



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KARAKTERISTIK RELAWAN  
TERHADAP UPAYA RELAWAN DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN BULAN SABIT MERAH INDONESIA  
CABANG JAKARTA TIMUR**

**TESIS**

**Nama : Hadi Sukanto  
NPM : 0706190502**

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI KAJIAN KETAHANAN NASIONAL**

**JAKARTA  
JUNI 2009**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KARAKTERISTIK RELAWAN  
TERHADAP UPAYA RELAWAN DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN BULAN SABIT MERAH INDONESIA  
CABANG JAKARTA TIMUR**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains**

**Nama : Hadi Sukanto  
NPM : 0706190502**

**PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI KAJIAN KETAHANAN NASIONAL  
PEMINATAN KAJIAN STRATEJIK PENGEMBANGAN KEPEMIMPINAN**

**JAKARTA  
JUNI 2009**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Hadi Sukanto  
NPM : 0706190502  
Tanda Tangan :   
Tanggal : 22 Juni 2009

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :  
Nama : Hadi Sukanto  
NPM : 0706190723  
Program Studi : Kajian Ketahanan Nasional  
Judul Tesis : Pengaruh Kepemimpinan dan Karakteristik Relawan Terhadap Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains pada Program Studi Ketahanan Nasional, Kekhususan Kajian Strategik Pengembangan Kepemimpinan, Universitas Indonesia.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Amy Sri Rahayu, M.Si.

Penguji : Dr. Suahasil Nazara

Ketua Sidang : Dr. dr. Hadiman, S.H., M.Sc.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 22 Juni 2009

## UCAPAN TERIMAKASIH

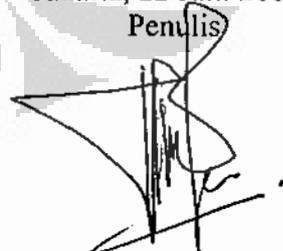
Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penyusunan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sain Program Studi Ketahanan Nasional, Kajian Strategik Pengembangan Kepemimpinan pada Program Pascasarjana Universitas Indonesia. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu DR. Amy Sri Rahayu, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran di dalam mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.
2. Orangtua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material maupun moril.
3. Pengurus BSMI Pusat dan BSMI Cabang Jakarta Timur yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan penulis.
4. Para Relawan BSMI Cabang Jakarta Timur dan sahabat yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan saudara-saudara semua. Dan semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 22 Juni 2009

Penulis



( Hadi Sukanto )

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS  
(Hasil Karya Perorangan)**

---

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

Nama : Hadi Sukanto  
NPM/NIP : 0706190502  
Program Studi : Ketahanan Nasional  
Kajian : Pengembangan Kepemimpinan  
Jenis karya : tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Non- Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :  
Pengaruh Kepemimpinan dan Karakteristik Relawan terhadap Upaya Relawan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur

beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 22 Juni 2009  
Yang menyatakan



( Hadi Sukanto )

## ABSTRAK

Nama : Hadi Sukanto  
Program studi : Kajian Ketahanan Nasional  
Kajian : Pengembangan Kepemimpinan  
Judul : Pengaruh Kepemimpinan dan Karakteristik Relawan terhadap Upaya Relawan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur

Penelitian ini berfokus pada pengaruh kepemimpinan dan karakteristik relawan terhadap upaya Relawan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan disain deskriptif.

Model operasional penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif statistika regresi linear sederhana dan regresi linear ganda. Responden dalam penelitian ini terdiri dari 45 orang relawan Bulan Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur pada tahun 2007-2008. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, sedangkan analisis dilakukan dengan merujuk pada standar dan teori kepemimpinan, karakteristik pekerja ( relawan ) dan kualitas pelayanan.

Dari analisis terhadap hasil kuesioner, disimpulkan bahwa : 1) Kepemimpinan BSMI Cabang Jakarta Timur berpengaruh secara signifikan dan mempunyai hubungan yang cukup kuat terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil analisis regresi linear, besarnya pengaruh ( R Square ) sebesar 22,5 % ( sisanya ditentukan oleh variabel lain ) dan kuatnya hubungan ( R ) sebesar 0,474 ( cukup kuat ). 2) Karakteristik relawan BSMI Cabang Jakarta Timur berpengaruh secara signifikan dan mempunyai hubungan yang cukup kuat terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil analisis regresi yaitu besarnya pengaruh ( R Square ) sebesar 25 % ( sisanya ditentukan oleh variabel lain ) dan kuatnya hubungan ( R ) sebesar 0,500 ( cukup kuat ). 3) Kepemimpinan dan karakteristik relawan BSMI Cabang Jakarta Timur secara simultan berpengaruh secara signifikan dan mempunyai hubungan yang cukup kuat terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil analisis regresi linear berganda yaitu antara kepemimpinan dan karakteristik relawan secara simultan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu besarnya pengaruh kedua variabel independen variabel terhadap variabel dependen ( R Square ) sebesar 29,1 % ( sisanya ditentukan oleh variabel lain ) dan kuatnya hubungan ( R ) sebesar 0,539 ( cukup kuat ). Hasil penelitian menyarankan bahwa walaupun dari hasil peneliltian sudah baik , namun perlu adanya usaha yang konsisten dan pengembangan secara kuntinyu dalam dalam kepemimpinan, perlu adanya pelatihan rutin dan upaya relawan peningkatan kualitas dalam kehandalan dan penampilan fisik pelayanan perlu ditingkatkan.

Kata kunci :

Kepemimpinan, Karakteristik Relawan, Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

## ABSTRACT

Name : Hadi Sukanto  
Study Program: Kajian Ketahanan Nasional  
Title : The impact of leadership and volunteer characteritic toward volunteer efforts in order to increase service quality on branch of East Jakarta in the Indonesian Red Cressent.

The focus of this study is the impact of leadership and volunteer characteritic toward volunteer efforts in order to increase service quality on branch of East Jakarta in the Indonesian Red Cressent.

Operational model of this study used the simple regression analysis dan multiple regression analysis. The responden are 45 volunteers branch of East Jakarta in the Indonesian Red Cressent on 2007 -2008. This research is quantitative descriptive interpretive.

The data was collected by qusioners. The following are the research results : 1) the leadership has impacted toward volunteer efforts in order to increase service quality, 2) the volunteer characteritic has impacted toward volunteer efforts in order to increase service quality, 3) the leadership and volunteer characteritic have impacted toward volunteer efforts in order to increase service quality on Branch East Jakarta of the Indonesian Red Cressent.

This research suggest that consistency and continous development for leadership, volunteer characteritic and the volunteer efforts in order to increase service quality on Branch of ast Jakarta in the Indonesian Red Cressent.

Key words:

Leadership, volunteer characteritic , volunteer efforts in order to higer service quality

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. SsistematikaPenelitian .....	9
<b>II. TINJAUAN LITERATUR</b> .....	<b>11</b>
A. Kepemimpinan .....	11
1. Pengertian Kepemimpinan .....	11
2. Peran Kepemimpinan.....	11
B. Karakteristik Relawan.....	14
1. Pengertian Relawan .....	14
2. Karakteristik Individu ( Relawan ).....	14
C. Kualitas Pelayanan.....	19
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2. Dimensi Kualits Pelayanan.....	19
D. Hubungan Kpemeimpinan dan Kualitas Pelayanan.....	23
<b>III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	25
B. Populasi .....	25
C. Sampel .....	26
D. Instrumen ( Alat Pengumpulan Data ) .....	27
E. Deskripsi Operasional Variabel.....	33
F. Teknik Analisa Data .....	35
<b>IV. PROFIL BULAN SABIT MERAH INDONESIA</b>	
A. Asas dan Tujuan.....	38
B. Visi dan Misi .....	38
C. Penyelenggaraan Organisasi.....	38
D. Kepengurusan.....	40
E. Struktur Organisasi Pengurus Pusat.....	42
F. Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang.....	43

G. Program Bulan Sabit Merah Indonesia.....	45
H. Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur.....	46
<b>V. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS .....</b>	<b>47</b>
A. Gambaran Umum. ....	47
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	47
C. Diskripsi Data Responden.....	53
D. Distribusi dan Frekuensi Variabel.....	57
E. Tabulasi Silang Data Responden dengan Variabel Penelitian.....	66
E. Menaikkan Data Ordinal menjadi data Interval.....	75
F. Pengujian Analisis Regresi ( Simpangan Klasik ) .....	76
G. Hasil Analisis Regresi antara Variabel Independen dan Variabel Dependen .....	79
1. Hasil Analisis Regresi Linier Kepemimpinan ( X1 ) terhadap Upaya Relawan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan ( Y ).....	79
2. Hasil Analisis Regresi Linier Karakteristik Relawan ( X2 ) terhadap Upaya Relawan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan ( Y ) .....	88
3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Kepemimpinan ( X1 ) dan Karakteristik Relawan ( X2 ) terhadap Upaya Relawan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan ( Y ) .....	99
<b>VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>103</b>
A. Kesimpulan .....	103
B. Saran.....	106
<b>DAFTAR PUSTKA .....</b>	<b>108</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Kegiatan Penanggulangan oleh Bencana Bulan Sabit Merah Indonesia tahun 2002 – 2008.....	3
Tabel 1.2	Jumlah kegiatan pelayanan Bulan Sabit Merah Indoensia Tahun 2002- 2008.....	4
Tabel 2	Telaah Literatur tentang Dimensi Kualitas Jasa.....	22
Tabel 3	Kisi-kisi Instrumen Penelitiann.....	29
Tabel 4	Daftar nama BSMI Cabang.....	43
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas Kepemimpinan.....	48
Tabel 5.2	Hasil Uji Validitas Karakteristik Relawan.....	49
Tabel 5.3	Hasil Uji Validitas Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 5.4	Hasil Uji Ulang Validitas Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel.5.5	Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 5.6	Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
Tabel 5.7	Distribusi Responden berdasarkan Jenis Pendidikan.....	55
Tabel 5.8	Distribusi Responden berdasarkan status perkawinan.....	56
Tabel 5.9	Distribusi Responden berdasarkan Lama menjadi Relawan.....	56
Tabel 5.10	Kriteria Interpretasi Skor Variabel Kepemimpinan.....	57
Tabel 5.11	Persentase dan Frekuensi Variabel Kepemimpinan.....	58
Tabel 5.12	Kriteria Interpretasi Skor Variabel Karakteristik Relawan.....	60
Tabel 5.13	Persentase dan Frekuensi Variabel Karakteristik Relawan.....	60
Tabel 5.14	Kriteria Interpretasi Skor Variabel Kepemimpinan.....	62

Tabel 5.15	Persentase dan Frekuensi Variabel Upaya Relawan Sdalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 5.16	Hasil Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Variabel Kepemimpinan.....	66
Tabel. 5.17	Hasil Uji Multikolinearitas .....	76
Tabel 5.18	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r .....	79
Tabel 5.19	Hasil Regresi Linear antara Variabel Kepemimpinan dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan ( <i>Summary</i> ).....	80
Tabel 5.20	Hasil Regresi Linear antara Variabel Kepemimpinan dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan ( <i>Coefficients</i> ).....	81
Tabel 5.21	Hasil Regresi Linear antara Variabel Karakteristik Relawan dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan ( <i>Summary</i> ).....	88
Tabel 5.22	Hasil Regresi Linear antara Variabel Karakteristik Relawan dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan ( <i>Coefficients</i> ) .....	89
Tabel 5.23	Hasil Regresi Linear Berganda antara Variabel Kepemimpinan dan Karakteristik Relawan dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan ( <i>Summary</i> ) .....	99
Tabel 5.24	Hasil Regresi Linear antara Variabel Karakteristik Relawan dengan Upaya Relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ( <i>Coefficients</i> ) .....	100

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1	STRUKTUR ORGANISASI PENGURUS PUSAT BULAN SABIT MERAH INDOENSIA .....	42
GAMBAR 2	HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS .....	77
GAMBAR 3	HASIL UJI NORMALITAS.....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

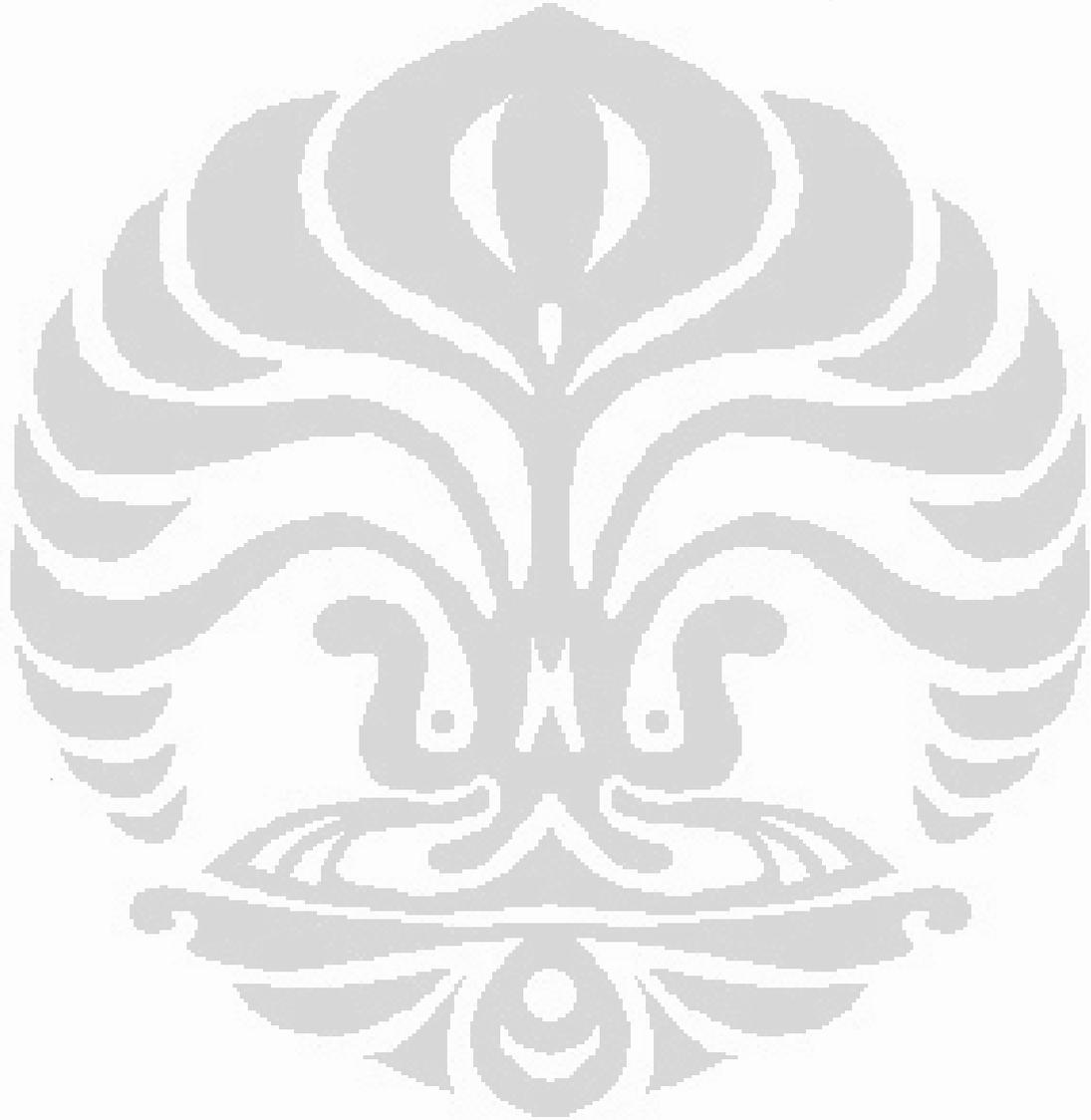
- Lampiran 1 Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 2 Susunan Pengurus BSMI Cabang Jakarta Timur
- Lampiran 3 Daftar relawan BSMI Cabang Jakarta Timur
- Lampiran 4 Permohonan Ijin Uji Coba Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Kuesioner Uji Coba
- Lampiran 6 Kuesioner Penelitian setelah diuji coba
- Lampiran 7 Tabel Nilai-nilai  $r$  Product Moment
- Lampiran 8 Hasil Penghitungan menaikkan Data Ordinal menjadi Data Interval
- Lampiran 9 Hasil Tabulasi Silang antara Usia dengan Variabel Kepemimpinan
- Lampiran 10 Hasil Tabulasi Silang antara Pendidikan Terakhir dengan Variabel Kepemimpinan
- Lampiran 11 Hasil Tabulasi Silang antara Jenis Pendidikan dengan Variabel Kepemimpinan
- Lampiran 12 Hasil Tabulasi Silang antara Status Perkawinan dengan Variabel Kepemimpinan
- Lampiran 13 Hasil Tabulasi Silang antara Lama Menjadi Relawan dengan Variabel Kepemimpinan
- Lampiran 14 Hasil Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Variabel Karakteristik Relawan
- Lampiran 15 Hasil Tabulasi Silang antara Usia dengan Variabel Karakteristik Relawan
- Lampiran 16 Hasil Tabulasi Silang antara Pendidikan Terakhir dengan Variabel Karakteristik Relawan
- Lampiran 17 Hasil Tabulasi Silang antara Jenis Pendidikan dengan Variabel Karakteristik Relawan
- Lampiran 18 Hasil Tabulasi Silang antara Status Perkawinan dengan Variabel Karakteristik Relawan

- Lampiran 19 Hasil Tabulasi Silang antara Lama Menjadi Relawan dengan Variabel Karakteristik Relawan
- Lampiran 20 Hasil Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Variabel Variabel Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepemimpinan
- Lampiran 21 Hasil Tabulasi Silang antara Pendidikan Terakhir dengan Variabel Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karakteristik Relawan
- Lampiran 22 Hasil Tabulasi Silang antara Pendidikan Terakhir dengan Variabel Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
- Lampiran 23 Hasil Tabulasi Silang antara Jenis Pendidikan dengan Variabel Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
- Lampiran 24 Hasil Tabulasi Silang antara Status Perkawinan dengan Variabel Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
- Lampiran 25 Hasil Tabulasi Silang antara Lama Menjadi Relawan dengan Variabel Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
- Lampiran 26 Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Kemampuan Memimpin dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
- Lampiran 27 Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Pemberian Motivasi dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
- Lampiran 28 Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Pengambilan Keputusan dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
- Lampiran 29 Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Cara Berkomunikasi dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
- Lampiran 30 Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Kekuasaan Positif dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
- Lampiran 31 Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Tingkat Pengalaman dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
- Lampiran 32 Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Tingkat Pendidikan dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
- Lampiran 33 Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Tingkat Kemampuan dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Lampiran 34 Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Tingkat Kejelasan Peran dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Lampiran 35 Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Tingkat Loyalitas/Komitmen dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Lampiran 36 Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Tingkat Motivasi dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Pada Bab pendahuluan ini disajikan latar belakang permasalahan yang menjadi landasan penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

#### **A. Latar Belakang**

Dalam beberapa tahun terakhir, terdapat peningkatan masalah kemanusiaan di Indonesia, baik yang diakibatkan oleh bencana alam, konflik antar etnis ataupun sebab-sebab lainnya. Belum lagi masalah kesehatan yang semakin terabaikan karena ketidakmampuan masyarakat untuk membeli produk kesehatan yang ada. Ketidakmampuan tersebut merupakan akibat langsung dari turunnya kualitas ekonomi yang dialami masyarakat saat ini. Semua hal tersebut akan membuat masyarakat semakin tidak peduli dengan standar kesehatan selama ini.

Pada saat yang sama, di masyarakat tumbuh banyak lembaga-lembaga sosial kemanusiaan yang mencoba mengatasi permasalahan di atas. Hal ini ditandai dengan munculnya lembaga-lembaga kemanusiaan atau lembaga donatur yang bersedia membiayai kegiatan pelayanan kemanusiaan yang telah ada. Bulan Sabit Merah Indonesia (BSMI) lahir sebagai realisasi dalam proses secara sungguh-sungguh dari para pendiri.

Para pendiri BSMI selama ini telah seringkali melakukan pertolongan-pertolongan kemanusiaan. Untuk lebih meningkatkan lagi keterpaduan langkah dan keberhasilan program, kita memerlukan lembaga kemanusiaan yang kelahirannya tidak terkooptasi oleh kepentingan individu dan lembaga. BSMI lahir sebagai wujud dari usaha independen dan merdeka yang mengacu kepada prinsip kemanusiaan yang universal dalam ajaran Islam.

Pada hari Jum'at, 7 Juni 2002 diselenggarakan Musyawarah Kerja Nasional BSMI yang dihadiri 15 cabang BSMI dan pengurus pusat BSMI

yang diadakan di gedung BSMI Jl. Dewi Sartika 17 Cililitan Jakarta Timur. Pertemuan tersebut telah menghasilkan :

1. Anggaran Dasar BSMI
2. Anggaran Rumah Tangga BSMI
3. Program Kerja Nasional BSMI
4. Kepengurusan BSMI Pusat
5. Organisasi BSMI

Pada hari Sabtu 08 Juni 2002 bertepatan dengan tanggal 27 Rabiul Awwal 1423 H telah lahir lembaga kemanusiaan dalam bidang kesehatan dan sosial yang bernama Bulan Sabit Merah Indonesia dilaksanakan di Ruang Buya HAMKA Masjid Al-Azhar Jakarta, yang dihadiri oleh Ketua MUI Bapak H. Amidhan, Tokoh Masyarakat, Organisasi Islam, Lembaga Kemanusiaan, Mahasiswa dan Pelajar, Masyarakat serta 15 cabang BSMI.

Lambang yang dipergunakan adalah berbentuk Bulan Sabit yang berwarna merah dengan latar belakang warna putih serta 3 tulisan berbahasa Indonesia, Internasional dan Arab, dimaksudkan supaya dikenal oleh rakyat Indonesia, Negara Internasional serta Negara Islam Timur Tengah.

Sejak didirikan pada tanggal 8 Juni 2002 Bulan Sabit Merah Indonesia telah banyak terlibat dalam membantu krisis kemanusiaan baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Hal itu sebagai komitmen Bulan Sabit Merah Indonesia sebagaimana dalam visi dan misi dari Bulan Sabit Merah Indonesia. Visi Bulan Sabit Merah Indonesia yaitu sebagai Lembaga Nasional Kemanusiaan yang berkhidmat dalam bidang kesehatan dan sosial di Indonesia dan bekerjasama dengan lembaga kemanusiaan di tingkat nasional, regional dan internasional. Sedangkan misinya adalah Kemanusiaan (Kesehatan dan Sosial).

