAMAN JUDUL.....	i	
SURAT PERNYATAAN	ii	
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii	
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv	
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v	
KATA PENGANTAR	vi	
ABSTRAK.....	viii	
DAFTAR ISI.....	x	
DAFTAR GAMBAR	xii	
DAFTAR TABEL.....	xiii	
1	PENDAHULUAN	
1.1	Latar Belakang..... 1	
1.2	Pembatasan Permasalaham..... 6	
1.3	Rumusan Masalah	7
1.4	Tujuan Penelitian	7
1.5	Manfaat Penelitian.....	8
1.6	Sistematika Penulisan.....	8
2	TINJAUAN LITERATUR	
2.1	Tinjauan Literatur..... 10	
2.1.1	Kompensasi	10
2.1.2	Iklim Organisasi	22
2.1.3	Kinerja Pelayanan.....	30
2.2	Kerangka Pemikiran	50
2.3	Model Analisis.....	51
2.4	Hipotesis Penelitian	52
2.5	Operasionalisasi Konsep.....	52
3	METODE PENELITIAN	
3.1	Pendekatan Penelitian	57
3.2	Jenis Penelitian.....	57
3.3	Populasi dan Sampel Sampling.....	58
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	59

	3.5 Teknik Analisis Data.....	60
	3.6 Keterbatasan Penelitian.....	76
4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	77
	4.2 Karakteristik Responden	89
	4.3 Hasil Uji Validitas Item dan Reliabilitas.....	91
	4.4 Analisis Deskriptif	96
	4.5 Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan di Kantor Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat	103
	4.6 Analisis Model Pengukuran	105
	4.7 Analisis Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan.....	137
5	KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1 Kesimpulan	143
	5.2 Saran.....	144
	DAFTAR REFERENSI.....	145
	LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Jalur	64
Gambar 4.1 Susunan Organisasi Kelurahan Petojo Utara	78
Gambar 4.2 <i>Measurement Factor (Standardized)</i> Variabel Latenj Kompensasio	106
Gambar 4.3 <i>Measurement Factor (t-value)</i> Variabel Laten Kompensasi.....	106
Gambar 4.4 <i>Measurement Factor (Standardized)</i> Variabel Laten Iklim Organisasi.....	116
Gambar 4.5 <i>Measurement Factor (t-value)</i> Variabel Laten Iklim Organisasi	116
Gambar 4.6 <i>Measurement Factor (Standardized)</i> Variabel Laten Kinerja Pelayanan	125
Gambar 4.7 <i>Measurement Factor (t-value)</i> Variabel Laten Kinerja Pelayana	126
Gambar 4.8 <i>Structural Model (Standardized)</i> Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan di Kantor Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat.....	138
Gambar 4.9 <i>Structural Model (t-value)</i> Pengaruh Kompensasi dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan	139

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	55
Tabel 2.2 Alternatif jawaban dan Skor	56
Tabel 3.1 Perbandingan Ukuran-ukuran Goodness Of Fit (GOF)	72
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk menurut Umur dan Jenis Kelamin.....	81
Tabel 4. 2 Pelayanan Kependudukan	82
Tabel 4. 3 Jumlah Pegawai menurut Tingkat Pendidikan.....	83
Tabel 4.4 Jumlah Pegawai menurut Pangkat Golongan dan Jenis Kelamin ...	84
Tabel 4.5 Sarana Keagamaan, Pendidikan dan Kesehatan	84
Tabel 4.6 Sarana Kebersihan.....	86
Tabel 4.7 Sarana Olahraga	86
Tabel 4.8 Sarana Keamanan.....	87
Tabel 4.9 Sarana Ekonomi	87
Tabel 4.10 Sarana Budaya, Pariwisata, Hiburan dan Rekreasi	88
Tabel 4.11 Sarana Perdagangan dan Industri	88
Tabel 4.12 Pendidikan Formal	89
Tabel 4.13 Kisaran Usia.....	89
Tabel 4.14 Jenis Kelamin.....	90
Tabel 4.15 Tingkat Pendidikan	90
Tabel 4.16 Usia Responden	90
Tabel 4.17 Jenis Kelamin.....	91
Tabel 4.18 Validitas Item terhadap Variabel Kompetensi	93
Tabel 4.19 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Untuk Indikator Variabel Kompensasi	94
Tabel 4.20 Validitas Item Variabel Iklim Organisasi	94
Tabel 4.21 Reliabilitas Kuesioner Variabel Iklim Organisasi	95
Tabel 4.22 Validitas Item Variabel Kinerja Pelayanan.....	95
Tabel 4.23 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Untuk Variabel Kinerja Pelayanan di Kelurahan Petojo Utara Kota Administrasi Jakarta Pusat	96
Tabel 4.24 Kategori Skor Jawaban Responden.....	97
Tabel 4.25 Rangkuman Jawaban Responden Terhadap Kompensasi.....	98
Tabel 4.26 Rangkuman Jawaban Responden Terhadap Iklim Organisasi	100
Tabel 4.27 Rangkuman Jawaban Responden terhadap Kinerja Pelayanan.....	102
Tabel 4.28 Uji Normalitas Univariat	103
Tabel 4.29 Analisis Model Pengukuran Variabel Kompensasi.....	107

Tabel 4.30 Analisis Model Pengukuran Variabel Iklim Organisasi.....	117
Tabel 4.31 Analisis Model Pengukuran Variabel Kinerja Pelayanan Kantor Kelurahan Petojo Utara	126
Tabel 4.32 <i>Goodness of Fit Model</i> Pengukuran Variabel Laten	140
Tabel 4.33 Persamaan Struktural	142