Menurut Laporan BSMI Tahun 2008, Bulan Sabit Merah Indonesia aktivitas atau kegiatannya dalam berbagai program, yaitu program prioritas ( legalisasi dan sosialisasi ), program Markaz Besar BSMI ( SDM, Sarana dan Prasarana, Panduan Kerja, Marketing dan Keuangan ), Program Pelayanan ( Tanggap Bencana, Pelayanan Kesehatan ( baksos ), Pelayanan Pengungsi,

Universitas Indonesia

Pelayanan Ambulan, Pendidikan Kesehatan, Kesehatan Ibu dan Anak serta Bulan Sabit Merah Remaja ), Program Penunjang ( Penggalangan Dana, Informasi dan Teknologi, Hubungan Masyarakat), Program konsolidasi ( Pembinaan Organisasi, Pembinaan Cabang dan Relawan, Pembinaan Donatur dan Sponsor) dan Program Unggulan ( Klinik BSMI Pusat dan Klinik BSMI Jagakarsa )

Beberapa kegiatan Bulan Sabit Merah Indonesia dalam penanggulangan bencana di tanah air antara lain :

Tabel 1.1 Daftar Kegiatan Penanggulangan Bencana oleh Bulan Sabit Merah Indonesia tahun 2002 – 2008

No	Kejadian	Lokasi	Waktu
1	Gempa bumi	Yogyakarta - Jawa Tengah	Mei 2006 – Sekarang
2	Gempa bumi	Bengkulu	Sept 2007
3	Gempa bumi dan tsunami	NAD dan Sumut	Des 2004 – Des 2007
4	Banjir dan tanah longsor	Morowali Sulawesi Tengah	Agustus 2007
5	Banjir dan tanah longsor	Manggarai, NTT	Maret 2007
6	Banjir	DKI Jakarta	Februari 2007
7	Banjir dan tanah longsor	Aceh Tamiang, NAD	Des 2006 – Jan 2007
8	Tsunami	Pangandaran, Ciamis	Juli 2006
9	Banjir dan tanah longsor	Kab. Sinjai Sulawesi Selatan	Juni -Juli 2006
10	Tanah longsor	Banjarnegara – Jawa Tengah	Januari 2006
11	Banjir	Kab. Jember, Jawa Timur	Januari 2006
12	Gempa bumi	Pakistan	Oktober 2005
13	Bom	Tentena, Poso, Sulawesi Tengah	Mei – Juni 2005
14	Tanah longsor	Flores, NTT	April 2004
15	Kerusuhan	Ambon	April - Mei 2004
16	Banjir lumpur	Mojokerto	Feb 2004
17	Gempa bumi	Nabire, Papua	Feb 2004
18	Gempa bumi	Padang Panjang, Sumatera Barat	Feb 2004
19	Bencana Banjir	Bantaran Sungai Bahorok, Sumatera Utara	Nov 2003
20	Perang Iraq – Amerika	Jakarta – Libanon – Irak	April - Mei 2003
21	Tanah longsor	Garut Jawa Barat	Januari 2003

Universitas Indonesia

22	Kebakaran	Kelapa Gading, Jakarta Utara	Nov 2002
23	Gunung meletus	Garut, Jabar	Nov dan Okt 2002
24	Pengungsian TKI yang Bekerja di Malaysia	Nunukan, Kalimantan Timur	Oktober 2002
25	Kebakaran	Tomang, Jakarta Barat	Agustus 2002
26	Kebakaran	Jatinegara, Jakarta Timur	Juli 2002

(Sumber: Pusat Arsip dan Dokumentasi Bulan Sabit Merah Indonesia)

Berikut adalah jumlah kegiatan program pelayanan ( khususnya tanggap bencana dan pelayanan kesehatan/bakti sosial baik yang diselenggarakan sendiri oleh BSMI maupun atas permintaan masyarakat pada tahun 2002-2008.

Tabel 2. Jumlah Kegiatan Pelayanan Bulan Sabit Merah Indonesia Tahun 2002- 2008

No	KEGIATAN	JUMLAH KEGIATAN						
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
1	Tanggap Bencana	5	6	11	12	6	10	4
2	Pelayanan Kesehatan (Bakti Sosial)	3	10	4	15	35	61	35

Sumber : diolah dari laporan tahunan BSMI tahun 2002-2008

Dari data diatas bahwa program pelayanan khususnya tanggap bencana dan pelayanan kesehatan, di mana pada kurun waktu 2002 – 2008 terdapat jumlah kegiatan yang fluktuatif, hal ini karena pemilihan prioritas daerah bencana yang ditangani dan besarnya permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan ( baksos ) serta sumber daya/kemampuan BSMI yang dimiliki. Hal ini menunjukkan kemampuan kepemimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia dan peran relawan yang memiliki motivasi yang begitu tinggi.

Kegiatan-kegiatan BSMI Pusat di atas tidak terlepas dari relawan-relawan yang berdomisili di Jakarta Timur, hal ini memang karena kantor pusat BSMI berada di wilayah Jakarta Timur, juga karena mayoritas relawan BSMI adalah relawan BSMI yang tinggal di Jakarta Timur yang kemudian membentuk

Universitas Indonesia

cabang tersendiri dari BSMI yaitu BSMI Cabang Jakarta Timur pada tanggal 31 Januari 2007.

Pada laporan di atas, kegiatan-kegiatan khususnya periode 2007 dan 2008 adalah merupakan laporan kegiatan BSMI pusat yang didukung oleh BSMI Cabang Jakarta Timur dan kegiatan yang dilakukan sendiri oleh BSMI Cabang Jakarta Timur. Oleh karena itu, melihat data di atas, penulis mengambil waktu penelitian pada kurun waktu 2007 dan 2008, hal ini karena mulai berdirinya BSMI Cabang Jakarta Timur dan jumlah pelayanan tanggap bencana dan pelayanan kesehatan yang relatif banyak, juga waktu penelitian yang up to date.

Kegiatan-kegiatan BSMI seperti di atas menuntut kemampuan kepemimpinan dan motivasi yang tinggi dari para relawannya dalam misi kemanusiaannya, mengingat Indonesia berada dalam krisis multidimensi. Masalah tingkat kemiskinan, pengangguran, kekerasan dan belum lagi masalah kenaikan harga BBM dan korupsi. Krisis Indonesia bukan hanya krisis ekonomi dan moneter, juga krisis politik, sosial, budaya, moral, agama, keamanan dan sebagainya.

Menghadapi kondisi seperti itu, dalam menjalankan tugas-tugas kemanusiaan dan sosial, sangat diperlukan kepemimpinan BSMI yang kuat, yang dapat mengarahkan dan memotivasi relawan untuk memberikan pelayanan masyarakat yang membutuhkan dengan kualitas yang baik. Selain itu juga harus dapat mengorganisasikan agar seluruh staf dan relawan agar dapat bekerja sesuai standar yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Syafi'i (2008 : 3) menjabarkan dalam menjalankan rutinitas kerja di Mabes BSMI telah ada ketentuan tertulis atau *Standard Operating Procedures* (SOP) yang berkaitan dengan lingkup kerja masing – masing tugas atau yang biasa disebut Satuan Kerja Fungsional (SKF). Pedoman tersebut, biasanya termaktub dalam bentuk Surat ataupun buku panduan/ pedoman

Relawan BSMI adalah orang-orang yang dengan sukarela menyumbangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu masyarakat yang membutuhkan yang diorganisasi oleh BSMI. Dengan motivasi dan komitmennya, mereka telah memberikan pertolongan dari krisis kemanusiaan ini di berbagai wilayah Indonesia bahkan di luar negeri. Mereka merupakan tenaga medis maupun non medis yang telah memiliki pengetahuan dan skill yang diperoleh jalur akademisnya juga mendapatkan pelatihan-pelatihan di BSMI.

Ambari (2008 ; 126) dalam kesimpulan tesisnya menyatakan bahwa karakteristik relawan BSMI sangat mendukung jalannya organisasi dengan efektifitas yang tinggi karena sebagian besar relawan memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dan disertai dengan motivasi kemanusiaan dan kebutuhan untuk melakukan amal kebaikan mengharap pahala dan syurga Allah SWT. Keterikatan relawan Bulan Sabit Merah Indonesia atas dasar kebutuhan tersebut sangat kuat, karena Bulan Sabit Merah Indonesia mampu memberi peluang untuk melakukan amal kebaikan untuk kemanusiaan.

Dengan adanya era globalisasi, masyarakat semakin mengerti akan sebuah pelayanan, apakah pelayanan tersebut dapat dinilai baik atau tidak. Mereka juga mengetahui dan mulai timbul kesadaran akan kualitas pelayanan masyarakat. Di suatu pihak juga relawan dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas sekalipun yang diberikan pelayanan adalah mereka yang menjadi korban bencana alam, korban konflik dan lainnya.

Wolkins, dikutip Scheuing & Cristopher (1993) dalam Tjiptono & Chandra (2006 : 137) menjabarkan enam prinsip dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas pelayanan secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan yaitu 1) kepemimpinan, 2) pendidikan, 3) perencanaan strategis, 4) review dan 5) komunikasi serta 6) total human reward .

Dalam perpektif Wolkins, dalam prinsip kepemimpinan maka manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya

peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

Sedangkan dalam total human reward adalah dengan memberi pengakuan dan imbalan/penghargaan bagi setiap karyawan yang berprestasi dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan memiliki ( sense of belonging ) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas.

Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa kepemimpinan dan karakteristik relawan adalah unsur-unsur yang berfungsi membentuk dan mempertahankan kualitas pelayanan, tak terkecuali pelayanan yang diberikan relawan BSMI Cabang Jakarta Timur kepada masyarakat.

Dari paparan di atas, maka penulis ingin meneliti Pengaruh Kepemimpinan dan Karakteristik Relawan terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur. ( lampiran 1 )

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas di mana potret keberhasilan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur tidak terlepas dari peran kepemimpinan dan relawan, namun keberhasilan-keberhasilan tersebut juga dituntut dengan pelayanan yang berkualitas, oleh karena itu permasalahan utama dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa kuat pengaruh kepemimpinan terhadap upaya relawan dalam peningkatan kualitas pelayanan masyarakat di Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur ?
2. Seberapa kuat pengaruh karakteristik relawan terhadap upaya relawan dalam peningkatan kualitas pelayanan masyarakat di Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur?

3. Seberapa kuat pengaruh kepemimpinan dan karakteristik relawan secara simultan terhadap upaya relawan dalam peningkatan kualitas pelayanan masyarakat di Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Bulan Sabit Merah Indonesia. Cabang Jakarta Timur.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan dan karakteristik relawan secara simultan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian umumnya adalah manfaat teoritis/akademis dan manfaat praktis/fragmatis. Manfaat teoritis/akademis terkait dengan kontribusi tertentu dari penyelenggaraan penelitian terhadap perkembangan teori dan ilmu pengetahuan serta dunia akademik. Sedangkan manfaat praktis/fragmatis bertalian dengan kontribusi praktis yang diberikan dari penyelenggaraan penelitian terhadap obyek penelitian, baik individu, kelompok, maupun organisasi.

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain sebagai berikut :

1. Secara teoritis/akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam memperluas wawasan bagi kajian ilmu manajemen terutama dalam mengelola sumber daya manusia yaitu dalam pengelolaan lembaga non profit atau khususnya lembaga kemanusiaan.

2. Secara praktis :

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi Ketua Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui kepemimpinannya dan memotivasi para relawan.
- b. Hasil penelitian ini dapat meningkatkan motivasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dari relawan BSMI dalam aktivitas-aktivitas sosialnya.

### **E. Sistematika Penulisan**

Tesis ini terdiri dari enam BAB, sistematika penulisannya disusun dengan tata urutan sebagai berikut:

#### **BAB I. Pendahuluan.**

Bab ini memuat tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II. Landasan Teori.**

Bab ini dikemukakan berbagai teori dan pendapat para ahli yang dianggap relevan dengan topik bahasan dalam penelitian, yaitu tentang kepemimpinan, motivasi dan kualitas pelayanan untuk digunakan sebagai landasan dalam analisis

#### **BAB III. Metodologi Penelitian.**

Bab ini memuat pendekatan penelitian, objek penelitian, teknik pengumpulan data, pengembangan validitas, dan analisis data.

#### **BAB IV Profil Bulan Sabit Merah Indonesia**

Bab ini memuat tentang kondisi riil, data-data dan informasi tentang Bulan Sabit Merah Indonesia yang meliputi tentang organisasinya.

#### **BAB V Hasil Penelitian dan Analisis.**

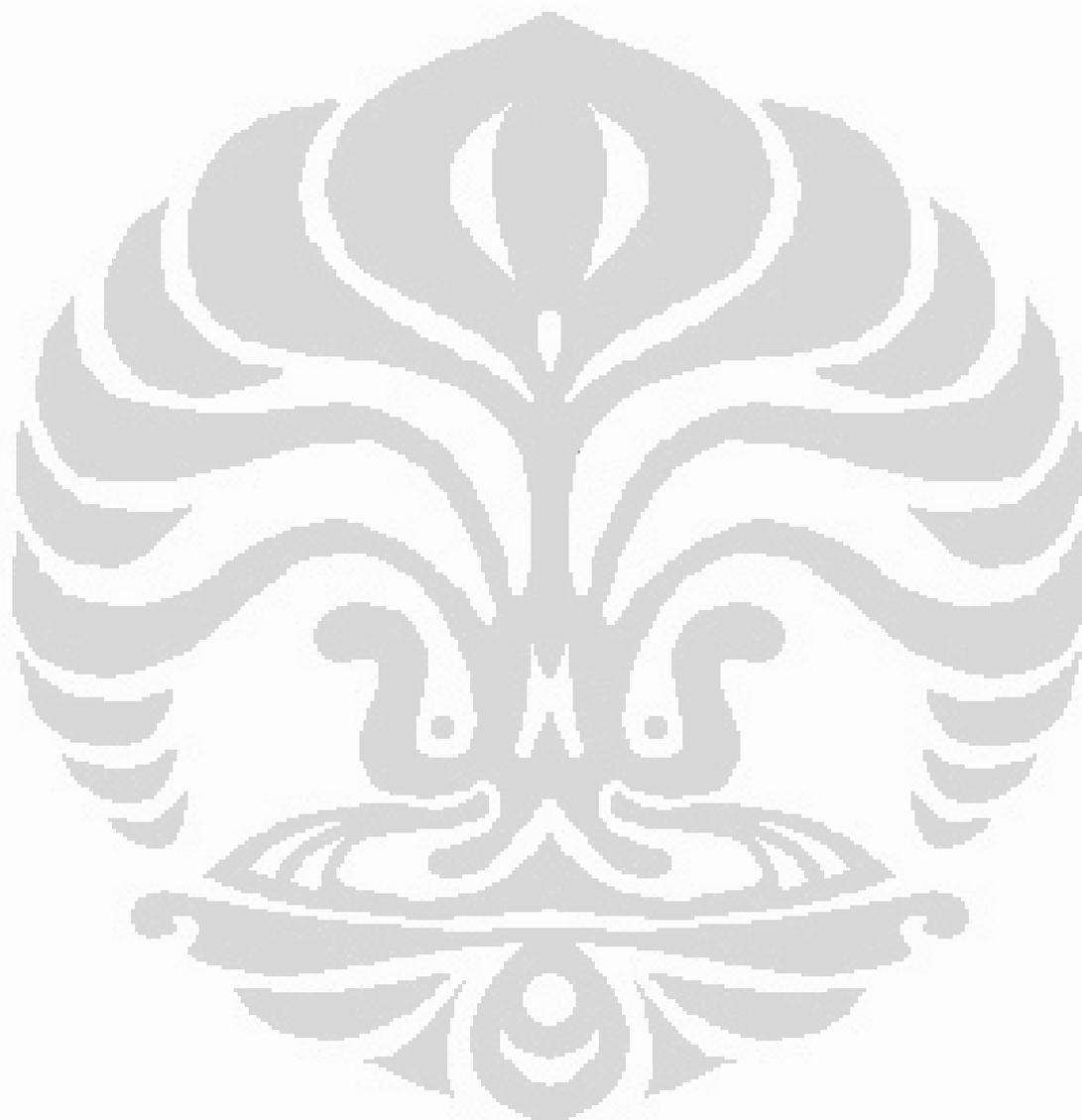
Bab ini memuat data hasil penelitian dan analisis dari pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja relawan terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Bulan Sabit Merah

**BAB VI Penutup**

Bab ini memuat kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

Daftar Pustaka

Lampiran



**Universitas Indonesia**

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. KEPEMIMPINAN

#### 1. Pengertian Kepemimpinan

Pengertian kepemimpinan merujuk kepada kemampuan untuk mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan organisasi sebagaimana diterangkan oleh Robbins ( 2005 : 332 ) yaitu :

*“ The ability to influence a group toward the achievement of goal.”*

Pengertian kepemimpinan yang hampir sama juga disampaikan oleh Lussier dan Achua ( 2001 : 6 )

*“ Leadership is the influencing process of leaders and followers to achieve organizational objectives through change.”*

Sedangkan menurut Stoner ( 1996 : 161), kepemimpinan manajerial sebagai proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas yang berkaitan dengan tugas dari anggota kelompok. Ada empat implikasi penting dari definisi ini, yaitu pertama; kepemimpinan melibatkan orang lain, kedua ; kepemimpinan melibatkan distribusi kekuasaan yang tidak merata antara pemimpin dan anggota kelompok, ketiga ; kepemimpinan adalah kemampuan menggunakan berbagai bentuk kekuasaan untuk mempengaruhi tingkah laku pengikut dengan berbagai cara, keempat ; kepemimpinan adalah nilai.

#### 2. Peran Kepemimpinan

Peran kepemimpinan sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Berikut ini adalah peran kepemimpinan dalam organisasi :

a. Menurut Burt Nanus yang dikutip Adi Sujatno ( 2007:15 ), seorang pimpinan visioner akan mampu berperan sebagai :

- 1) Direction Setter, menyampaikan arahan target organisasi dalam menghadapi lingkungan eksternal masa depan

- 2) Change Agent, bertanggungjawab sebagai katalisator perubahan lingkungan internal/SDM untuk mewujudkan visi masa depan
  - 3) Spokes Person, sebagai penasehat dan negosiator organisasi
  - 4) Coach, sebagai team builder dan sebagai panutan.
- b. Covey menyebutkan empat peran kepemimpinan yaitu ;
- 1) Menjadi teladan
  - 2) Menjadi perintis jalan ( mengarahkan hidup dengan visi )
  - 3) Menjadi penyelaras ( menyelaraskan visi yang sudah ada )
  - 4) Menjadi pemberdaya ( membantu orang lain mencapai potensi dirinya )
- c. Peran kepemimpinan menurut Champman yang dikutip Dale Timpe dalam Hasibuan ( 2005 ) yaitu :
- 1) Cara berkomunikasi
  - 2) Pemberian motivasi
  - 3) Kemampuan memimpin
  - 4) Pengambilan keputusan
  - 5) Kekuasaan yang positif
- d. Kauzes & Posner, ( 2004:13) menawarkan panduan yang patut dicontoh oleh para pemimpin ketika mereka berusaha mengatasi masalah mereka sendiri dan memandu orang lain menuju pencapaian puncak yaitu dengan sebutan Lima Praktik Kepemimpinan Teladan, yaitu :
- 1) Mencontohkan caranya ( Model the way )
  - 2) Menginspirasi visi bersama ( Inspire a shared vision )
  - 3) Menantang proses ( Challenge the process )
  - 4) Memungkinkan orang lain bertindak ( Enable others to act )
  - 5) Menyemangati jiwa (Encourage the heart )
- e. Gary Yukl ( 1994 : 5 ) seorang pemimpin dalam kedudukannya :
- 1) mempunyai kekuasaan untuk menggerakkan bawahannya dalam mencapai tujuan organisasinya,
  - 2) mampu menginterpretasikan keadaan lingkungan organisasinya ,
  - 3) mampu menentukan sasaran organisasi yang akan dicapai ,

- 4) mampu mengorganisasikan kerja dan memotivasi pengikut mencapai tujuan organisasi,
- 5) mampu mempertahankan kerjasama tim dan mengorganisir dukungan dan kerjasama dari luar organisasi.

f. Henry Mintzberg dalam Robbins ( 2005 : 6 ), peran kepemimpinan manajerial ( managerial role ) :

- 1) Interpersonal, yaitu sebagai figure head ( figur ) , leader ( pemimpin), dan liaison ( penghubung )
- 2) Informational, yaitu sebagai monitor ( monitoring aliran informasi, disseminator ( pembagi informasi ) dan spokesperson ( juru bicara )
- 3) Decisional, yaitu sebagai entrepreneur ( wirausahawan), disturbance handler ( penangkal kesulitan ), resource allocator ( pengalokasi sumber daya ) dan negotiator ( negosiator ).

Khususnya dalam penanganan bencana sebagaimana diungkapkan oleh Kaplan (1996) maka diperlukan pemimpin mempunyai pengetahuan dan pengalaman, tetapi juga lebih dari itu yaitu pemimpin harus dapat merespon dengan tenang dan sabar selama penanganan krisis tersebut.

Sikich (1995) bahwa dalam penanganan bencana atau manajemen emergency/krisis yang efektif maka diperlukan kepemimpinan pragmatik ( *pragmatic leadership* ). Satu prinsip yang jelas dalam manajemen emergency/krisis oleh Sikich (1995:102) yaitu :

*"You need to develop leadership skill at every level of the EMRO ( Emergency Manajement/Response Organization ) to provide flexibility and responsiveness to ever-cahanging situations."*

Peter F. Drucker dalam Geber dan Beverly (1991) mengajarkan bahwa pengelolaan yang baik pada organisasi nonprofit agar bisa sempurna terletak pada 3 elemen krusial dalam menjalankan organisasi yaitu 1) mendefinisikan misi mereka dan mengawalinya dengan keras, 2) memikirkan bagaimana membuat pemimpin adalah sebuah sumber daya, 3 ) menjadi lebih pandai dalam mengelola orang khususnya relawan.

Menurut Siagian (2003) bahwa mutu kepemimpinan yang terdapat dalam suatu organisasi memainkan peranan yang sangat dominan dalam keberhasilan organisasi tersebut dalam menyelenggarakan berbagai kegiatannya. Keberhasilan suatu organisasi baik secara keseluruhan maupun berbagai kelompok dalam suatu organisasi tertentu, sangat tergantung pada mutu kepemimpinan yang terdapat dalam organisasi yang bersangkutan.

Selanjutnya Siagian (2003) mengatakan bahwa keberhasilan suatu organisasi sosial yang nirlaba mencapai tujuannya sangat tergantung pada kepercayaan masyarakat atas manfaat organisasi tersebut serta mutu organisasi sebagai keseluruhan yang dicerminkan oleh mutu para pemimpin dalam organisasi yang bersangkutan. Kepercayaan masyarakat atas mutu itulah yang menyebabkan mereka secara ikhlas memberikan dukungan dan bantuan yang diperlukan, misalnya berupa dana. Tanpa kepercayaan demikian sukar mengharapkan keikhlasan masyarakat memberikan dukungan dan bantuan yang diperlukan yang pada gilirannya akan mengakibatkan organisasi sosial tersebut menghadapi berbagai jenis kesulitan dalam menyelenggarakan berbagai kegiatannya.

## **B. KARAKTERISTIK RELAWAN**

### **1. Pengertian Relawan**

Relawan adalah orang secara sukarela memberikan waktu, tenaga dan pikiran serta potensi lainnya untuk membantu masyarakat yang membutuhkan ( Suparlan : 1990 )

### **2. Karakteristik Individu ( Relawan )**

Robbins ( 2005 : 9 dan 15 ), beberapa faktor tantangan dan peluang dalam perilaku organisasi ( Organizational Behavior ), diantaranya adalah peningkatan kualitas dan produktifitas serta peningkatan customer service. Sedangkan definisi perilaku organisasi itu sendiri adalah studi yang mempelajari dampak individu, kelompok dan struktur dalam perilakunya yang berhubungan dengan organisasi untuk tujuan penerapan pengetahuan dalam peningkatan efektifitas organisasi.

**Universitas Indonesia**

Robbin 2005: 42-60, dalam rangka peningkatan efektifitas organisasi maka pemimpin harus memahami dasar perilaku individu yang akan berdampak pada kinerja dan kepuasan karyawan yaitu :

- 1) Kemampuan ( ability )
- 2) Nilai yang dianut dan sikap ( values dan attitude)
- 3) Kepribadian ( personality )
- 4) Karakter individu ( personal or biographical characteristics )

Menurut Steers, (1980 : 4 - 6 ), cara yang terbaik untuk meneliti efektifitas organisasi ialah memperhatikan secara serempak tiga konsep yang saling berhubungan yaitu faham mengenai 1) optimasi tujuan; 2) perspektif sistematis; dan 3) tekanan pada segi perilaku manusia dalam organisasi.

Dalam hal tekanan perhatian terhadap perilaku manusia. Komponen pokok ketiga dari ancangan konsep efektifitas organisasi adalah tekanan atas peranan pekerja terhadap keberhasilan organisasi untuk jangka panjang. Komponen ketiga ini menekankan kepada perilaku manusia dalam organisasi, bagaimana menggunakan sumber daya yang ada dalam suatu organisasi dengan menganalisis kebutuhan dari setiap pegawai yang ada. Hal ini dilakukan karena kebutuhan dan motivasi dari setiap pegawai akan berbeda, ada yang bermotivasi untuk memenuhi kebutuhan fisiologis antara lain berupa makan, minum, tempat tinggal dan kebutuhan fisik lainnya sampai dengan kebutuhan aktualisasi diri yaitu prestasi dan tanggung jawab. Dalam komponen pokok ketiga ini pula harus melakukan analisis secara cermat tingkah laku dan motivasi sumber daya yang ada dalam organisasi baik secara individu maupun kelompok sehingga dapat diketahui apa yang menyebabkan menghambat, menghalangi, atau yang dapat memperlancar dan menyokong tujuan organisasi.

Steers (1980), mengemukakan empat faktor yang menyokong keberhasilan akhir suatu organisasi, yaitu: karakteristik organisasi; karakteristik lingkungan; karakteristik pekerja; kebijakan dan praktek manajemen.

Pada kenyataannya, kunci keberhasilan organisasi adalah cara kerja-sama para anggota organisasi (atau gagal bekerjasama) bagi pencapaian tujuan. Bila peranan perilaku individu dalam efektifitas organisasi ini diteliti lebih lanjut, tampak organisasi harus memenuhi tiga persyaratan perilaku penting agar mampu memastikan keberhasilan akhir (Karz dan Kahn dalam Steers, 1980: 134-5).

Pertama, setiap organisasi harus mampu membina dan mempertahankan suatu armada kerja yang mantap yang terdiri dari pekerja yang terampil. Hal ini berarti disamping mengadakan perekrutan, penerimaan, dan penempatan individu secara berhasil dalam sistem, organisasi juga mampu memelihara para pekerja dengan menawarkan imbalan yang pantas dan memadai sesuai kontribusi individu dan relevan bagi pemuasan kebutuhan individu.

Kedua, organisasi harus dapat menikmati prestasi peranan yang dapat diandalkan dari para pekerjanya. Jika organisasi ingin beroperasi efektif, setiap anggota bukan hanya harus bersedia berkarya, tetapi juga harus bersedia melaksanakan tugas khusus yang menjadi tanggungjawab utamanya.

Ketiga, organisasi yang efektif menuntut agar para pekerja mengusahakan bentuk tingkah laku yang spontan dan inovatif, karena uraian pekerjaan yang hanya merupakan pedoman umum mengenai persyaratan kerja tidak akan sedemikian teliti sehingga para pekerja akan mengetahui dengan tepat apa yang diharapkan dari mereka.

Apabila diteliti ketiga persyaratan perilaku organisasi ini nyata bahwa syarat yang pertama berkisar pada masalah keterikatan pada organisasi, sedangkan syarat yang kedua dan ketiga berkisar pada masalah tingkat dan kualitas prestasi pekerja dalam organisasi. Pada telaah perilaku manusia sehubungan dengan efektifitas, menurut Steers (1980) maka keterikatan dan prestasi pekerja muncul sebagai variabel kunci yang perlu diteliti.

Menurut Steers (1980), pengertian keterikatan di bidang organisasi dapat dibagi dalam dua komponen utama. Pertama, adalah keterikatan (*attachment*) formal pada suatu organisasi, yakni kesediaan mempertahankan keanggotaan dalam suatu organisasi. Bagi organisasi hal tersebut berurusan dengan tugas

menemukan cara mengurangi atau menekan tingkat perpindahan pekerja, kemangkiran, dan bentuk lain pengunduran diri sampai seminimal mungkin, dan meningkatkan pemanfaatan waktu dalam lingkungan kerja. Sedangkan keikatan (*commitment*) merupakan peristiwa dimana individu sangat tertarik pada (atau mempunyai keikatan terhadap) tujuan, nilai-nilai, dan sasaran majikannya.

Porter dan Smith dalam Steers, (1980) mendefinisikan keikatan terhadap organisasi sebagai sifat hubungan seorang individu dengan organisasi yang memungkinkan seorang yang mempunyai keikatan yang tinggi memperlihatkan:

- 1). Keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan;
- 2). Kesiediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi tersebut; dan
- 3). Kepercayaan akan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Jadi keikatan – dibandingkan dengan keterikatan – meliputi hubungan yang aktif antara pekerja dengan majikannya dimana pekerja tersebut bersedia memberikan sesuatu atas kemauan sendiri agar dapat menyokong tercapainya tujuan organisasi. Jadi keikatan lebih dari sekedar keanggotaan karena keikatan meliputi sikap yang sangat menyenangkan majikan dan kesiediaan untuk mmengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi memperlancar pencapaian tujuan.

Menurut Steers, (1980), disamping keterikatan, variabel kunci yang kedua adalah prestasi kerja. Secara sederhana, umumnya orang percaya bahwa prestasi kerja individu merupakan fungsi gabungan dari tiga faktor penting: 1) kemampuan, perangai, dan minat seorang pekerja; 2) kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peran seorang pekerja; 3) tingkat motivasi pekerja.

Kemampuan, perangai dan minat pekerja merupakan ciri-ciri individu yang sangat menentukan kemampuan pekerja memberikan sumbangan pada

suatu organisasi. Kemampuan pekerja dapat mempengaruhi prestasi kerja dalam berbagai cara, misalnya, hasil riset menunjukkan bahwa keberhasilan manajemen sangat erat hubungannya dengan tingkat kemampuan intelektual seseorang (seperti kemampuan memahami perkataan lisan, penalaran secara induktif, daya ingat).

Kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peran seorang pekerja adalah taraf pengertian dan penerimaan seorang individu atas tugas yang dibebankan kepadanya. Makin jelas pengertian pekerja mengenai persyaratan dan sasaran pekerjaannya, makin banyak energi yang dapat dikerahkannya bagi kegiatan-kegiatan kearah tujuan, tentu saja dengan asumsi bahwa pekerja tersebut menerima baik peranan yang ditetapkan untuknya.

Menurut Porter, Lawler, dan Vroom dalam Steers, (1980), motivasi adalah proses dengan mana perilaku dibangkitkan, diarahkan, dan dipertahankan selama berjalannya waktu. Sebagaimana pada definisi ini ada tiga segi yang penting dalam konsep motivasi. Pertama, paham mengenai daya energi di dalam diri individu yang "mendorong" mereka untuk berperilaku tertentu. Kedua, paham mengenai orientasi tujuan, yaitu perilaku yang diarahkan pada tujuan-tujuan tertentu. Ketiga adalah orientasi sistem pada tinjauan motivasi tersebut. Daya yang terdapat dalam diri individu maupun lingkungan luarnya berumpan balik pada individu menguatkan cara bertindaknya saat itu atau menyebabkan diambilnya alternatif cara bertindak yang lainnya.

Boz dan Palaz (2007) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa faktor motivasi yang paling penting menjadi relawan adalah sifat mementingkan kepentingan orang lain (*altruism*), afiliasi (*affiliation*), dan pengembangan pribadi (*personal improvement*).

Sehingga dari paparan para pakar di atas, maka dapat penulis simpulkan bahwa karakteristik individu (relawan) adalah salah satu faktor yang dapat meningkatkan performa/kinerja individu (relawan) dalam rangka meningkatkan keefektifan organisasi dalam mencapai tujuan, khususnya dalam peningkatan kualitas dan produktifitas serta peningkatan customer service. Sedangkan karakteristik individu (relawan) antara lain terdiri dari

kemampuan ( ability ), nilai yang dianut dan sikap ( values dan attitude), kepribadian ( personality ), karakter individu ( personal or biographical characteristics ), kejelasan peran, komitmen dan tingkat motivasi relawan.

### C. KUALITAS PELAYANAN

#### 1. Pengertian kualitas pelayanan

Menurut Rangkuti (2006 : 28) kualitas jasa/layanan didefinisikan sebagai penyampaian yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan. Jenis kualitas yang digunakan untuk menilai kualitas jasa/layanan adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas tehnik ( outcome ), yaitu kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri
- b. Kualitas pelayanan ( proses ), yaitu kualitas cara penyampaian jasa tersebut.

#### 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono dan Fandy (2004 : 132) mengidentifikasi sepuluh pokok kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) Realiabilitas, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja ( *performance* ) dan sifat dapat dipercaya ( *dependability* ). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal ( *right the first time* ), memenuhi janjinya secara akurat dan andal ( misalnya, menyampaikan jasa sesuai jadwal yang disepakati), menyimpan data record secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.
- 2) Responsivitas, atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya ; ketepatan waktu pelayanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan dan penyampaian layanan yang cepat.
- 3) Kompetensi, yaitu penguasaan ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan

pelanggan. Termasuk di dalamnya pengetahuan dan ketrampilan karyawan kontak, pengetahuan dan ketrampilan personil dukung operasional dan kapabilitas riset organisasi.

- 4) Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya telepon, surat, email, fax dan seterusnya) dan jam operasi nyaman.
- 5) Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek, antensi dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, *bell person*, *teller bank* dan lain-lain)
- 6) Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka fahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa / layanan yang ditawarkan, biaya jasa, trade-off antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.
- 7) Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling approach*)
- 8) Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*) keamanan finansial (*financial security*), privasi dan kerahasiaan (*confidentiality*)
- 9) Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual dan mengenal pelanggan reguler.
- 10) Bukti fisik, meliputi penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat dan lain-lain).

Selanjutnya dalam Tjiptono dan Fandy (2004 : 133), Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) menemukan adanya overlapping diantara

beberapa dimensi di atas. Oleh karena itu mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan keamanan disatukan menjadi jaminan ( assurance ). Sedangkan akses, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati ( empathy ). Dengan demikian ada lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan kepentingan relatifnya sebagai berikut :

1. Reliabilitas ( reliability ), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu disepakati.
2. Daya tanggap ( responssiveness ), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka , serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat
3. Jaminan ( assurance ), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati ( empathy ), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik ( tangibles ), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Tjiptono dan Fandy (2004 : 131), telah membuat tabel dari telaah literatur tentang dimensi kualitas jasa yaitu :

Tabel 2. Telaah Literatur tentang Dimensi Kualitas Jasa

PENELITI	DIMENSI KUALITAS
Albert & Zemke ( 1985 )	Perhatian dan kepedulian, kapabilitas pemecahan masalah, spontanitas dan fleksibilitas, recovery
Brady & Cronin ( 2001 )	Kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil
Caruana & Pitt ( 1997 )	Reabilitas jasa dan manajemen ekspektasi
Dabholkar, et al ( 1996 )	Aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan
Edvardsson, Gustavsson & Riddle ( 1989 )	Kualitas teknis, kualitas integratif, kualitas fungsional, kualitas hasil
Garvin ( 1987 )	Reliabilitas, kinerja, fitur, konformasi, daya tahan, serviceability, estetika, percieved quality
Gronroos ( 1979, 1982 )	Kualitas teknis, kualitas fungsional, citra
Gronroos ( 1990, 2000 )	Profesionalisme dan ketrampilan, sikap dan perilaku, aksesibilitas dan fleksibilitas, reliabilitas dan trustworthiness, reputasi dan kredibilitas, servicecape
Gummesson ( 1987 b )	Kualitas desain, kualitas produksi, kualitas penyampaian, kualitas relasional
Gummesson ( 1991 )	Kualitas desain, kualitas produksi jasa, kualitas proses, kualitas hasil
Gummesson ( 1993 )	Kualitas desain, kualitas produksi dan penyampaian, kualitas relasional, kualitas hasil
Hedvall & Paltshick ( 1989 )	Kesediaan dan kemampuan untuk melayani, akses fisik dan psikologis
Johnson & silvestro ( 1990 )	Faktor hegenis, faktor peningkat kualitas dan threshold factors
Leblanc & Nguyen ( 1988 )	Citra korporat, organisasi internal, dukungan fisik terhadap sistem penghasil jasa, interaksi antara staf dan pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan
Lehtinen & Lehtinen ( 1982 )	Kualitas fisik, kualitas interaktif, kualitas korporat

Universitas Indonesia

Lehtinen & Lehtinen ( 1982 )	Kualitas proses, kualitas hasil
Ovretviet ( 1992	Kualitas pelanggan, kualitas profesional, kualitas manajemen
Parasuraman, Zeithaml & Berry ( 1985 )	Bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, kemampuan memahami pelanggan
Parasuraman, Zeithaml & Berry ( 1985 )	Bukti fisik, daya tanggap, jaminan,, empati, bukti fisik
Rust & Oliver ( 1994 )	Kualitas fungsional, kualitas teknis, kualitas lingkungan

Sumber : Tjiptono dan Fandy ( 2004 )

#### D. HUBUNGAN KEPEMIMPINAN DAN KUALITAS PELAYANAN

Hubungan kepemimpinan, motivasi dan kualitas pelayanan diutarakan oleh Wolkins, dikutip Scheuing & Cristopher (1993) dalam Tjiptono & Chandra ( 2006:137) menjabarkan enam prinsip yang sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas pelayanan secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan yaitu :

##### 1) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

##### 2) Pendidikan

Semua karyawan perusahaan , mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi kualitas.

3) Perencanaan Strategis

Perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.

4) Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas

5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan maupun stakeholder lainnya ( seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat sekitar, dan lain-lain )

6) *Total Human Reward* .

*Reward* dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini yaitu motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan memiliki ( *sense of belonging* ) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas.

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang akan penulis laksanakan adalah penelitian survey dengan metode kuantitatif deskriptif analisis. Metode penelitian survey adalah usaha pengamatan untuk mendapatkan keterangan-keterangan yang jelas terhadap suatu masalah tertentu dalam suatu penelitian. Sebagaimana diungkapkan oleh Creswell (2008:153) :

*A survey design provides a quantitative or numeris description of trend, attitudes or opinions of population by studying a sample of the population.*

Penelitian survey biasanya dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam, tetapi generalisasi yang dilakukan bisa lebih akurat bila menggunakan sample yang representative (Ridwan, 2004). Hal yang sama diungkapkan oleh Creswell (2008) bahwa dari hasil sampel, peneliti mengeneralisasi atau membuat klaim dari populasi.

Berdasarkan pengertian dari pakar di atas, maka penulis menarik kesimpulan bahwa metode survey deskriptif cocok digunakan dalam penelitian ini, karena sesuai dengan maksud dari penelitian ini yaitu untuk memperoleh gambaran tentang seberapa kuat pengaruh kepemimpinan dan karakteristik relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur.

### B. Populasi

Sugiyono (2002:57) memberikan pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Pada penelitian ini, populasinya adalah relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur. Dari data yang diperoleh dari BSMI Cabang

Jakarta Timur, relawan yang ikut dalam program tanggap bencana dan pelayanan kesehatan pada kurun waktu 2007 – 2008 adalah sebanyak 55 orang, sehingga populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 55 responden.

### C. Sampel

#### 1. Teknik Pengambilan sampel

Arikunto (1998: 17) memberikan pengertian sampel yaitu bagian dari populasi ( sebagian atau wakil populasi yang diteliti ). Sedangkan menurut Sugiyono (2009:62), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Teknik pengambilan sampel atau teknik sampling adalah suatu cara mengambil sample yang representative dari populasi sebagaimana diungkapkan oleh Riduwan (2004: 57). Ada dua macam teknik pengambilan sampling dalam penelitian yang umum dilakukan yaitu probability sampling dan non probability sampling.

Teknik probability sampling yaitu teknik sampling untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampling. Yang termasuk teknik probability sampling yaitu Simple random sampling, Proportionate stratified random sampling, Disproportionate stratified random sampling dan Area sampling ( sampling daerah atau wilayah ).

Teknik non probability sampling yaitu teknik sampling yang tidak memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampling. Yang termasuk teknik probability sampling yaitu Sampling sistematis, Sampling kuota, Sampling Aksidental, Purposive sampling , Sampling jenuh, Snowball sampling (Riduwan : 2004 : 57-64)

Pada penelitian “Pengaruh Kepemimpinan dan Karakteristik Relawan terhadap Upaya Relawan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur”, penulis mengambil teknik non probability sampling yaitu sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2009)

sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

## 2. Menentukan Ukuran sampling

Menurut Arikunto (1996 : 107) mengemukakan bahwa untuk sekedar ancer-ancer maka apabila subjek kurang dari 100 maka lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subyeknya besar, dapat diambil antara 10 % - 15 % atau 20% - 25 % atau lebih.

Sedangkan menurut Surakmad (1994 : 100) bahwa ukuran populasi sebanyak kurang dari atau sama dengan 100 ( seratus ), pengambilan sampel sekurang-kurangnya 50 % dari ukuran populasi. Apabila ukurannya sama atau lebih dari 1000, ukuran sampelnya diharapkan sekurang-kurangnya 15 % dari populasi.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini, jumlah sampelnya kurang dari 100, maka sebagaimana menurut Arikunto, ukuran sampelnya sama dengan populasi yaitu 55 orang ( sensus ).

### D. Instrumen ( Alat Pengumpulan Data )

Alat pengukur dalam penelitian ini berbentuk angket, dengan tingkat pengukuran ordinal, kategori jawaban terdiri atas 5 tingkatan. Untuk analisis secara kuantitatif, maka alternatif jawaban tersebut dapat diberi skor 1 sampai 5.

Ada lima alternatif jawaban untuk variabel kepemimpinan dan karakteristik relawan yaitu :

- 5 = Sangat Setuju, artinya apabila relawan sangat setuju sepenuhnya dengan isi pernyataan/pertanyaan tersebut
- 4 = Setuju, artinya sependapat dengan sebagian besar pernyataan /pertanyaan tersebut

3 = Ragu-ragu, artinya merasa sulit untuk memberikan pendapat setuju atau tidak setuju terhadap isi pernyataan/pertanyaan tersebut

2 = Tidak Setuju, artinya sependapat dengan sebagian kecil dari isi pernyataan/pertanyaan tersebut

1 = Sangat Tidak Setuju artinya bertentangan dengan isi pernyataan/pertanyaan tersebut

Sedangkan untuk variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, alternatif jawabannya yaitu :

1 = Sangat Setuju, artinya apabila relawan sangat setuju sepenuhnya dengan isi pernyataan/pertanyaan tersebut

2 = Setuju, artinya sependapat dengan sebagian besar pernyataan /pertanyaan tersebut

3 = Ragu-ragu, artinya merasa sulit untuk memberikan pendapat setuju atau tidak setuju terhadap isi pernyataan/pertanyaan tersebut

4 = Tidak Setuju, artinya sependapat dengan sebagian kecil dari isi pernyataan/pertanyaan tersebut

5 = Sangat Tidak Setuju artinya bertentangan dengan isi pernyataan/pertanyaan tersebut

Berikut adalah tabel kisi-kisi instrumen dan operasionalisasi variabel pada penelitian Pengaruh Kepemimpinan dan Karakteristik Relawan terhadap Upaya Relawan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur.

Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	NOMOR ITEM PERTAN YAAN
<b>PERAN KEPEMIMPINAN ( X<sub>1</sub> )</b> Yaitu kemampuan pemimpin BSMI untuk mempengaruhi dan mengarahkan relawan agar pelayanan tanggap bencana dan pelayanan kesehatan berjalan efektif dan efisien.	<b>1. Kemampuan untuk Memimpin</b> Kemampuan pemimpin dalam mengarahkan dan membimbing relawan	Tingkat kemampuan pemimpin dalam :	
		1. mengarahkan relawan dalam melaksanakan tugas	1
		2. membimbing relawan dalam melaksanakan tugas	2
		3. Memberikan penjelasan dalam melaksanakan tugas	3
	<b>2. Pemberian Motivasi</b> Kemampuan pemimpin BSMI membangkitkan motivasi relawan untuk melakukan tugas	Tingkat kemampuan pemimpin untuk memberi :	
		1. penghargaan kontribusi relawan	4
		2. menciptakan kondisi yang kondusif	5
		3. memberikan kepercayaan kepada relawan untuk tugas – tugas selanjutnya	6
	<b>3. Pengambilan Keputusan</b> Kemampuan pemimpin dalam mengambil keputusan dalam pelayanan tanggap bencana dan pelayanan kesehatan	Tingkat kemampuan pemimpin dalam :	
1. mengambil keputusan dengan cepat		7	
2. mempertimbangkan seluruhnya sebelum memutuskan		8	
	3. keberanian mengambil resiko atas keputusannya	9	

	<p><b>4. Cara berkomunikasi</b></p> <p>Peran / kemampuan pemimpin dalam melakukan komunikasi dengan relawan sehingga pelayanan berjalan dengan baik</p>	<p>Tingkat kemampuan pemimpin dalam :</p> <p>1. berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami relawan</p> <p>2. memilih media komunikasi yang tepat</p> <p>3. memberikan dukungan</p> <p>4. mendorong kreatifitas</p>	<p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p>
	<p><b>5. Kekuasaan Positif</b></p> <p>Kekuasaan yang mendukung terciptanya tujuan organisasi</p>	<p>Tingkat kemampuan pemimpin dalam :</p> <p>1. bekerjasama dengan relawan</p> <p>2. memberikan perintah sesuai dengan kewenangannya</p>	<p>14</p> <p>15</p>
<p><b>KARAKTERISTIK RELAWAN (X<sub>2</sub>),</b> yaitu karakteristik / ciri-ciri khusus yang dimiliki individu relawan BSMI yang meliputi pengalaman, pendidikan, kapabilitas, integritas dan loyaltas/komitmen</p>	<p><b>1. Pengalaman</b></p> <p>Yaitu pengalaman yang dimiliki oleh para relawan, baik pengalaman diluar organisasi BSMI maupun sebagai relawan BSMI</p>	<p>Tingkat pengalaman relawan dalam :</p> <p>1. pengalaman sebelumnya di BSMI</p> <p>2. pengalaman di luar BSMI</p>	<p>1</p> <p>2</p>
	<p><b>2. Pendidikan</b></p> <p>Yaitu pendidikan formal yang dimiliki ataupun pelatihan yang pernah diikuti</p>	<p>Tingkat pendidikan relawan dalam :</p> <p>1. pendidikan formal relawan</p> <p>2. pelatihan yang diselenggarakan BSMI</p>	<p>3</p> <p>4</p>
	<p><b>3. Kapabilitas</b></p> <p>Yaitu kemampuan yang dimiliki oleh relawan baik teknis maupun manajerial</p>	<p>Tingkat kemampuan relawan dalam :</p> <p>1. kemampuan teknis ( medis atau non medis ) yang dimiliki relawan</p> <p>2. Kemampuan manajerial</p>	<p>5</p> <p>6</p>

	<p><b>4. Kejelasan peran dalam pelayanan</b> Yaitu taraf pengertian dan penerimaan seorang individu atas tugas yang dibebankan kepadanya</p>	<p>Tingkat kejelasan peran relawan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. memahami penjelasan yang diberikan pimpinan untuk melaksanakan tugas pelayanan</li> <li>2. memahami peran yang diberikan</li> </ol>	<p>7 8</p>
	<p><b>5. Loyalitas (komitmen)</b> Yaitu keterikatan relawan pada BSMI</p>	<p>Tingkat loyalitas relawan dalam :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota BSMI</li> <li>2. kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan BSMI</li> <li>3. kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi BSMI</li> </ol>	<p>9 10 11</p>
	<p><b>6. Motivasi, dan tujuan serta kebutuhan relawan ikut bergabung</b></p>	<p>Tingkat motivasi relawan dalam :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. keinginan mencari ridlo Allah SWT</li> <li>2. ikut bergabungnya pada BSMI dan dalam melaksanakan tugas-tugasnya ingin dapat mengaktualisasikan dirinya</li> <li>3. memberikan kemanfaatan bagi orang lain</li> <li>4. berprestasi bukan karena uang</li> </ol>	<p>12 13 14 15</p>
<p><b>UPAYA RELAWAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ( Y ),</b> yaitu upaya atau usaha yang dilakukan relawan dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat</p>	<p>1. Upaya relawan untuk meningkatkan kehandalan ( reliability ) Yaitu kemauan relawan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar</p>	<p>Tingkat upaya relawan dalam :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. mematuhi prosedur</li> <li>2. bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas</li> <li>3. berlaku jujur dalam memberikan keterangan yang berhubungan dengan pelayanan</li> <li>4. berlaku adil/sama dalam pelayanan</li> </ol>	<p>1 2 3 4</p>

	<p><b>2. Upaya relawan untuk meningkatkan daya tanggap ( responsiveness )</b> Yaitu kesadaran atau keinginan relawan untuk membantu klien dan memberikan pelayanan yang cepat</p>	<p>Tingkat upaya relawan dalam :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. memberikan layanan yang segera atau cepat</li> <li>2. menyelesaikan tugas tepat pada waktunya</li> <li>3. siap untuk merespon permintaan</li> </ol>	<p>5 6 7</p>
	<p><b>3. Upaya relawan untuk meningkatkan jaminan ( assurance ) pelayanan</b> Yaitu upaya untuk menjamin pelayanan tidak cacat</p>	<p>Tingkat upaya relawan dalam :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. tidak ada kutipan uang</li> <li>2. memenuhi janji pelayanan</li> <li>3. mengupayakan pelayanan berjalan dengan baik ( tuntas )</li> </ol>	<p>8 9 10</p>
	<p><b>4. Upaya relawan untuk meningkatkan empati ( empathy ) dalam pelayanan</b> Yaitu perhatian relawan secara individual terhadap klien</p>	<p>Tingkat upaya relawan dalam :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. keramah-tamahan</li> <li>2. menampung keluhan</li> <li>3. kesabaran menghadapi klien</li> </ol>	<p>11 12 13</p>
	<p><b>5. Upaya relawan untuk meningkatkan aspek penampilan ( tangibles )</b> Yaitu penampilan relawan dan fasilitas fisik lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelayanan</p>	<p>Tingkat upaya relawan dalam :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. membawa peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan</li> <li>2. berpakaian seragam BSMI</li> </ol>	<p>14 15</p>

### E. Deskripsi Operasional Variabel

Secara operasional variabel perlu didefinisikan yang bertujuan untuk menjelaskan makna variabel penelitian. Variabel penelitian ini terdiri dari dua yaitu variabel bebas dan satu variabel terikat.

a. Peran Kepemimpinan ( X1 ),

Yaitu kemampuan pemimpin BSMI untuk mempengaruhi dan mengarahkan relawan agar pelayanan tanggap bencana dan pelayanan kesehatan berjalan efektif dan efisien. Konsep yang digunakan yaitu dari Champman tentang peran kepemimpinan dan Henry Mintzberg ( The Ten Role of Manager )

b. Karakteristik Relawan ( X2 ),

Yaitu karakteristik, ciri-ciri khusus atau peranan yang dimiliki para individu relawan BSMI yaitu yang meliputi pengalaman, pendidikan, kapabilitas, kejelasan peran dan loyalitas/komitmen serta tingkat motivasi relawan. Konsep yang digunakan yaitu dari Steers, yang menjelaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas organisasi yaitu penekanan perhatian peranan pada perilaku pekerja dan dan konsep Robbins tentang fondasi dari perilaku individu dalam organisasi.

c. Upaya-upaya Relawan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan ( Y ),

Yaitu upaya atau usaha yang dilakukan relawan dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Konsep yang digunakan yaitu lima tolok ukur atau dimensi dari kualitas layanan oleh Fitzsimmons, Lovelock, Parasuraman dan Zeithaml dan Berry

Berikut adalah model hubungan variabel penelitian ini :



## F. Teknik Analisis

Menguji hipotesis dalam penelitian ini digunakan tehnik statistik regresi sederhana, regresi ganda, korelasi sederhana dan korelasi berganda sebagaimana dijabarkan oleh Riduwan (2004 : 136-152) yaitu :

1. Rumus Persamaan Regresi Sederhana :  $Y = a + b_1$

Analisis regresi sederhana adalah alat analisis peramalan nilai pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara variabel bebas ( X ) dengan satu variabel terikat ( Y )

2. Rumus Persamaan Regresi Ganda :  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$

Analisis regresi ganda ialah alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih ( X<sub>1</sub>), (X<sub>2</sub>) ... ( X<sub>n</sub> ) dengan satu variabel terikat

3. Rumus Korelasi Pearson Product Moment ( PPM ) :

Korelasi Pearson Product Moment ( PPM ) berguna untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel bebas ( independent ) dengan variabel terikat ( dependent ).

$$r_{xy} = \frac{n \cdot (\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Korelasi PPM dilambangkan ( r ) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga (  $-1 \leq r \leq +1$  ). Apabila nilai  $r = -1$  artinya korelasinya negatif sempurna,  $r = 0$  artinya tidak ada korelasi, dan  $r =$  berarti

korelasinya sangat kuat. Sedangkan harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi Nilai r sebagai berikut :

INTERVAL KOEFISIEN	TINGKAT HUBUNGAN
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien diterminan sebagai berikut :

$$KP = r^2 \times 100 \%$$

Dimana KP = Nilai Koefisien Diterminan  
r = Nilai Koefisien Korelasi

Pengujian lanjutan yaitu uji signifikansi yang berfungsi apabila peneliti ingin mencari makna hubungan variabel X terhadap Y, maka hasil korelasi PPM tersebut diuji dengan Uji Signifikansi dengan rumus :

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{n-r^2}}$$

Dimana :  $t_{\text{hitung}}$  = Nilai t

r = Nilai Koefisien Korelasi

n = Jumlah Sampel

Distribusi (Tabel t) untuk  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan ( $dk = n - 2$ )

Kaidah Keputusan : Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  berarti signifikan, sebaliknya

$t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  berarti tidak signifikan

#### 4. Rumus Korelasi Ganda

Analisis Korelasi Ganda berfungsi untuk mencari besarnya pengaruh atau hubungan antara dua variabel bebas ( X ) atau lebih secara simultan ( bersama-sama ) dengan variabel terikat ( Y ).

##### Rumus Korelasi Ganda

$$r_{X_1.X_2.Y} = \sqrt{\frac{r_{X_1.Y}^2 + r_{X_2.Y}^2 - 2(r_{X_1.Y})(r_{X_2.Y})(r_{X_1.X_2})}{1 - r_{X_1.X_2}^2}}$$

Selanjutnya untuk mengetahui signifikansi Korelasi Ganda dicari dulu  $F_{hitung}$  kemudian dibandingkan dengan  $F_{tabel}$

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1 - R^2)}{n - k - 1}}$$

Dimana :

R = Nilai Koefisien Korelasi Ganda

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

$F_{hitung}$  = Nilai F yang dihitung

Kaidah pengujian signifikansi :

Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  maka tolak  $H_0$  artinya signifikan dan

$F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka terima  $H_0$  artinya tidak signifikan

Carilah nilai  $F_{tabel}$  menggunakan Tabel F dengan rumus :

Taraf signifikan :  $\alpha = 0,001$  atau  $\alpha = 0,05$

$$F_{tabel} = F_{\alpha(1-\alpha)(dk=k), (dk=n-k-1)}$$

Pengolahan data hasil penelitian menggunakan program *Software* SPSS ( *Statistical Product and Service Solution* ) for Windows Release 15.0 agar diperoleh hasil yang akurat dalam penghitungan analisis deskriptif dan analisis korelasi dan regresi.

## **BAB IV**

### **PROFIL BULAN SABIT MERAH INDONESIA PUSAT DAN BSMI CABANG JAKARTA TIMUR**

#### **A. Asas dan Tujuan**

Sejarah lahirnya Bulan Sabit Merah Indonesia telah dijabarkan dalam bab pendahuluan di atas. Selanjutnya sebagaimana disebutkan dalam Laporan BSMI Tahun 2007 dan 2008 bahwa konsekuensi dari lahirnya gerakan reformasi bergulir telah memberikan kesempatan berbagai organisasi masa untuk menggunakan azas organisasinya sesuai dengan aspirasi dan keyakinan yang dimiliki. Munculnya kesadaran untuk memberikan bukti bahwa Islam memberikan rahmat bagi seluruh alam bukan sebaliknya sebagai teroris, pembawa bencana dan kesulitan, maka Bulan Sabit Merah Indonesia didirikan dengan kesungguhan berasaskan Islam.

Bulan Sabit Merah Indonesia sebagai lembaga kemanusiaan yang fokus pada kesehatan dan sosial bertujuan untuk meringankan penderitaan sesama manusia apapun sebabnya, dengan tidak membedakan agama, bangsa, suku bangsa, golongan, warna kulit, jenis kelamin dan bahasa.

#### **B. Visi dan Misi**

Adapun Visi dan Misi Bulan Sabit Merah Indonesia adalah sebagai berikut:

Visi :

Lembaga Nasional Kemanusiaan yang berkhidmat dalam bidang kesehatan dan sosial di Indonesia dan bekerjasama dengan lembaga kemanusiaan di tingkat nasional, regional dan internasional.

Misi :

Kemanusiaan (Kesehatan dan Sosial).

#### **C. Penyelenggaraan Organisasi**

Berdasarkan Anggaran Dasar Bulan Sabit Merah Indonesia susunan Organisasi Bulan Sabit Merah Indonesia terdiri atas Bulan Sabit Merah Indonesia

Pusat dan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang. Dalam pengambilan keputusan Bulan Sabit Merah Indonesia didasari atas hasil musyawarah dan mufakat.

Musyawarah yang dilaksanakan Bulan Sabit Merah Indonesia terdiri dari :

1. Musyawarah Nasional Bulan Sabit Merah Indonesia ( Munas ) dan Musyawarah Cabang Bulan Sabit Merah Indonesia ( Muscab ).
2. Musyawarah Kerja Nasional Bulan Sabit Merah Indonesia (Mukernas), dan Musyawarah Kerja Cabang Bulan Sabit Merah Indonesia (Mukercab).
3. Musyawarah Nasional Luar Biasa dan Musyawarah Cabang Luar Biasa.

Musyawarah Nasional dan Musyawarah Cabang masing-masing diadakan sekali dalam kurun waktu 3 tahun, dan dinyatakan sah apabila dihadiri oleh sekurang-kurangnya setengah dari yang berhak hadir ditambah satu. Setiap keputusan pada Musyawarah Nasional dan Musyawarah Cabang, diambil atas dasar musyawarah dan mufakat, namun bila tidak dapat diambil keputusan atas dasar musyawarah dan mufakat , keputusan diambil atas dasar suara terbanyak.

Dalam mekanisme pengambilan keputusan, musyawarah nasional yang dihadiri oleh utusan-utusan pengurus cabang dan pengurus pusat.adalah pemegang kekuasaan tertinggi di dalam perkumpulan Bulan Sabit Merah Indonesia. Tugas dari musyawarah nasional antara lain:

1. Mengevaluasi tugas pengurus pusat.
2. Menentukan pokok-pokok kebijakan organisasi kurun waktu tiga tahun.
3. Memilih pengurus pusat yang baru untuk masa bakti 5 tahunan
4. Membahas hal-hal penting.

Pada tingkat cabang musyawarah cabang yang dihadiri oleh pengurus cabang dan pengurus pusat adalah pemegang kekuasaan tertinggi di dalam wilayah kerja cabang yang bersangkutan. Tugas musyawarah cabang Bulan Sabit Merah Indonesia antara lain :

1. Menilai pertanggung jawaban pengurus cabang.
2. Menentukan program berdasarkan pokok-pokok kebijakan yang ditetapkan oleh Muscab untuk melaksanakan tugas Bulan Sabit Merah Indonesia

dalam wilayah kerja cabang yang bersangkutan untuk kurun waktu tiga tahun.

3. Memilih pengurus cabang Bulan Sabit Merah Indonesia yang baru untuk masa bakti tiga tahun.
4. Membahas hal-hal penting.

Penyelenggaraan musyawarah kerja nasional dan musyawarah kerja cabang dilaksanakan setahun sekali. Peserta musyawarah kerja nasional terdiri pengurus pusat dan pengurus cabang, sedangkan peserta musyawarah kerja cabang terdiri pengurus cabang dan utusan pengurus pusat. Tugas musyawarah kerja nasional dan musyawarah kerja cabang antara lain :

1. Membahas pelaksanaan program kerja tahun yang lalu , termasuk anggaran
2. Menyusun rencana program kerja tahun yang akan datang termasuk rancangan anggaran pendapatan dan belanja.
3. Membahas hal-hal penting.

Dalam hal yang khusus Musyawarah nasional luar biasa dan musyawarah cabang luar biasa dapat diadakan apabila pengurus pusat dan pengurus cabang tidak menyelenggarakan organisasi sesuai dengan ketentuan AD/ART. Musyawarah nasional luar biasa dan musyawarah cabang luar biasa, membahas masalah-masalah yang sangat penting dan luar biasa termasuk memberhentikan pengurus dan mengangkat pengurus yang baru. Musyawarah nasional luar biasa dan musyawarah cabang luar biasa dapat diadakan berdasarkan keputusan pengurus yang bersangkutan atau berdasarkan usul tertulis sekurang-kurangnya sepertiga dari utusan yang berhak hadir dalam musyawarah nasional dan musyawarah cabang. Bentuk dan tingkat musyawarah adalah merupakan forum pertanggung jawaban pengurus Bulan Sabit Merah Indonesia atas pelaksanaan tugas-tugasnya kepada masyarakat.

#### **D. Kepengurusan**

Kepengurusan Bulan Sabit Merah Indonesia di tingkat pusat berkedudukan di ibukota Negara Republik Indonesia. Struktur Kepengurusan Bulan Sabit Merah

Indonesia baik di pusat maupun di cabang terdiri dari :

1. Pengawas.
2. Penasehat.
3. Pengurus

Pengurus pusat yang dipilih oleh Musyawarah Nasional terdiri dari

- (1) Ketua Umum.
- (2) Ketua-ketua Bidang.
- (3) Seorang Sekretaris Umum
- (4) Wakil Sekretaris Umum
- (5) Seorang Bendahara.
- (6) Wakil Bendahara.

Pengurus yang terdiri dari Ketua Umum, Para Ketua Bidang, Sekretaris Umum, Wakil Sekretaris Umum, Bendahara dan wakil Bendahara dan dibantu oleh beberapa orang staf. Apabila ketua umum tidak dapat menjalankan fungsi memimpin Pengurus Pusat, maka dapat diketuai/dipimpin oleh salah seorang Ketua Bidang.

Tugas sehari-hari Pengurus Pusat dilaksanakan oleh Sekretaris Umum sebagai Pemimpin Pelaksana tugas sehari-hari. Pengurus Pusat berkewajiban :

1. Melaksanakan ketentuan-ketentuan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga.
2. Melaksanakan keputusan-keputusan Musyawarah Nasional dan Musyawarah Kerja Nasional.
3. Memimpin pelaksanaan tugas Bulan Sabit Merah Indonesia.

Kepengurusan ditingkat cabang / Pengurus Cabang dipilih oleh Musyawarah Cabang terdiri dari :

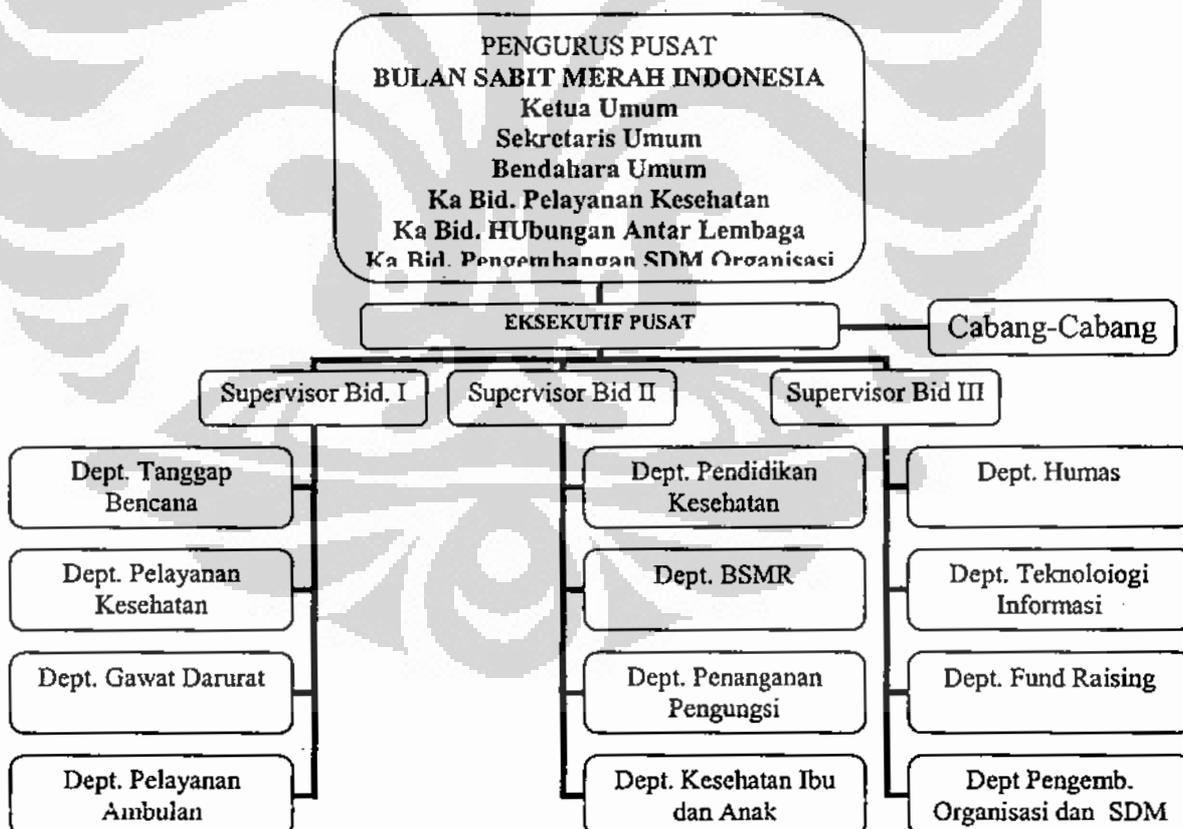
- (1) Ketua
- (2) Wakil Ketua
- (3) Sekretaris
- (4) Wakil Sekretaris
- (5) Bendahara
- (6) Staf / Karyawan

Pengurus Cabang yang berkedudukan di Ibukota Daerah Tingkat II yang bersangkutan, apabila ketua cabang tidak dapat menjalankan fungsi memimpin Pengurus Cabang, maka dapat diketuai / dipimpin oleh salah seorang Wakil Ketua.

Kewajiban Pengurus Cabang antara lain :

- 1) Melaksanakan ketentuan-ketentuan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga.
- 2) Melaksanakan keutusan-keputusan Pusat, keputusan-keputusan Musyawarah Cabang dan Musyawarah Kerja Cabang.
- 3) Mengkoordinasi, membina dan mengawasi seluruh kegiatan cabang-cabang dalam wilayah kerjanya.
- 4) Melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Pusat .

#### E. Struktur Organisasi Pengurus Pusat



Gambar 1. Struktur Organisasi Pengurus Pusat Bulan Sabit Merah Indonesia

Sumber: Pusat Arsip dan Dokumentasi Bulan Sabit Merah Indonesia)

Sekretaris Umum yang menangani kerja harian BSMI Pusat dibantu oleh : Kepala Kantor, Manajer Program, Manajer SDM, Sekretariat, Keuangan, Fundraising, Humas.

#### F. Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang

Sesuai dengan AD/ART cabang-cabang Bulan Sabit Merah Indonesia dibentuk setingkat Kotamadya/Kabupaten. Hingga saat ini dari total 62 cabang dan persiapan, BSMI pusat telah melantik 36 Cabang baik Kotamadya maupun Kabupaten, dan sebanyak 24 masih berstatus Cabang persiapan.

Daftar BSMI Cabang dan Cabang Persiapan di seluruh Indonesia dapat dilihat pada tabel .

Tabel 4. Daftar Nama BSMI Cabang

NO	NAMA CABANG
1	BSMI Cabang Kota Banda Aceh
2	BSMI Cabang Persiapan Kota. Meulaboh
3	BSMI Cabang Persiapan Kabupaten Pidie
4	BSMI Cabang Kota Lhokseumawe
5	BSMI Cabang Persiapan Kabupaten Nagan Raya
6	BSMI Cabang Persiapan Kota Langsa
7	BSMI Cabang Persiapan Kab. Simeulue
8	BSMI Cabang Kota Bandar Lampung
9	BSMI Cabang Persiapan Kabupaten Tanggamus
10	BSMI Cabang Persiapan Kabupaten Lampung Selatan
11	Kontak Person BSMI Kota Bengkulu
12	BSMI Cabang Duri
13	BSMI Cabang Kota Medan
14	BSMI Cabang Kota Padang
15	BSMI Cabang Kota Palembang
16	Kontak Person BSMI Kota Jambi
17	BSMI Cabang Kota Pekanbaru
18	BSMI Cabang Jakarta Barat
19	BSMI Cabang Jakarta Utara
20	BSMI Cabang Jakarta Timur
21	BSMI Cabang Jakarta Selatan
22	Kontak Person BSMI Jakarta Pusat
23	BSMI Cabang Persiapan Kota Bogor
24	BSMI Cabang Persiapan Kabupaten Bogor
25	BSMI Cabang Kota Serang
26	BSMI Cabang Kota Cilegon

27	BSMI Cabang Kabupaten Tangerang
28	Kontak Person BSMI Kabupaten Lebak
29	Kontak Person BSMI Kota Depok
30	Kontak Person BSMI Kabupaten Bekasi
31	BSMI Cabang Kota Bandung
32	BSMI Cabang Kota Kuningan
33	BSMI Cabang Kota Garut
34	BSMI Cabang Kota Banjar
35	BSMI Cabang Kota Ciamis
36	BSMI Cabang Kota Tasikmalaya
37	BSMI Cabang Persiapan Kota Sumedang
38	BSMI Cabang Kota Sukabumi
39	BSMI Cabang Kabupaten Sukabumi
40	BSMI Cabang Kabupaten Tasikmalaya
41	BSMI Cabang Kota Indramayu
42	BSMI Cabang Kota Cirebon
43	BSMI Cabang Persiapan Kota Pamekasan
44	BSMI Cabang Kota Tegal
45	BSMI Cabang Kota Yogyakarta
46	BSMI Cabang Kota Surabaya
47	BSMI Cabang Persiapan Kabupaten Bangkalan
48	BSMI Cabang Persiapan Kota Mojokerto
49	BSMI Cabang Persiapan Kota Madiun
50	BSMI Cabang Kota Malang
51	BSMI Cabang Persiapan Kabupaten Jember
52	Kontak Person BSMI Kota Lamongan
53	BSMI Cabang Persiapan Kota Kediri
54	BSMI Cabang Persiapan Kabupaten Jombang
55	BSMI Cabang Kota Blitar
56	BSMI Cabang Persiapan Kabupaten Nganjuk
57	BSMI Cabang Persiapan Kota Trenggalek
58	BSMI Cabang Persiapan Kota Demak
59	BSMI Cabang Kota Semarang
60	BSMI Cabang Kota Surakarta
61	BSMI Cabang Kota Balikpapan
61	BSMI Cabang Persiapan Kab Bontang
62	BSMI Cabang Kota Samarinda
63	Kontak Person BSMI Kabupaten Halmahera Selatan
64	BSMI Cabang Kota Makassar
67	BSMI Cabang Kota Nabire
68	BSMI Persiapan Cabang Kota Manado
69	BSMI Cabang Kota Denpasar
70	BSMI Cabang Persiapan Jerman

(Sumber: Pusat Arsip dan Dokumentasi Bulan Sabit Merah Indonesia)

### **G. Program Bulan Sabit Merah Indonesia**

Dalam upaya merealisasikan visi dan misinya Bulan Sabit Merah Indonesia menetapkan delapan program kemanusiaan, yakni:

1. Tanggap bencana.

Kegiatan : Melakukan persiapan pemetaan daerah rawan bencana, dan mempersiapkan dan melaksanakan penanggulangan korban bencana di masyarakat.

2. Program kegawatdaruratan.

Kegiatan : Melakukan pelayanan instalasi gawat darurat oleh medical first responder, triase, evakuasi & transportasi korban, membuat rumah sakit lapangan & pelatihan berkelanjutan untuk tim gawat darurat baik medis dan paramedis.

3. Pendidikan kesehatan.

Kegiatan : Melakukan pendidikan bagi para dokter dengan kursus atau pelatihan internal yang berkelanjutan, melakukan simulasi dan latihan secara rutin, melakukan kampanye peduli kesehatan & pemberdayaan kelompok masyarakat dalam pendidikan kesehatan.

4. Pelayanan kesehatan.

Kegiatan : Memberikan pelayanan kesehatan rutin seperti poli umum & spesialis, dengan pendekatan pola dokter keluarga, program jaminan pemeliharaan kesehatan masyarakat keluarga miskin & membangun kerjasama dengan rumah sakit dalam penanganan pasien.

5. Bulan sabit merah remaja.

Kegiatan : Melakukan pembentukan gugus bulan sabit merah remaja, penanggulangan bencana & penyuluhan untuk kampanye HIV/AIDS, NAZA, kesehatan remaja, pergaulan remaja, pendidikan, pelatihan & kepanduan remaja.

6. Pelayanan ambulan.

Kegiatan : Melakukan operasionalisasi ambulan, menggalang kerja sama antara pemilik ambulan untuk membentuk sistem inklusif dengan

pendekatan *hospital based*, membangun pusat komunikasi bersama untuk pelayanan, pembiayaan & pendidikan bagi awak ambulan.

7. Penanganan pengungsi.

Kegiatan : Melakukan pelayanan pos penampungan dan dapur umum, sanitasi, gizi dan makanan, pengendalian penyakit menular pasca kegawatdaruratan, kesehatan reproduksi, kesehatan ibu dan anak, kesehatan wanita serta rehabilitasi.

8. Kesehatan ibu dan anak.

Kegiatan : Melakukan pelayanan kesehatan, imunisasi ibu hamil dan anak, pelayanan kehamilan & persalinan, menurunkan kematian bayi dan ibu hamil, perencanaan keluarga Islami dan kejiwaan

#### **H. Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur**

Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur dideklarasikan pada tanggal 31 Januari 2007 di Pucung, Kramat Jati, Jakarta Timur. Sekretariat BSMI Cabang Jakarta Timur berada di Klinik Al Fauzan, Jl. Condet Raya, Kramat Jati, Jakarta Timur.

Bagan struktur organisasional BSMI Cabang Jakarta Timur mengikuti bagan struktur organisasional BSMI Pusat. Ketua BSMI Cabang Jakarta Timur adalah dr. dr. Jupriah, sekretaris Muhammad Faiz, AMDRS dan bendahara Neni Rohaeni, SPd. Adapun susunan pengurus BSMI Cabang Jakarta Timur dapat dilihat pada lampiran 2.

Kegiatan BSMI Cabang Jakarta Timur dalam tanggap bencana dan bakti sosial pelayanan kesehatan, antara lain tanggap bencana banjir, tanggap bencana kebakaran, pelayanan kesehatan gakin, khitnan masal, pep smear dan lain-lain. Jumlah pelayanan tahun 2007-2008 seperti pada Tabel 2 pada bab pendahuluan.

Jumlah relawan BSMI Cabang Jakarta Timur yang terdaftar sekarang berjumlah 50 orang seperti pada lampiran 3.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Umum

Dalam bab ini dilakukan analisis data terhadap data yang telah didapatkan dari kuesioner, yang telah diisi para responden mengenai pengaruh antara kepemimpinan (  $X_1$  ) dan karakteristik relawan (  $X_2$  ) terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan (  $Y$  ) di Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur.

Pengolahan data hasil penelitian menggunakan program *Software SPSS ( Statistical Product and Service Solution ) for Windows Release 15.0* agar diperoleh hasil yang akurat dalam penghitungan analisis deskriptif dan analisis korelasi dan regresi.

Namun sebelum dilakukan analisis deskriptif dan regresi, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian ini.

#### B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian ini dilakukan pada 32 relawan PKPU ( Pos Keadilan Peduli Umat ), sebuah lembaga kemanusiaan nasional ( lampiran 4, 5 dan 6 ). Pengujian ini dilakukan pada masing variabel bebas yaitu kepemimpinan (  $X_1$  ) dan karakteristik relawan (  $X_2$  ) serta variabel terikat yaitu upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan (  $Y$  ) untuk mendapatkan pernyataan/pertanyaan yang valid dan reliabel.

##### 1. Variabel Kepemimpinan ( $X_1$ )

Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen untuk variabel kepemimpinan terdiri dari 15 pernyataan/pertanyaan, yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 5.1 dibawah ini :

Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Kepemimpinan

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,947	15

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	50,56	88,577	,834	,941
A2	50,78	88,886	,734	,943
A3	50,38	91,274	,688	,945
A4	50,91	84,152	,814	,942
A5	50,53	89,354	,713	,944
A6	50,22	94,822	,582	,947
A7	51,44	85,351	,708	,945
A8	50,88	83,468	,849	,940
A9	50,78	91,854	,575	,947
A10	50,63	88,952	,715	,944
A11	50,78	89,660	,804	,942
A12	50,81	84,028	,817	,941
A13	50,50	90,516	,682	,945
A14	50,56	92,835	,660	,945
A15	50,63	91,919	,710	,944

Sumber : Hasil Penelitian, Output SPSS Versi 15.0

Untuk melihat validitas setiap pertanyaan dapat dilihat pada kolom Corrected Item-Total Correlation yang merupakan hasil korelasi antara tiap butir pertanyaan dengan totalnya yang dilakukan koreksi variannya. Selanjutnya untuk mengetahui valid tidaknya butir pertanyaan tersebut dibandingkan dengan nilai r tabel ( lampiran 7 ). r tabel pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan derajat bebas  $df = \text{jumlah kasus} - 2$  , pada jumlah responden 32, maka  $df = 30$  adalah 0,349 pada  $n = 32$ .

Dari hasil uji validitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh item yang digunakan dalam kuesioner untuk variabel karakteristik relawan ( X2 ) memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar dari 0,349 sehingga semua item pernyataan/pertanyaan tersebut valid.

Setelah semua butir pertanyaan dinyatakan valid, maka uji selanjutnya adalah menguji kereliableitasan ( keajegan ) dari kuesioner tersebut dengan melihat jika  $r$  Alpha positif dan  $> r$  tabel, maka reliabel dan jika  $r$  Alpha negatif dan  $< r$  tabel, maka tidak reliabel.

Dari hasil analisis di atas didapat nilai  $r$  Alpha sebesar 0,937. Sedangkan nilai  $r$  kritis ( uji 2 sisi ) pada signifikansi 0.05 dengan jumlah data (  $n$  ) = 22, didapat sebesar 0,349 ( lampiran 7 ). Karena nilai  $r$  Alpha lebih besar dari  $r$  tabel maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut reliabel.

## 2. Variabel Karakteristik Relawan ( X2 )

Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen untuk variabel karakteristik relawan terdiri dari 15 pernyataan/pertanyaan, yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 5.2 dibawah ini :

Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas Karakteristik Relawan

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,877	15

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	57,09	35,314	,477	,874
B2	57,03	34,547	,589	,867
B3	56,75	36,129	,622	,866
B4	56,94	34,706	,623	,865
B5	56,91	35,120	,521	,871
B6	56,72	36,789	,430	,875
B7	56,44	37,480	,600	,869
B8	56,53	38,515	,421	,874
B9	56,56	35,609	,591	,867
B10	56,56	33,996	,699	,861
B11	56,44	36,835	,625	,867

B12	56,22	38,176	,465	,873
B13	56,22	38,112	,476	,873
B14	56,13	38,435	,419	,874
B15	56,66	35,007	,563	,868

Sumber : Hasil Penelitian, Output SPSS Versi 15.0

Dari output di atas bisa dilihat pada kolom Corrected Item-Total Correlation. Selanjutnya untuk mengetahui valid tidaknya butir pertanyaan tersebut dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel.  $r$  tabel pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan derajat bebas  $df = \text{jumlah kasus} - 2$ , pada jumlah responden ( $n$ ) 32, maka  $df = 30$  adalah 0,349.

Dari hasil uji validitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh item yang digunakan dalam kuesioner untuk variabel karakteristik relawan ( $X_2$ ) memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar dari 0,349 sehingga semua item pernyataan/pertanyaan tersebut valid.

Setelah semua butir pertanyaan dinyatakan valid, maka uji selanjutnya adalah menguji kereliablesan ( keajegan ) dari kuesioner tersebut dengan melihat jika  $r$  Alpha positif dan  $> r$  tabel, maka reliabel dan jika  $r$  Alpha negatif dan  $< r$  tabel, maka tidak reliabel.

Dari hasil analisis di atas didapat nilai  $r$  Alpha sebesar 0,877. Sedangkan nilai  $r$  kritis ( uji 2 sisi ) pada signifikansi 0.05 dengan jumlah data ( $n$ ) = 32, didapat sebesar 0,349 ( lihat lampiran 7 ). Karena nilai  $r$  Alpha lebih besar dari  $r$  tabel maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut reliabel.

### 3. Variabel Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan ( $Y$ )

Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen untuk variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terdiri dari 15 pernyataan/pertanyaan, yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 5.3 dibawah ini :

Tabel 5.3 Hasil Uji Validitas Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,795	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C1	60,72	25,241	,146	,825
C2	60,03	24,547	,562	,773
C3	59,84	25,943	,430	,784
C4	59,81	25,835	,448	,783
C5	59,59	25,475	,569	,777
C6	59,63	24,952	,579	,774
C7	59,81	25,190	,581	,775
C8	60,25	25,226	,425	,782
C9	59,66	24,684	,711	,768
C10	59,88	24,306	,613	,769
C11	59,72	24,789	,669	,770
C12	59,81	24,351	,666	,767
C13	60,19	23,254	,651	,763
C14	60,09	24,926	,528	,776
C15	60,91	27,830	-,083	,860

Sumber : Hasil Penelitian, Output SPSS Versi 15.0

Dari output di atas bisa dilihat pada kolom Corrected Item-Total Correlation. Selanjutnya untuk mengetahui valid tidaknya butir pertanyaan tersebut dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel.  $r$  tabel pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan derajat bebas  $df = \text{jumlah kasus} - 2$ , pada jumlah responden 32, maka  $df = 30$  adalah 0,349 pada  $n = 22$ .

Dari hasil uji validitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa pernyataan/pertanyaan ke-1 dan ke-15 kurang dari 0,349 sehingga pernyataan itu tidak valid. Oleh karena pertanyaan/pertanyaan ke-1 dan ke-15 yaitu pertanyaan tentang prosedur dan berpakaian seragam tidak valid, maka item pertanyaan ini dieliminasi dan dilakukan pengujian validitas ulang.

Hasil pengujian ulang dengan menghilangkan item ke-1 dan ke-15 adalah sebagai berikut :

Tabel 5.4 Hasil Uji Ulang Validitas Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,900	13

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C2	53,09	20,797	,617	,892
C3	52,91	22,023	,509	,897
C4	52,88	21,984	,514	,896
C5	52,66	21,394	,704	,889
C6	52,69	20,802	,721	,887
C7	52,88	21,403	,645	,891
C8	53,31	21,964	,380	,904
C9	52,72	20,983	,768	,886
C10	52,94	20,448	,694	,888
C11	52,78	20,951	,754	,887
C12	52,88	21,145	,617	,892
C13	53,25	20,000	,631	,892
C14	53,16	21,814	,456	,899

Sumber : Hasil Penelitian, Output SPSS Versi 15.0

Dari hasil uji ulang validitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh item yang digunakan dalam kuesioner untuk variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ( Y ) memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar dari 0,349 sehingga semua item pernyataan/pertanyaan tersebut valid.

Setelah semua butir pertanyaan dinyatakan valid, maka uji selanjutnya adalah menguji ke reliabilisan ( keajegan ) dari kuesioner tersebut dengan

melihat jika  $r$  Alpha positif dan  $> r$  tabel, maka reliabel dan jika  $r$  Alpha negatif dan  $< r$  tabel, maka tidak reliabel.

Dari hasil analisis di atas didapat nilai  $r$  Alpha sebesar 0,900. Sedangkan nilai  $r$  kritis ( uji 2 sisi ) pada signifikansi 0.05 dengan jumlah data (  $n$  ) = 32, didapat sebesar 0,349 ( lampiran 7 ). Karena nilai  $r$  Alpha lebih besar dari 0,349 maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut reliabel.

### C. Deskripsi Data Responden

Penelitian ini dilakukan di Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur. Dari 55 kusioner yang disebarakan kepada relawan 2007-2008, jumlah responden atau hasil angket yang telah kembali sebanyak 45 buah, kemudian diperiksa satu-persatu untuk diperiksa kelengkapannya dan diberi nomor urut.

Data demografi responden diklasifikasi menurut jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jenis pendidikan, status perkawinan dan lama menjadi relawan. Data ini akan digunakan sebagai variabel moderator karena faktor demografi dapat mempengaruhi ( memperkuat atau memperlemah ) hubungan antar setiap variabel yang diteliti.

Ada beberapa variabel demografi yang kemudian dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan cross tabulasi atau tabulasi silang dengan tujuan untuk melihat penyebaran yaitu untuk melihat signifikansi perbedaan dari variabel yang diukur dengan faktor demografi. Beberapa faktor demografi yang akan dianalisis lebih jauh adalah jenis kelamin, usia, status perkawinan, pendidikan terakhir, jenis pendidikan dan lama menjadi relawan yang akan dipaparkan kemudian.

#### 1. Distribusi responden menurut jenis kelamin

Jumlah responden dilihat dari jenis kelamin adalah sebagai berikut :

Tabel.5.5 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - laki	12	26,7	26,7	26,7
	Perempuan	33	73,3	73,3	100,0
Total		45	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, Output SPSS Versi 15.0

Dilihat dari jenis kelamin, responden didominasi oleh responden perempuan yaitu sebanyak 33 orang ( 73,3 % ) dan responden laki-laki sebanyak 12 orang ( 26,7 % ). Hal ini menunjukkan sebagian besar relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur adalah perempuan.

### 2. Distribusi responden menurut usia

Dari tabel dibawah ini, umumnya responden berada pada usia produktif ( 20 – 49 tahun ). Bagian terbesar adalah rentang usia 20 – 29 tahun yaitu sebanyak 27 orang ( 60 % ). Sedangkan yang paling sedikit adalah responden dengan rentang di atas 50 tahun yaitu sebanyak 2 orang ( 4,4 % ).

Tabel 5.5 Distribusi Responden berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 - 29 tahun	27	60,0	60,0	60,0
	30 - 39 tahun	13	28,9	28,9	88,9
	40 - 49 tahun	3	6,7	6,7	95,6
	50 tahun ke atas	2	4,4	4,4	100,0
Total		45	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, Output SPSS Versi 15.0

### 3. Distribusi responden menurut pendidikan terakhir

Dilihat dari pendidikan terakhir, responden paling banyak berpendidikan D3 yaitu sebanyak 19 orang ( 42,2 % ), diikuti oleh yang berpendidikan SMTA sebanyak 14 orang ( 31,1 % ), dan S1 sebanyak 12 orang ( 26,7 % ) serta

tidak responden yang berpendidikan S2. Hal ini menunjukkan bahwa latar belakang relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur adalah D3 khususnya D3 keperawatan yang banyak membantu kegiatan bakti sosial pelayanan kesehatan di masyarakat.

Tabel 5.6 Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

		Pendidikan Terakhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMTA	14	31,1	31,1	31,1
	D3	19	42,2	42,2	73,3
	S1	12	26,7	26,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, Output SPSS Versi 15.0

#### 4. Distribusi responden menurut jenis pendidikan

Jumlah responden apabila dilihat dari latar belakang jenis pendidikan sebagai berikut :

Tabel 5.7 Distribusi Responden berdasarkan Jenis Pendidikan

		Jenis Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Medis	27	60,0	60,0	60,0
	Non Medis	18	40,0	40,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, Output SPSS Versi 15.0

Pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah berlatar pendidikan medis yaitu sebanyak 27 orang ( 60 % ), antar lain dokter, perawat, asisten apoteker, dan lain-lain. Sedangkan sisanya adalah berlatar pendidikan non medis yaitu sebanyak 17 orang ( 37,8 % ).

### 5. Distribusi responden menurut status perkawinan

Dari tabel 5.8, distribusi responden menurut status perkawinan hampir sama yaitu yang sudah menikah/kawin sebanyak 22 orang ( 48,9 % ) dan responden yang belum menikah sebanyak 23 orang ( 51,1 % ).

Tabel 5.8 Distribusi Responden berdasarkan Status Perkawinan

		Status Perkawinan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kawin	22	48,9	48,9	48,9
	Belum Kawin	23	51,1	51,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, Output SPSS Versi 15.0

### 6. Distribusi responden menurut lama menjadi relawan

Distribusi responden menurut lama menjadi relawan adalah sebagai berikut :

Tabel 5.9 Distribusi Responden berdasarkan Lama menjadi Relawan

		Lama menjadi Relawan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 - 2 tahun	30	66,7	66,7	66,7
	3 - 4 tahun	8	17,8	17,8	84,4
	4 - 5 tahun	1	2,2	2,2	86,7
	6 tahun ke atas	6	13,3	13,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Penelitian, Output SPSS Versi 15.0

Dilihat dari lama menjadi relawan, responden paling banyak mempunyai lama menjadi relawan yaitu 1 – 2 tahun sebanyak 30 orang ( 66,7 % ), diikuti oleh responden yang mempunyai pengalaman relawan di BSMI sebanyak 3 – 4 tahun adalah sebanyak 8 orang ( 17,8 % ), dan di atas 6 tahun sebanyak 6 orang ( 13,3 % ) serta 1 orang ( 2,2 % ) yang mempunyai masa menjadi relawan 4 – 5 tahun. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mempunyai lama menjadi relawan 1 -2 tahun.

#### D. Distribusi Frekuensi dan Persentase Variabel

Pada bagian ini dilakukan analisis distribusi frekuensi dan persentase kategori variabel tiap variabel. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 5. Skor tertinggi variabel dihitung berdasarkan jumlah item pertanyaan tiap variabel dikalikan dengan skor tertinggi pada pertanyaan. Sedangkan untuk skor terendah dihitung berdasarkan jumlah item pertanyaan dikalikan dengan skor terendah pada tiap variabel.

Kemudian dari penentuan skor tersebut, dikelompokkan lagi ke dalam 5 kategori yaitu tidak baik, kurang baik, sedang, baik dan sangat baik. Penentuan kategori ini didasarkan pada penentuan interval untuk masing-masing variabel, dengan ketentuan sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{5}$$

##### 1. Persentase dan Distribusi Frekuensi Variabel Kepemimpinan ( X1 )

Pada variabel Kepemimpinan ( X1) terdapat 15 pertanyaan sehingga penghitungan interval sebagai berikut :

$$\text{Skor Tertinggi} = 15 \times 5 = 75$$

$$\text{Skor Terendah} = 15 \times 1 = 15$$

$$\text{Interval} = \frac{75 - 15}{5} = 12$$

Adapun 5 kategori penilaian dinyatakan dalam interval sebagai berikut :

Tabel 5.10 Kriteria Interpretasi Skor Variabel Kepemimpinan

No	Nilai	Kategori
1	15 - 26	Tidak Baik
2	27 - 38	Kurang Baik
3	39 - 50	Sedang

4	51 – 62	Baik
5	63 – 75	Sangat Baik

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Jika didasarkan pada hasil persepsi responden terhadap kepemimpinan yang ada pada BSMI Cabang Jakarta Timur ini saat ini, maka dilihat pada Tabel 5.11 Persentase Variabel Kepemimpinana sebagai berikut :

Tabel 5.11 Persentase dan Frekuensi Variabel Kepemimpinan

No	Nilai	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	15 - 26	Tidak Baik	0	0 %
2	27 – 38	Kurang Baik	0	0 %
3	39 – 50	Sedang	4	8,9 %
4	51 – 62	Baik	18	40 %
5	63 – 75	Sangat Baik	23	51,1 %
Total			45	100 %

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Dari Tabel 5.11 di atas terlihat bahwa tidak ada responden dalam penilaian persepsi kepemimpinan yang ada pada BSMI Cabang Jakarta Timur ini saat ini yang termasuk kategori tidak baik dan kurang baik. Frekuensi terbesar untuk variabel kepemimpinan ini terdapat pada kelompok dengan kategori sangat baik sebanyak 23 responden ( 51,1 % ), yang kemudian diikuti dengan kategori baik sebanyak 18 responden ( 40 % ), kategori sedang 4 responden ( 8,9 % ). Keadaan ini menandakan kepemimpinan Bulan Sabit Merah Cabang Jakarta Timur termasuk dalam kategori sangat baik. Namun keadaan tersebut perlu dipertahankan dan terus berupaya ditingkatkan lagi untuk menjadi yang lebih baik lagi.

Dari hasil persepsi responden terhadap kepemimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur pada saat ini dinilai baik menunjukkan bahwa kepemimpinan pada saat ini sudah mempunyai kemampuan untuk memimpin yaitu mampu mengarahkan, membimbing dan memberikan penjelasan tugas-tugas kepada relawan.

Kepemimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur juga pada saat ini dinilai baik dalam hal pemberian motivasi, yaitu menghargai kontribusi relawan, menciptakan suasana atau kondisi yang kondusif dan memberikan kepercayaan kepada relawan dengan memberikan kepercayaan untuk tugas-tugas berikutnya.

Dalam hal pengambilan keputusan juga kepemimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur juga pada saat ini dinilai baik yaitu dapat mengambil keputusan dengan cepat, membuat pertimbangan sebelum mengambil keputusan dan berani mengambil resiko atas keputusan yang diambil. Demikian juga dalam cara berkomunikasi yaitu dapat berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh para relawan, memilih media komunikasi yang tepat, memberikan dukungan ketika sedang komunikasi dan mendorong relawan untuk melakukan kreatifitas dalam memberikan pelayanan.

Kepemimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur juga pada saat ini dinilai baik karena mempunyai kekuasaan positif yaitu mampu melakukan kerjasama dengan relawan dan memberikan perintah sesuai dengan kewenangannya.

## **2. Persentase dan Distribusi Frekuensi Variabel Karakteristik Relawan (X<sub>2</sub>)**

Pada variabel Karakteristik Relawan (X<sub>2</sub>) terdapat 15 pertanyaan sehingga penghitungan interval sebagai berikut :

$$\text{Skor Tertinggi} = 15 \times 5 = 75$$

$$\text{Skor Terendah} = 15 \times 1 = 15$$

$$\text{Interval} = \frac{75 - 15}{5} = 12$$

Adapun 5 kategori penilaian dinyatakan dalam interval sebagai berikut :

Tabel 5.12 Kriteria Interpretasi Skor Variabel Karakteristik Relawan

No	Nilai	Kategori
1	15 - 26	Tidak Baik
2	27 - 38	Kurang Baik
3	39 - 50	Sedang
4	51 - 62	Baik
5	63 - 75	Sangat Baik

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Jika didasarkan pada hasil persepsi responden terhadap karakteristik relawan yang ada pada BSMI Cabang Jakarta Timur ini saat ini, maka dilihat pada Tabel 5.13 Persentase Variabel Karakteristik Relawan sebagai berikut :

Tabel 5.13 Persentase dan Frekuensi Variabel Karakteristik Relawan

No	Nilai	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	15 - 26	Tidak Baik	0	0 %
2	27 - 38	Kurang Baik	0	0 %
3	39 - 50	Sedang	1	2,2 %
4	51 - 62	Baik	24	53,3 %
5	63 - 75	Sangat Baik	20	44,5 %
	Total		45	100 %

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Dari Tabel 5.13 di atas terlihat bahwa tidak ada responden dalam penilaian persepsi terhadap karakteristik relawan BSMI Cabang Jakarta Timur yang termasuk kategori tidak baik dan kurang baik. Frekuensi terbesar untuk variabel kepemimpinan ini terdapat pada kelompok dengan kategori baik sebanyak 24 responden ( 53,3 % ), yang kemudian diikuti dengan kategori sangat baik sebanyak 20 responden ( 44,5 % ), kategori sedang 1 responden ( 2,2 % ). Keadaan ini menandakan karakteristik relawan Bulan Sabit Merah Cabang Jakarta Timur sebagaimana yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menandakan karakteristik relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur yang dapat diandalkan pada saat ini dinilai sangat baik, menunjukkan bahwa relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur telah mempunyai karakteristik relawan yang dapat diandalkan yaitu dari tingkat pengalaman, antara lain pengalaman dalam tanggap bencana maupun bakti sosial pelayanan kesehatan minimal satu tahun dan pengalaman di tempat lain di luar BSMI minimal satu tahun.

Pada tingkat pendidikan, karakteristik relawan yang dapat diandalkan minimal berpendidikan formal SMTA dan pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan BSMI minimal satu kali. Pada tingkat kemampuan, yaitu mempunyai kemampuan teknis seperti ketrampilan PPGD/PKK3 dasar dan mempunyai kemampuan untuk membuat perencanaan aksi dan bisa mengatur sumber daya yang ada.

Pada tingkat kejelasan peran, karakteristik relawan yang dapat diandalkan mempunyai pemahaman terhadap penjelasan yang diberikan oleh pimpinan dan memahami peran yang yang diberikan atau ditugaskan oleh pimpinan. Dan pada tingkat loyalitas/komitmen, mempunyai keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota relawan BSMI, kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan BSMI dan kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap Visi, Misi dan Prinsip BSMI

Dalam tingkat motivasi dan tujuan serta kebutuhan bergabung dengan BSMI, mereka mempunyai niat untuk mencari ridho Allah SWT dalam

melaksanakan tugasnya, mempunyai keinginan mengakualisasikan dirinya dan mempunyai keinginan memberikan kemanfaatan bagi orang lain serta mempunyai keinginan berprestasi yang bukan karena uang.

### 3. Persentase dan Distribusi Frekuensi Variabel Upaya Relawan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan ( Y )

Pada variabel Upaya Relawan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan ( Y ) terdapat 13 pertanyaan. Hal ini karena pertanyaan ke-1 dan ke-15 pada angket uji coba tidak valid, sehingga penghitungan interval adalah sebagai berikut :

$$\text{Skor Tertinggi} = 13 \times 5 = 65$$

$$\text{Skor Terendah} = 13 \times 1 = 13$$

$$\text{Interval} = \frac{65 - 13}{5} = 10,4$$

Adapun 5 kategori penilaian dinyatakan dalam interval sebagai berikut :

Tabel 5.14 Kriteria Interpretasi Skor Variabel Kepemimpinan

No	Nilai	Kategori
1	13,0 – 23,3	Tidak Baik
2	23,4 – 33,7	Kurang Baik
3	33,8 – 44,1	Sedang
4	44,2 – 54,5	Baik
5	54,6 – 65,0	Sangat Baik

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Jika didasarkan pada hasil persepsi responden terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada BSMI Cabang Jakarta Timur ini saat ini, maka dilihat pada Tabel 5.15 Persentase Variabel Upaya Relawan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 5.15 Persentase dan Frekuensi Variabel Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

No	Nilai	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	13,0 – 23,3	Tidak Baik	0	0 %
2	23,4 – 33,7	Kurang Baik	0	0 %
3	33,8 – 44,1	Sedang	0	0 %
4	44,2 – 54,5	Baik	12	26,7 %
5	54,6 – 65,0	Sangat Baik	33	73,3 %
	Total		45	100 %

Sumber : Hasil Olah Data Primer

Dari Tabel 5.15 di atas terlihat bahwa tidak ada responden dalam penilaian persepsi terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan BSMI Cabang Jakarta Timur yang termasuk kategori tidak baik dan kurang baik serta sedang. Frekuensi terbesar untuk variabel kepemimpinan ini terdapat pada kelompok dengan kategori sangat baik sebanyak 33 responden ( 73,3 % ), yang kemudian diikuti dengan kategori baik sebanyak 12 responden ( 26,7 % ). Keadaan ini menandakan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bulan Sabit Merah Cabang Jakarta Timur termasuk dalam kategori sangat baik. Namun keadaan tersebut perlu dipertahankan dan terus berupaya ditingkatkan lagi untuk menjadi yang lebih baik lagi.

Dari hasil persepsi responden terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur pada saat ini dinilai baik menunjukkan bahwa relawan pada saat ini sudah berusaha untuk melakukan upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Upaya relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur yang telah dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, yaitu :

1. Upaya relawan untuk meningkatkan kehandalan ( reliability ), yaitu kemauan relawan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar, antara lain :
  - a. bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas
  - b. berlaku jujur dalam memberikan keterangan yang berhubungan dengan pelayanan
  - c. berlaku adil/sama dalam pelayanan
2. Upaya relawan untuk meningkatkan daya tanggap ( responsiveness ), yaitu kesadaran atau keinginan relawan untuk membantu klien dan memberikan pelayanan yang cepat, antara lain :
  - a. siap untuk merespon permintaan
  - b. memberikan layanan yang segera atau cepat
  - c. menyelesaikan tugas tepat pada waktunya
3. Upaya relawan untuk meningkatkan jaminan ( assurance ) pelayanan, yaitu upaya untuk menjamin pelayanan tidak cacat, antara lain :
  - a. tidak ada kutipan uang
  - b. memenuhi janji pelayanan
  - c. mengupayakan pelayanan berjalan dengan baik ( tuntas )
4. Upaya relawan untuk meningkatkan empati ( empathy ) dalam pelayanan, yaitu perhatian relawan secara individual terhadap klien, antar lain :
  - a. keramah-tamahan
  - b. menampung keluhan
  - c. kesabaran menghadapai klien
5. Upaya relawan untuk meningkatkan aspek penampilan ( tangibles ), yaitu penampilan relawan dan fasilitas fisik lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelayanan, yaitu antara lain membawa peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa pernyataan/pertanyaan ke-1 dan ke-15 pada angket uji coba yang dilakukan di PKPU ( Pos Keadilan Peduli Umat ) tidak valid. Pernyataan/pertanyaan ke-1 yaitu tentang upaya relawan untuk meningkatkan kehandalan ( reliability ) khususnya tentang mematuhi prosedur, sedangkan pada pernyataan/pertanyaan ke-15 yaitu tentang upaya relawan untuk meningkatkan aspek penampilan ( tangibles ), khususnya tentang penggunaan pakaian seragam ketika menjalankan tugas.

Pernyataan/pertanyaan tentang mematuhi prosedur dan penggunaan pakaian seragam ketika menjalankan tugas sangat mungkin juga tidak valid jika dilakukan di Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur, karena Pos Keadilan Peduli Umat ( PKPU ) adalah organisasi atau lembaga kemanusiaan yang sejenis dengan BSMI, oleh karenanya perlu adanya peningkatan dalam kehandalan ( mematuhi prosedur ) dan penampilan fisik dalam pelayanan ( memakai seragam ). Walaupun pelayanan membutuhkan penanganan yang cepat, seperti pelayanan pada bencana, tetap harus memperhatikan prosedur, pelayanan ataupun penanganan yang cepat bukan berarti meninggalkan prosedur, tetapi memang prosedurnya bisa jadi harus cepat. Selanjutnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan juga harus memperhatikan penampilan fisik, seperti memakai seragam BSMI. Mungkin relawan terjebak pada niat menolong atau memberikan bantuan atau juga memberikan kemanfaatan untuk orang lain, tetapi juga dengan berpakaian seragam BSMI dapat memberikan rasa percaya klien kepada BSMI, selain dapat juga untuk syi'ar BSMI sehingga dapat dikenal oleh masyarakat secara luas.

#### **E. Tabulasi Silang Data Responden dengan Variabel Penelitian**

Tabulasi silang ( *crosstabs* ) digunakan untuk mengetahui suatu distribusi bersama, diskripsi statistik bivariat dan pengujian terhadap dua variabel atau lebih, terutama variabel dalam bentuk kategori. Tabulasi silang ditampilkan dalam bentuk baris dan kolom.

Untuk mengetahui hubungan asosiasi antara data responden dengan variabel penelitian digunakan statistik *Chi-Square Test*. Pembuatan keputusan dengan hipotesis berikut :

H0 : Tidak terdapat hubungan antara data responden dengan variabel penelitian

H1 : Terdapat hubungan antara data responden dengan variabel penelitian

Keputusan : tolak hipotesis nol bila nilai signifikansi value Pearson Chi-Square (*Asymp.Sig.(2 sided)*) < 0,05.

Berikut adalah tabulasi silang data responden dan variabel penelitian yang sudah dikategorikan seperti pada bahasan sebelumnya.

### 1. Tabulasi silang data responden dengan variabel kepemimpinan

#### a. Tabulasi silang antara jenis kelamin dengan variabel kepemimpinan

Berikut ini adalah tabel hasil tabulasi silang antara jenis kelamin dengan variabel kepemimpinan :

Tabel 5.16 Hasil Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Variabel Kepemimpinan

kepemimpinan1 \* Jenis Kelamin Crosstabulation

			Jenis Kelamin		Total
			Laki - laki	Perempuan	Laki - laki
kepemimpinan1	Sedang	Count	0	4	4
		Expected Count	1,1	2,9	4,0
		% within kepemimpinan1	,0%	100,0%	100,0%
		% within Jenis Kelamin	,0%	12,1%	8,9%
		% of Total	,0%	8,9%	8,9%
	Baik	Count	2	16	18
		Expected Count	4,8	13,2	18,0
		% within kepemimpinan1	11,1%	88,9%	100,0%
		% within Jenis Kelamin	16,7%	48,5%	40,0%
		% of Total	4,4%	35,6%	40,0%
	Sangat Baik	Count	10	13	23
		Expected Count	6,1	16,9	23,0
% within kepemimpinan1		43,5%	56,5%	100,0%	
% within Jenis Kelamin		83,3%	39,4%	51,1%	
	% of Total	22,2%	28,9%	51,1%	

Universitas Indonesia

Total	Count	12	33	45
	Expected Count	12,0	33,0	45,0
	% within kepemimpinan1	26,7%	73,3%	100,0%
	% within Jenis Kelamin	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	26,7%	73,3%	100,0%

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7,006(a)	2	,030
Likelihood Ratio	8,142	2	,017
Linear-by-Linear Association	6,412	1	,011
N of Valid Cases	45		

a. 3 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,07.

Sumber : Hasil Penelitian, Output SPSS Versi 15.0

Berdasar tabel di atas, nilai p-value Pearson Chi-Square 0,030 ( $< 0,05$ ) maka hipotesis nol ditolak. Artinya terdapat hubungan signifikan antara jenis kelamin dengan variabel kepemimpinan, dimana responden perempuan mempunyai respon lebih besar pada setiap kategori kepemimpinan daripada laki-laki.

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa persepsi relawan terhadap kepemimpinan kategori sedang sebanyak 0 (0%) laki-laki dan 4 (8,9%) perempuan, kategori baik sebanyak 2 (4,4%) laki-laki dan 16 (35,6%) perempuan, dan kategori sangat baik sebanyak 10 (22,2%) laki-laki dan 33 (28,9%) perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa jika dilihat dari jenis kelamin, maka perempuan lebih banyak mendominasi persepsi kepemimpinan BSMI Cabang Jakarta Timur yang berkategori sedang, baik dan sangat baik.

Kemungkinan ini terjadi adalah bahwa ketua BSMI Cabang Jakarta Timur adalah seorang perempuan (dr. Jupriah) sedangkan jumlah responden perempuan lebih banyak (33 orang) dari laki-laki

13 orang sehingga cara merespon antar perempuan bisa lebih dekat atau lebih baik.

b. Tabulasi silang antara usia dengan variabel kepemimpinan

Berdasarkan tabel hasil tabulasi silang antara usia dengan variabel kepemimpinan sebagaimana pada lampiran 7, bahwa persepsi relawan terhadap kepemimpinan berkategori sedang sebanyak 4 orang ( 8,9 % dari total ) yang terdiri atas 3 orang ( 6,7 % ) usia 20-29 tahun, 0 orang ( 0 % ) usia 30-39 tahun, 0 orang ( 0 % ) usia 40-49 tahun, 1 orang ( 2,2 % ) usia di atas 50 tahun dan pada persepsi relawan terhadap kepemimpinan berkategori baik sebanyak 18 orang ( 40 % dari total ) yang terdiri atas 9 orang ( 6,7 % ) usia 20-29 tahun, 7 orang ( 0 % ) usia 30-39 tahun, 2 orang ( 4,4 ) usia 40-49 tahun, dan 0 orang ( 0 % ) usia di atas 50 tahun, sedangkan persepsi relawan terhadap kepemimpinan berkategori sangat baik sebanyak 18 orang ( 40 % dari total ) yang terdiri atas 9 orang ( 6,7 % ) usia 20-29 tahun, 0 orang ( 0 % ) usia 30-39 tahun, 0 orang ( 0 % ) usia 40-49 tahun, 1 orang ( 2,2 % ) usia di atas 50 tahun.

Berdasar tabel di atas, nilai p-value Pearson Chi-Square 0,239 ( $> 0,05$ ) maka hipotesis nol diterima. Artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara usia dengan variabel kepemimpinan, dimana respon kepemimpinan dilihat dari berbagai jenjang usia bervariasi. Namun masih dapat menunjukkan bahwa semakin tua usia relawan mempunyai respon yang lebih sedikit pada hampir setiap kategori kepemimpinan ( sedang, baik dan sangat baik ). Atau sebaliknya semakin muda usia semakin banyak yang merespon lebih baik pada kepemimpinan

Hal ini kemungkinan ini terjadi karena relawan yang usianya lebih muda lebih menghormati ketuanya dan ini juga karena jumlah responden semakin muda usia responden semakin banyak atau jumlah responden semakin tua usia responden semakin sedikit sehingga peluangnya semakin kecil.

c. Tabulasi silang antara pendidikan terakhir dengan variabel kepemimpinan

Berdasar tabel hasil tabulasi silang antara jenis kelamin dengan variabel kepemimpinan pada lampiran 7, nilai p-value Pearson Chi-Square 0,090 ( $> 0,05$ ) maka hipotesis nol diterima. Artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara tingkat pendidikan dengan variabel kepemimpinan, dimana respon kepemimpinan dilihat dari berbagai tingkat pendidikan bervariasi dan hampir memiliki distribusi yang sama dalam menilai variabel kepemimpinan. Walaupun tidak signifikan tapi masih dapat menunjukkan bahwa pada persepsi kepemimpinan berkategori sedang, tingkat pendidikan SMTA lebih banyak dari D3 dan S1, pada kategori kepemimpinan baik S1 lebih banyak dari SMTA dan D3 dan kategori kepemimpinan sangat baik D3 lebih banyak dari SMTA dan S1.

d. Tabulasi silang antara jenis pendidikan dengan variabel kepemimpinan

Berdasar tabel hasil tabulasi silang antara jenis pendidikan dengan variabel kepemimpinan pada lampiran 7, nilai p-value Pearson Chi-Square 0,196 ( $> 0,05$ ) maka hipotesis nol diterima. Artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara jenis pendidikan ( medis atau non medis ) dengan variabel kepemimpinan, dimana respon kepemimpinan dilihat dari berbagai tingkat pendidikan bervariasi. Tabulasi di atas juga karena jumlah responden medis 27 orang ( 60 % ) lebih banyak dari non medis 18 orang ( 30 % ).

e. Tabulasi silang antara status perkawinan dengan variabel kepemimpinan

Berdasar tabel hasil tabulasi silang antara jenis pendidikan dengan variabel kepemimpinan pada lampiran 7, nilai p-value Pearson Chi-Square 0,323 ( $> 0,05$ ) maka hipotesis nol diterima. Artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara status perkawinan dengan variabel kepemimpinan, di mana respon kepemimpinan dilihat dari berbagai status perkawinan bervariasi. Walaupun tidak signifikan

tapi masih dapat menunjukkan bahwa pada persepsi kepemimpinan berkategori sedang, relawan yang belum menikah lebih banyak, pada kategori kepemimpinan baik, persepsi relawan yang sudah menikah lebih banyak dan kategori kepemimpinan sangat baik, persepsi relawan yang belum menikah sedikit lebih banyak.

f. Tabulasi silang antara lama menjadi relawan dengan variabel kepemimpinan

Berdasar tabel hasil tabulasi silang antara lama menjadi relawan dengan variabel kepemimpinan, nilai p-value Pearson Chi-Square 0,861 ( $> 0,05$ ) maka hipotesis nol diterima. Artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara lama menjadi relawan dengan variabel kepemimpinan, dimana respon kepemimpinan dilihat dari lama menjadi relawan bervariasi. Walaupun tidak signifikan tapi masih dapat menunjukkan bahwa pada jenjang usia/lama menjadi relawan 1-2 tahun lebih banyak menjawab pada setiap kategori kepemimpinan daripada yang menjadi relawan lebih dari 2 tahun.

**2. Tabulasi silang data responden dengan variabel karakteristik relawan**

a. Tabulasi silang antara jenis kelamin dengan variabel karakteristik relawan

Berdasar tabel hasil tabulasi silang antara jenis kelamin dengan variabel karakteristik relawan pada lampiran 7, nilai p-value Pearson Chi-Square 0,047 ( $> 0,05$ ) maka hipotesis nol diterima. Artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara jenis kelamin dengan variabel karakteristik relawan, dimana respon karakteristik relawan dilihat dari jenis kelamin bervariasi, tapi secara umum perempuan lebih banyak merespon terhadap karakteristik relawan daripada laki-laki. Hal ini dimungkinkan perempuan mempunyai motivasi yang lebih tinggi dari laki-laki.

b. Tabulasi silang antara usia dengan variabel karakteristik relawan

Berdasar tabel hasil tabulasi silang antara usia dengan variabel karakteristik relawan pada lampiran 7, nilai p-value Pearson Chi-Square 0,968 ( $> 0,05$ ) maka hipotesis nol diterima. Artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara usia dengan variabel karakteristik relawan, di mana respon karakteristik relawan dilihat dari usia bervariasi, tapi secara umum (60%) relawan yang berusia 20-29 tahun lebih banyak dari jenjang usia yang lebih tinggi. Hal ini dimungkinkan usia yang lebih muda mempunyai motivasi yang lebih tinggi dari jenjang usia yang lebih tinggi.

c. Tabulasi silang antara pendidikan terakhir dengan variabel kepemimpinan

Berdasar tabel hasil tabulasi silang antara pendidikan terakhir dengan variabel karakteristik relawan pada lampiran 7, nilai p-value Pearson Chi-Square 0,809 ( $> 0,05$ ) maka hipotesis nol diterima. Artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara tingkat pendidikan dengan variabel karakteristik relawan, di mana respon karakteristik relawan dilihat dari tingkat pendidikan bervariasi.

d. Tabulasi silang antara jenis pendidikan dengan variabel karakteristik relawan

Berdasar tabel hasil tabulasi silang antara jenis pendidikan dengan variabel karakteristik relawan pada lampiran 7, nilai p-value Pearson Chi-Square 0,809 ( $> 0,05$ ) maka hipotesis nol diterima. Artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara jenis pendidikan dengan variabel karakteristik relawan, di mana respon karakteristik relawan dilihat dari jenis pendidikan bervariasi.

e. Tabulasi silang antara status perkawinan dengan variabel karakteristik relawan

Berdasar tabel hasil tabulasi silang antara status perkawinan dengan variabel karakteristik relawan pada lampiran 7, nilai p-value Pearson Chi-Square 0,053 ( $> 0,05$ ) maka hipotesis nol diterima.

Artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara status perkawinan dengan variabel karakteristik relawan, di mana respon karakteristik relawan dilihat dari usia hampir sama.

- f. Tabulasi silang antara lama menjadi relawan dengan variabel karakteristik relawan

Berdasar tabel hasil tabulasi silang antara lama menjadi relawan dengan variabel karakteristik relawan, nilai p-value Pearson Chi-Square 0,809 (  $> 0,05$  ) maka hipotesis nol diterima. Artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara usia dengan variabel karakteristik relawan, di mana respon kategori karakteristik relawan dilihat dari usia bervariasi. Tapi secara umum relawan yang baru bergabung 1-2 tahun lebih banyak merespon daripada relawan yang sudah lama bergabung.

### **3. Tabulasi silang data responden dengan variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan**

- a. Tabulasi silang antara jenis kelamin dengan variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Berdasar tabel hasil tabulasi silang antara jenis kelamin dengan variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada lampiran 7, nilai p-value Pearson Chi-Square 0,09 (  $> 0,05$  ) maka hipotesis nol diterima. Artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara jenis kelamin dengan variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, di mana respon upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan bervariasi, tapi secara umum responden perempuan lebih banyak merespon terhadap upayanya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini mungkin karena upaya relawan perempuan lebih tekun dibanding dengan relawan laki-laki.

- b. Tabulasi silang antara usia dengan variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepemimpinan

Berdasar tabel hasil tabulasi silang antara usia dengan variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan karakteristik

relawan pada lampiran 7, nilai p-value Pearson Chi-Square 0,246 ( $> 0,05$ ) maka hipotesis nol diterima. Artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara usia dengan variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dimana dimana respon kategori upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dilihat dari usia bervariasi, tapi secara umum responden/relawan yang berusia lebih muda lebih banyak merespon terhadap upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini mungkin karena upaya relawan yang berusia muda lebih tekun dan semangat dibanding dengan relawan yang lebih tua.

- c. Tabulasi silang antara pendidikan terakhir dengan variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Berdasar tabel hasil tabulasi silang antara pendidikan terakhir dengan variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan karakteristik relawan pada lampiran 7, nilai p-value Pearson Chi-Square 0,79 ( $> 0,05$ ) maka hipotesis nol diterima. Artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara tingkat pendidikan dengan variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, di mana respon kategori upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dilihat dari tingkat pendidikan bervariasi.

- d. Tabulasi silang antara jenis pendidikan dengan variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Berdasar tabel hasil tabulasi silang antara jenis pendidikan dengan variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada lampiran 7, nilai p-value Pearson Chi-Square 0,809 ( $> 0,05$ ) maka hipotesis nol diterima. Artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara jenis pendidikan dengan variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, di mana respon kepada kategori upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dilihat dari jenis pendidikan bervariasi. Tapi secara umum relawan yang berpendidikan medis lebih banyak merespon daripada non medis.

- e. Tabulasi silang antara status perkawinan dengan variabel kepemimpinan

Berdasar tabel hasil tabulasi silang antara status perkawinan dengan variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada lampiran 7, nilai p-value Pearson Chi-Square 0,809 ( $> 0,05$ ) maka hipotesis nol diterima. Artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara status perkawinan dengan variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, di mana respon upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dilihat dari status perkawinan hampir sama.

- f. Tabulasi silang antara lama menjadi relawan dengan variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Berdasar tabel hasil tabulasi silang antara lama menjadi relawan dengan variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada lampiran 7, nilai p-value Pearson Chi-Square 0,179 ( $> 0,05$ ) maka hipotesis nol diterima. Artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara lama menjadi relawan dengan variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, di mana respon terhadap kategori upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dilihat dari lama menjadi relawan bervariasi, tapi secara umum responden/relawan yang baru bergabung (1-2 tahun) lebih banyak merespon terhadap upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini mungkin karena upaya relawan yang baru bergabung lebih tekun dan semangat dibanding dengan relawan yang sudah lama bergabung. Oleh karenanya diperlukan pelatihan motivasi terutama bagi relawan yang usianya lebih tua dan yang sudah lama bergabung agar lebih bisa lebih merespon lebih banyak lagi terhadap kepemimpinan, karakteristik relawan dan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## F. Menaikkan Data Ordinal menjadi Interval

Dalam penelitian ini, sebelum peneliti melakukan analisis regresi, terlebih dahulu data perlu dilakukan uji persyaratan analisis, antara lain yaitu sekurang-kurangnya data yang dianalisis harus berskala interval dengan cara mengubah skor mentah menjadi skor baku atau menaikkan data ordinal menjadi data interval dengan rumus :

$$T_i = 50 + 10. \frac{(X_i - \bar{x})}{s}$$

Sumber : Riduwan ( 2004 :189 )

Penghitungan menaikkan data ordinal menjadi data interval dapat dilihat dalam lampiran 8.

Kemudian dilanjutkan pengujian persyaratan analisis terhadap asumsi-asumsi yaitu uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi dan uji normalitas.

## G. Uji Persyaratan Analisis Regresi ( Uji Penyimpangan Asumsi Klasik )

### 1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Persyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas (Priyanto, 2009 : 39).

Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan, diantaranya 1) dengan melihat nilai *inflation factor* ( VIF ) pada model regresi, 2) dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual (  $r^2$  ) dengan nilai koefisien determinasi serentak (  $R^2$  ), dan 3) dengan melihat nilai *egenvalue* dan *condition index*.

Berikut ini adalah hasil uji multikolinearitas dengan melihat nilai *inflation factor* ( VIF ) pada model regresi adalah pada tabel berikut :

Tabel. 5.17 Hasil Uji Multikolinearitas  
Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF	B	Std. Error
1	(Constant)	20,385	7,240		2,816	,007		
	karakteristik	,329	,166	,334	1,981	,000	,594	1,684
	kepemimpinan	,261	,168	,261	1,548	,000	,594	1,684

a. Dependent Variable: upaya

Sumber : Hasil Penelitian, Output SPSS Versi 15.0

Menurut Santoso dalam Priyanto (2009), pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas.

Dari data di atas diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* ( VIF ) pada kedua variabel, yaitu kepemimpinan dan karakteristik relawan adalah 1,684 lebih kecil dari 5, sehingga bisa diduga bahwa antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinearitas.

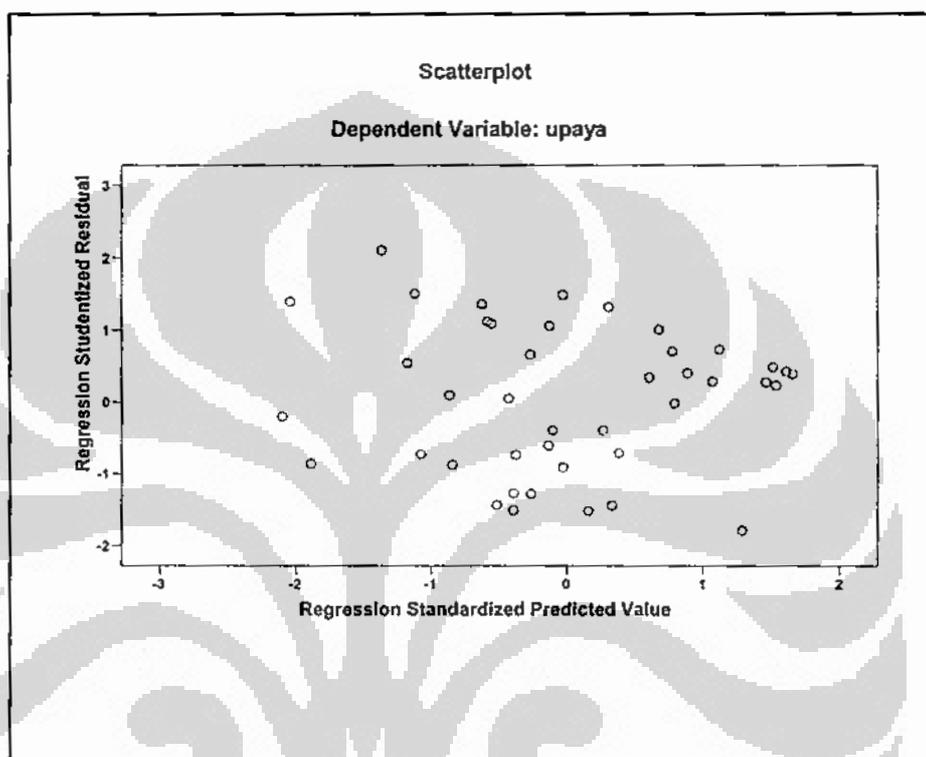
## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Berbagai metode dapat digunakan untuk menguji heteroskedastisitas ini, namun untuk uji heteroskedastisitas peneliti dengan melihat pola diagram pencar.

Menurut Prasito (2009 : 175), jika diagram pencar yang ada membentuk pola-pola teratur, regresi mengalami gangguan

heteroskedastisitas dan jika diagram pencar tidak membentuk pola atau acak, regresi tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas.

Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas :



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Hasil Penelitian, Output SPSS Versi 15.0

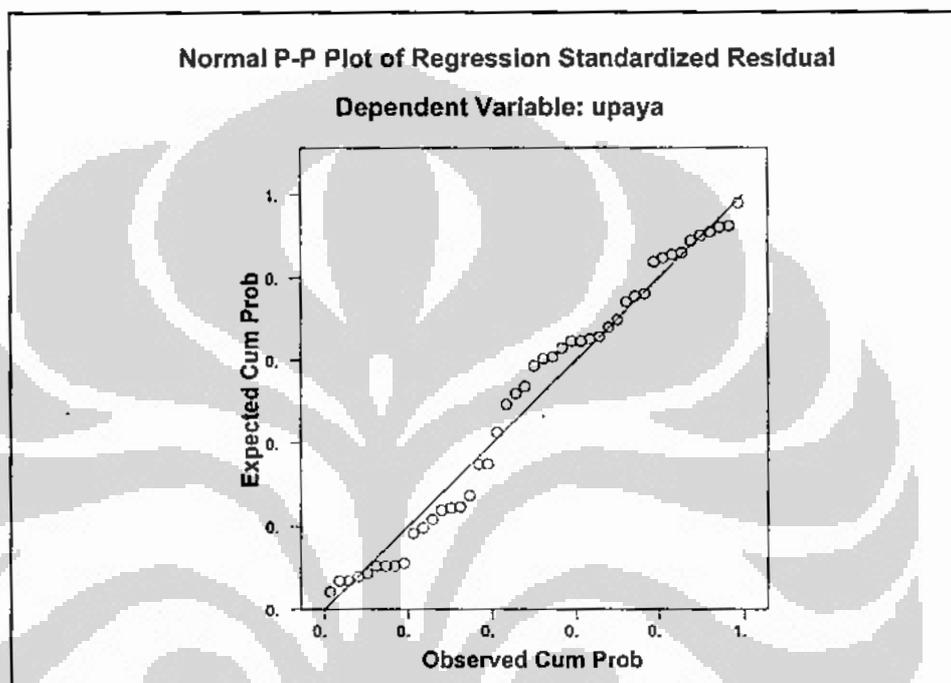
Dari diagram pencar diatas ternyata tidak membentuk pola tertentu dan menyebar secara acak, sehingga regresi tidak mengalami gangguan heteroskedastisitas, atau dengan kata lain bahwa asumsi kesamaan ragam atau homoskedastisitas terpenuhi.

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data terdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas residual dapat

dilihat dari grafik normal P-P Plot ( Yamin : 2009 ). Apabila setiap pencaran data residual berada di sekitar garis lurus melintang, maka di katakan bahwa residual mengikuti fungsi distribusi normal.

Berikut merupakan grafik hasil uji normalitas :



Gambar 3. Hasil Uji Normalitas

Sumber : Hasil Penelitian, Output SPSS Versi 15.0

Dari hasil grafik normal P-P plot, diketahui bahwa pencaran data residual berada di sekitar garis lurus melintang, sehingga dapat dikatakan bahwa residual mengikuti fungsi distribusi normal.

#### H. Hasil Analisis Regresi Antara Variabel Independen dan Variabel Dependen

Analisis regresi linier dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen ( bebas ) yaitu kepemimpinan ( X1 ) dan karakteristik relawan ( X2 ) terhadap variabel terikat yaitu upaya relawan dalam meningkatkan kualitas

pelayanan ( Y ). Sedangkan analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kepemimpinan dan karakteristik relawan secara bersama-sama terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain dapat digunakan untuk melihat pengaruh, analisis regresi linier maupun berganda juga dapat digunakan untuk melihat tingkat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Sebagai dasar penentuan tingkat korelasi antar variabel, Sugiyono (2009 : 231) memberikan pedoman interpretasi koefisien korelasi seperti pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.18 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

INTERVAL KOEFISIEN	TINGKAT HUBUNGAN
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2009 : 231)

Hasil analisis regresi linier dan berganda untuk variabel independen dan dependen tersebut dengan menggunakan *Software SPSS ( Statistical Product and Service Solution ) for Windows Release 15.0* adalah sebagai berikut :

**1. Analisis Regresi Linier Kepemimpinan ( X1 ) terhadap Upaya Relawan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan ( Y )**

Di bawah ini merupakan hasil analisis regresi linear antara variabel kepemimpinan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diolah dengan program SPSS versi 15 :

Tabel 5.19 Hasil Regresi Linear antara Variabel Kepemimpinan dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan ( *Summary* )

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,474(a)	,225	,207	8,869

a Predictors: (Constant), kepemimpinan .

b Dependent Variable: upaya

Sumber : Hasil Penelitian, Output SPSS Versi 15.0

Berdasarkan hasil pengolahan yang ditampilkan pada tabel di atas, dapat dilihat dari nilai Koefisien Determinasi ( R Square ) untuk variabel kepemimpinan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah 0,225 atau 22,5 % yang artinya besarnya pengaruh atau kontribusi dari variabel kepemimpinan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebesar 22,5 %. Sedangkan nilai R pada Tabel 5.19 di atas menunjukkan koefisien korelasi atau hubungan antara kepemimpinan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,474 yang artinya bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara kepemimpinan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui Signifikansi Koefisien Regresi antara kepemimpinan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dapat dilihat pada Tabel 5.20 di bawah ini :

Tabel 5.20 Hasil Regresi Linear antara Variabel Kepemimpinan dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan ( *Coefficients* )

**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	26,243	6,829		3,843	,000
	kepemimpinan	,473	,134	,474	3,529	,001

a Dependent Variable: upaya

Sumber : Hasil Penelitian, Output SPSS Versi 15.0

Dari hasil pengolahan regresi linear dengan SPSS seperti pada tabel 5.20, nilai koefisien kepemimpinan adalah 0,473 sehingga dapat diartikan bahwa kepemimpinan mempunyai pengaruh yang positif terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan kata lain bahwa semakin baik kepemimpinan Bulan Sabit Merah Cabang Jakarta Timur maka akan semakin meningkat upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada Tabel 5.20 di atas, nilai signifikansi ( Sig. ) sebesar 0,001, oleh karena nilai signifikansi jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi (  $\alpha$  ) yang ditetapkan yaitu 0,05 atau 5%, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kepemimpinan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan signifikan secara statistik.

Ditemukan kuatnya pengaruh pengaruh kepemimpinan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sejalan dengan Lussier dan Achua (2001 : 6) bahwa *"leadership is the influencing process of leaders and followers to achieve organizational objectives through change."* Yaitu adanya kemampuan pimpinan Bulan Sabit Merah Cabang Jakarta Timur untuk mempengaruhi relawan untuk mencapai tujuan organisasi dengan melakukan misi kemanusiaan.

Pada penelitian ini, peran kepemimpinan diambil menurut Champman yang dikutip Dale Timpe dalam Hasibuan (2005) yaitu 1) cara berkomunikasi, 2) pemberian motivasi, 3) kemampuan memimpin, 4)

pengambilan keputusan, 5) kekuasaan yang positif. Dari hasil penelitian kepemimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur pada saat ini dinilai baik, sejalan dengan Wolkins, dikutip Scheuing & Cristopher ( 1993 ) dalam Tjiptono & Chandra ( 2006 ) dimana kepemimpinan adalah salah satu prinsip yang sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kepemimpinan pada saat ini sudah mempunyai kemampuan dalam memimpin, pemberian motivasi, pengambilan keputusan, cara berkomunikasi dan kekuasaan yang positif sehingga dapat berdampak baik pada upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui secara lebih detail pengaruh kepemimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dilakukan analisis regresi linier pada setiap dimensi atau sub variabel kepemimpinan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sebagai berikut :

a. Analisis regresi linier kemampuan memimpin terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan yang ditampilkan pada lampiran 9, dapat dilihat dari nilai Koefisien Determinasi ( R Square ) untuk sub variabel kemampuan memimpin terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah 0,074 atau 7,4 % yang artinya besarnya pengaruh atau kontribusi dari sub variabel kemampuan memimpin terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebesar 7,4 %. Sedangkan nilai R menunjukkan koefisien korelasi atau hubungan antara kemampuan memimpin dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,272 yang artinya bahwa terdapat hubungan yang rendah antara sub variabel kemampuan memimpin dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui signifikansi koefisien regresi antara sub variabel kemampuan memimpin dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dapat dilihat bahwa nilai koefisien sub variabel kemampuan memimpin adalah 0,07. Oleh karena nilai signifikansi lebih besar dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) yang ditetapkan yaitu 0,05 atau 5%, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh sub variabel kemampuan memimpin terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan signifikan secara statistik sehingga dapat diartikan bahwa pada penelitian ini, kemampuan memimpin tidak mempunyai pengaruh terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan kata lain bahwa kemampuan memimpin Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur belum dapat memberikan pengaruh kepada relawan dalam meningkatkan upaya relawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal ini dimungkinkan karena pimpinan Bulan Sabit Merah Cabang Jakarta Timur belum dapat mengarahkan, membimbing dan memberikan penjelasan tugas secara optimal kepada relawan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya atau mungkin juga karena pimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur mempersepsikan bahwa pekerjaan-pekerjaan pelayanan kesehatan atau penanganan korban bencana adalah pekerjaan rutin biasa sehingga tidak perlu lagi pengarahan, bimbingan dan penjelasan secara detail.

b. Analisis regresi linier pemberian motivasi terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan yang ditampilkan pada lampiran 9, dapat dilihat dari nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) untuk sub variabel pemberian motivasi terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah 0,271 atau 27,1% yang artinya besarnya pengaruh atau kontribusi dari sub variabel pemberian motivasi terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebesar 27,1 %. Sedangkan nilai  $R$  menunjukkan koefisien korelasi atau

hubungan antara pemberian motivasi dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,521 yang artinya bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara sub variabel pemberian motivasi dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui signifikansi koefisien regresi antara sub variabel pemberian motivasi dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dapat dilihat bahwa nilai koefisien sub variabel pemberian motivasi adalah 0,01. Oleh karena nilai signifikansi jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) yang ditetapkan yaitu 0,05 atau 5%, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh sub variabel pemberian motivasi terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan signifikan secara statistik sehingga dapat diartikan bahwa pada penelitian ini, pemberian motivasi mempunyai pengaruh terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan kata lain bahwa pemberian motivasi oleh pimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur dapat memberikan pengaruh kepada upaya relawan dalam meningkatkan upaya relawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal ini dimungkinkan karena pimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur telah mampu memberikan motivasi kepada relawan yaitu dengan memberikan penghargaan atas kontribusi relawan, memberikan kondisi yang kondusif serta memberikan kepercayaan kepada relawan dengan memberikan tugas-tugas berikutnya sehingga relawan dapat berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

c. Analisis regresi linier pengambilan keputusan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan yang ditampilkan pada lampiran 9, dapat dilihat dari nilai Koefisien Determinasi ( R Square ) untuk sub variabel pengambilan keputusan pimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah 0,177 atau 17,7 % yang artinya besarnya pengaruh atau kontribusi dari sub variabel pengambilan keputusan

terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebesar 17,7 %. Sedangkan nilai R menunjukkan koefisien korelasi atau hubungan antara pengambilan keputusan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,420 yang artinya bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara sub variabel pengambilan keputusan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui signifikansi koefisien regresi antara sub variabel pengambilan keputusan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dapat dilihat bahwa nilai koefisien sub variabel pengambilan keputusan adalah 0,04. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) yang ditetapkan yaitu 0,05 atau 5%, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh sub variabel pengambilan keputusan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan signifikan secara statistik sehingga dapat diartikan bahwa pada penelitian ini, pengambilan keputusan mempunyai pengaruh terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan kata lain bahwa pengambilan keputusan oleh pimpinan Bulan Sabit Merah Cabang Jakarta Timur dapat memberikan pengaruh kepada upaya relawan dalam meningkatkan upaya relawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal ini dimungkinkan karena pimpinan Bulan Sabit Merah Cabang Jakarta Timur telah mampu mengambil keputusan dengan cepat, telah mempertimbangkan seluruh hal sebelum mengambil sebuah keputusan dan berani mengambil resiko atas keputusannya sehingga relawan dapat berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

d. Analisis regresi linier cara berkomunikasi terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan yang ditampilkan pada lampiran 9, dapat dilihat dari nilai Koefisien Determinasi ( R Square ) untuk sub variabel cara berkomunikasi pimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah 0,199 atau 19,9 % yang artinya besarnya

pengaruh atau kontribusi dari sub variabel cara berkomunikasi terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebesar 19,9 %. Sedangkan nilai R menunjukkan koefisien korelasi atau hubungan antara cara berkomunikasi dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,447 yang artinya bahwa terdapat hubungan yang rendah antara sub variabel kekuasaan positif pimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui signifikansi koefisien regresi antara sub variabel kekuasaan positif dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dapat dilihat bahwa nilai koefisien sub variabel kekuasaan positif adalah 0,02. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) yang ditetapkan yaitu 0,05 atau 5%, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh sub variabel kekuasaan positif terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan signifikan secara statistik, sehingga dapat diartikan bahwa pada penelitian ini, kekuasaan positif mempunyai pengaruh terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan kata lain bahwa kekuasaan positif pimpinan Bulan Sabit Merah Cabang Jakarta Timur dapat memberikan pengaruh kepada upaya relawan dalam meningkatkan upaya relawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal ini dimungkinkan karena pimpinan Bulan Sabit Merah Cabang Jakarta Timur dapat berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh para relawan, memilih media komunikasi yang tepat, memberikan dukungan ketika sedang komunikasi dan mendorong relawan untuk melakukan kreatifitas dalam memberikan pelayanan, sehingga relawan mau berupaya atau berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

- e. Analisis regresi linier kekuasaan positif terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan yang ditampilkan pada lampiran 9, dapat dilihat dari nilai Koefisien Determinasi ( R Square ) untuk sub variabel kekuasaan positif pimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah 0,111 atau 11,1 % yang artinya besarnya pengaruh atau kontribusi dari sub variabel kekuasaan positif terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebesar 11,1 %. Sedangkan nilai R menunjukkan koefisien korelasi atau hubungan antara kekuasaan positif dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,333 yang artinya bahwa terdapat hubungan yang rendah antara sub variabel cara kekuasaan positif pimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui signifikansi koefisien regresi antara sub variabel cara berkomunikasi dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dapat dilihat bahwa nilai koefisien sub variabel cara berkomunikasi adalah 0,025. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi (  $\alpha$  ) yang ditetapkan yaitu 0,05 atau 5%, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh sub variabel cara berkomunikasi terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan signifikan secara statistik sehingga dapat diartikan bahwa pada penelitian ini, cara berkomunikasi mempunyai pengaruh terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan kata lain bahwa cara berkomunikasi pimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur dapat memberikan pengaruh kepada upaya relawan dalam meningkatkan upaya relawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal ini dimungkinkan karena pimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur mempunyai kekuasaan positif yaitu dengan bekerjasama dengan relawan dan memberikan perintah sesuai dengan

kewenangannya, sehingga relawan mau berupaya atau berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## 2. Analisis Regresi Linier Karakteristik Relawan ( X2 ) terhadap Upaya Relawan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan ( Y )

Di bawah ini merupakan hasil analisis regresi linear antara variabel karakteristik relawan ( X2 ) dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ( Y ) yang telah diolah dengan program SPSS versi 15 :

Tabel 5.21 Hasil Regresi Linear antara Variabel Karakteristik Relawan dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan ( *Summary* )

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,500(a)	,250	,233	8,721

a Predictors: (Constant), karakteristik

b Dependent Variable: upaya

Sumber : Hasil Penelitian, Output SPSS Versi 15.0

Berdasarkan hasil pengolahan yang ditampilkan pada tabel di atas, dapat dilihat dari nilai Koefisien Determinasi ( R Square ) untuk variabel karakteristik relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah 0,250 atau 25 % yang artinya besarnya pengaruh atau kontribusi dari variabel karakteristik relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebesar 25 %. Sedangkan nilai R pada Tabel 5.21 di atas menunjukkan koefisien korelasi atau hubungan antara karakteristik relawan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,500 yang artinya bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara karakteristik relawan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui Signifikasi Koefisien Regresi antara karakteristik relawan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dapat dilihat pada Tabel 5.22 di bawah ini :

Tabel 5.22 Hasil Regresi Linear antara Variabel Karakteristik Relawan dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan ( *Coefficients* )

**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25,202	6,642		3,794	,000
	karakteristik	,493	,130	,500	3,790	,000

a. Dependent Variable: upaya

Sumber : Hasil Penelitian, Output SPSS Versi 15.0

Dari hasil pengolahan regresi linear dengan SPSS seperti pada tabel 5.22 nilai koefisien kepemimpinan adalah 0,493 sehingga dapat diartikan bahwa karakteristik relawan mempunyai pengaruh yang positif terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan kata lain bahwa semakin baik karakteristik relawan Bulan Sabit Merah Cabang Jakarta Timur maka akan semakin meningkat upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada Tabel 5.22 di atas, nilai signifikasi ( Sig.) sebesar 0,000 oleh karena nilai signifikasi jauh lebih kecil dari tingkat signifikasi (  $\alpha$  ) yang ditetapkan yaitu 0,05 atau 5%, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh karakteristik relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan signifikan secara statistik.

Ditemukan kuatnya pengaruh karakteristik relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini sejalan dengan yang dijabarkan oleh Robbin (2005: 42-60), dalam rangka peningkatan efektivitas organisasi maka pemimpin harus memahami dasar perilaku individu yang akan berdampak pada kinerja dan kepuasan karyawan yaitu : 1) kemampuan ( ability ), 2) nilai

yang dianut dan sikap ( values dan attitude), 3) kepribadian ( personality ), 4) karakter individu ( personal or biographical characteristics )

Karakteristik kemampuan relawan BSMI Cabang Jakarta Timur terlihat pada kemampuan teknis seperti ketrampilam PPGD/P3K yang dimilikinya serta kemampuan manajerial seperti membuat rencana aksi kegiatan dan mampu mengatur sumber daya yang ada.

Dalam hal nilai-nilai yang dianut dan sikap relawan ( values dan attitude) serta kepribadiannya bahwa relawan BSMI memiliki motivasi kemanusiaan dan kebutuhan untuk melakukan amal kebaikan mengharap pahala dan syurga serta ridha Allah SWT serta keinginan untuk memberikan manfaat bagi orang lain, menjadikannya bekerja atau melakukan sesuatu itu merupakan bentuk ibadah kepada Allah SWT.

Selain itu relawan BSMI Cabang Jakarta Timur sebagian besar memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dan disertai dengan pengalaman sehingga dapat menjadi relawan yang dapat diandalkan yang pada gilirannya semua itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Kuatnya pengaruh karakteristik relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan juga sejalan dengan yang disampaikan oleh Steers sebagaimana diterjemahkan oleh Magdalena Jamin (1980:8), mengemukakan empat faktor yang menyokong keberhasilan akhir suatu organisasi, yaitu: karakteristik organisasi; karakteristik lingkungan; karakteristik pekerja; kebijakan dan praktek manajemen. Pada telaah perilaku manusia sehubungan dengan efektifitas, maka keterikatan dan prestasi pekerja muncul sebagai variabel kunci . Porter dan Smith dalam Steers, sebagaimana diterjemahkan oleh Magdalena Jamin, (1980: 142-3) mendefinisikan keikatan terhadap organisasi sebagai sifat hubungan seorang individu dengan organisasi yang memungkinkan seorang yang mempunyai keikatan yang tinggi memperlihatkan:

- 1). Keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan;

- 2). Kesiediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi tersebut; dan
- 3). Kepercayaan akan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.

Variabel kunci yang kedua adalah prestasi kerja. Secara sederhana, umumnya orang percaya bahwa prestasi kerja individu merupakan fungsi gabungan dari tiga faktor penting : 1) kemampuan, perangai, dan minat seorang pekerja; 2) kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peran seorang pekerja; 3) tingkat motivasi pekerja.

Dari hasil penelitian pada Bulan Sabit Merah Cabang Jakarta Timur tentang karakteristik relawan diperoleh bahwa sangat baiknya karakteristik yang dimiliki relawan Bulan Sabit Merah Cabang Jakarta Timur mengakibatkan baiknya upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui secara lebih detail pengaruh karakteristik relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dilakukan analisis regresi linier pada setiap dimensi atau sub variabel karakteristik relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sebagai berikut :

- a. Analisis regresi linier tingkat pengalaman relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan yang ditampilkan pada lampiran 9, dapat dilihat dari nilai Koefisien Determinasi (  $R^2$  ) untuk sub variabel tingkat pengalaman relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah 0,035 atau 3,5 % yang artinya besarnya pengaruh atau kontribusi dari sub variabel tingkat pengalaman relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebesar 3,5 %. Sedangkan nilai  $R$  menunjukkan koefisien korelasi atau hubungan antara tingkat pengalaman relawan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,188 yang artinya bahwa terdapat hubungan yang sangat rendah antara sub variabel tingkat

pengalaman relawan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui signifikansi koefisien regresi antara sub variabel tingkat pengalaman relawan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dapat dilihat bahwa nilai koefisien sub variabel tingkat pendidikan relawan adalah 0,215. Oleh karena nilai signifikansi lebih besar dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) yang ditetapkan yaitu 0,05 atau 5%, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh sub variabel tingkat pengalaman relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan signifikan secara statistik sehingga dapat diartikan bahwa pada penelitian ini, tingkat pengalaman relawan tidak mempunyai pengaruh terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan kata lain bahwa tingkat pengalaman relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur belum dapat memberikan pengaruh kepada relawan dalam meningkatkan upaya relawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasar tabel hasil tabulasi silang antara lama menjadi relawan dengan variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana pada pembahasan sebelumnya bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara lama menjadi relawan dengan variabel upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, di mana respon terhadap kategori upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dilihat dari lama menjadi relawan bervariasi, tapi secara umum responden/relawan yang baru bergabung (1-2 tahun) lebih banyak merespon terhadap upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal ini mungkin karena upaya relawan yang baru bergabung lebih tekun dan semangat dibanding dengan relawan yang sudah lama bergabung atau yang sudah berpengalaman.

b. Analisis regresi linier tingkat pendidikan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan yang ditampilkan pada lampiran 9, dapat dilihat dari nilai Koefisien Determinasi ( R Square ) untuk sub variabel tingkat pendidikan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah 0,30 atau 30% yang artinya besarnya pengaruh atau kontribusi dari sub variabel tingkat pendidikan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebesar 30 %. Sedangkan nilai R menunjukkan koefisien korelasi atau hubungan antara tingkat pendidikan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,173 yang artinya bahwa terdapat hubungan yang sangat rendah antara sub variabel tingkat pendidikan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui signifikansi koefisien regresi antara sub variabel tingkat pendidikan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dapat dilihat bahwa nilai koefisien sub variabel tingkat pendidikan adalah 0,256. Oleh karena nilai signifikansi lebih besar dari tingkat signifikansi (  $\alpha$  ) yang ditetapkan yaitu 0,05 atau 5%, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh sub variabel tingkat pendidikan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang signifikan secara statistik , sehingga dapat diartikan bahwa pada penelitian ini, tingkat pendidikan tidak mempunyai pengaruh terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan kata lain bahwa tingkat pendidikan relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur tidak dapat memberikan pengaruh kepada upaya relawan dalam meningkatkan upaya relawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

c. Analisis regresi linier tingkat kemampuan relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan yang ditampilkan pada lampiran 9, dapat dilihat dari nilai Koefisien Determinasi ( R Square ) untuk sub

variabel tingkat kemampuan relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah 0,102 atau 10,2 % yang artinya besarnya pengaruh atau kontribusi dari sub variabel tingkat kemampuan relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebesar 10,2 %. Sedangkan nilai R menunjukkan koefisien korelasi atau hubungan antara tingkat kemampuan relawan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,319 yang artinya bahwa terdapat hubungan yang rendah antara sub variabel tingkat kemampuan relawan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui signifikansi koefisien regresi antara sub variabel tingkat kemampuan relawan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dapat dilihat bahwa nilai koefisien sub variabel pengambilan keputusan adalah 0,033. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) yang ditetapkan yaitu 0,05 atau 5%, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh sub variabel tingkat kemampuan relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan signifikan secara statistik sehingga dapat diartikan bahwa pada penelitian ini, tingkat kemampuan relawan mempunyai pengaruh terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan kata lain bahwa tingkat kemampuan relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur dapat memberikan pengaruh kepada upaya relawan dalam meningkatkan upaya relawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal ini dimungkinkan karena kemampuan relawan seperti kemampuan teknis, misalnya ketrampilan PPGD dan kemampuan manajerial seperti bisa membuat rencana aksi dan mampu mengatur sumber daya dapat meningkatkan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam upaya meningkatkan kehandalan pelayanan.

d. Analisis regresi linier tingkat kejelasan peran terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan yang ditampilkan pada lampiran 9, dapat dilihat dari nilai Koefisien Determinasi ( R Square ) untuk sub variabel tingkat kejelasan peran relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah 0,206 atau 20,6 % yang artinya besarnya pengaruh atau kontribusi dari sub variabel kejelasan peran relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebesar 20,6 %. Sedangkan nilai R menunjukkan koefisien korelasi atau hubungan antara kejelasan peran relawan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,454 yang artinya bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara sub variabel kejelasan peran relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui signifikansi koefisien regresi antara sub variabel kejelasan peran relawan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dapat dilihat bahwa nilai koefisien sub variabel kejelasan peran relawan adalah 0,02. Oleh karena nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi (  $\alpha$  ) yang ditetapkan yaitu 0,05 atau 5%, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh sub variabel kejelasan peran relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan signifikan secara statistik, sehingga dapat diartikan bahwa pada penelitian ini, kejelasan peran relawan mempunyai pengaruh terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan kata lain bahwa kejelasan peran relawan Bulan Sabit Merah Cabang Jakarta Timur dapat memberikan pengaruh kepada upaya relawan dalam meningkatkan upaya relawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal ini dimungkinkan karena relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur mempunyai tingkat kejelasan peran relawan yang baik seperti relawan memahami peran ( sebagai apa ) yang diberikan oleh

atasan dan memahami penjelasan/arahan yang diberikan pimpinan untuk melaksanakan tugas pelayanan, sehingga relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur mau berupaya atau berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan seperti dalam kehandalan pelayanan, ketanggapan, jaminan pelayanan, empati dan penampilan fisik dalam pelayanan.

- e. Analisis regresi linier tingkat loyalitas/komitmen relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan yang ditampilkan pada lampiran 9, dapat dilihat dari nilai Koefisien Determinasi (  $R^2$  ) untuk sub variabel tingkat loyalitas/komitmen relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah 0,270 atau 27 % yang artinya besarnya pengaruh atau kontribusi dari sub variabel tingkat loyalitas/komitmen relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebesar 27 %. Sedangkan nilai  $R$  menunjukkan koefisien korelasi atau hubungan antara tingkat loyalitas/komitmen relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,520 yang artinya bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara sub variabel tingkat loyalitas/komitmen relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui signifikansi koefisien regresi antara sub variabel tingkat loyalitas/komitmen relawan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dapat dilihat bahwa nilai koefisien sub variabel tingkat loyalitas/komitmen relawan adalah 0,00. Oleh karena nilai signifikansi jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi (  $\alpha$  ) yang ditetapkan yaitu 0,05 atau 5%, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh sub variabel tingkat loyalitas/komitmen relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan signifikan secara statistik sehingga dapat diartikan bahwa pada penelitian ini, tingkat loyalitas/komitmen relawan mempunyai pengaruh terhadap upaya

relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan kata lain bahwa tingkat loyalitas/komitmen relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur dapat memberikan pengaruh kepada upaya relawan dalam meningkatkan upaya relawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal ini dimungkinkan karena para relawan Bulan Sabit Merah Cabang Jakarta Timur mempunyai loyalitas dan komitmen yang baik terhadap organisasinya yaitu 1) mereka mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota BSMI, 2) mempunyai kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan BSMI, 3) memiliki kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap visi, misi, nilai-nilai dan tujuan Bulan Sabit Merah Indonesia, sehingga para relawan mau berupaya atau berusaha keras dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

- f. Analisis regresi linier tingkat motivasi dan tujuan serta kebutuhan relawan ikut bergabung dengan BSMI terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan yang ditampilkan pada lampiran 9, dapat dilihat dari nilai Koefisien Determinasi ( R Square ) untuk sub variabel tingkat motivasi relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah 0,422 atau 42,2 % yang artinya besarnya pengaruh atau kontribusi dari sub variabel tingkat motivasi relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebesar 42,2 %. Sedangkan nilai R menunjukkan koefisien korelasi atau hubungan antara tingkat motivasi relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,649 yang artinya bahwa terdapat hubungan yang kuat antara sub variabel tingkat motivasi relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui signifikansi koefisien regresi antara sub variabel tingkat motivasi relawan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dapat dilihat bahwa nilai koefisien sub variabel tingkat

motivasi relawan adalah 0,00. Oleh karena nilai signifikansi jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) yang ditetapkan yaitu 0,05 atau 5%, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh sub variabel tingkat motivasi relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan signifikan secara statistik sehingga dapat diartikan bahwa pada penelitian ini, tingkat loyalitas/komitmen relawan mempunyai pengaruh terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan kata lain bahwa tingkat motivasi relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur dapat memberikan pengaruh kepada upaya relawan dalam meningkatkan upaya relawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal ini dimungkinkan karena para relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur mempunyai tingkat motivasi dan tujuan serta kebutuhan relawan ikut bergabung dengan BSMI yang sangat tinggi yaitu 1) para relawan mempunyai niat yang kuat untuk mencari ridlo Allah SWT dalam menjalankan tugas-tugasnya, 2) mereka dapat mengaktualisasikan dirinya ketika ikut bergabung dengan BSMI dan juga dalam kegiatan-kegiatannya, 3) mereka mempunyai keinginan untuk bisa bermanfaat bagi orang lain, apalagi membantu orang-orang yang sedang membutuhkan pertolongan, 4) motivasi para relawan dalam bekerja dan berprestasi bukan karena uang. Hal ini sesuai dengan penelitian Boz dan Palaz (2007) yang menyebutkan bahwa faktor motivasi yang paling penting menjadi relawan adalah sifat mementingkan kepentingan orang lain (*altruism*), afiliasi (*affiliation*), dan pengembangan pribadi (*personal improvement*). Juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yaitu Ambari (2008) bahwa karakteristik relawan BSMI sangat mendukung jalannya organisasi dengan efektifitas yang tinggi karena sebagian besar relawan memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dan disertai dengan motivasi kemanusiaan dan kebutuhan untuk melakukan amal kebaikan mengharap pahala dan syurga Allah SWT, sehingga relawan mau berupaya atau berusaha keras dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Oleh karenanya, tingkat motivasi dan tujuan serta kebutuhan relawan ikut bergabung dengan BSMI yang sangat tinggi inilah yang menjadi salah satu modal dasar Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur dalam menjalankan visi misinya sebagai lembaga kemanusiaan melalui kegiatan-kegiatannya.

### 3. Analisis Regresi Berganda Kepemimpinan ( X1 ) dan Karakteristik Relawan ( X2 ) terhadap Upaya Relawan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan ( Y )

Dibawah ini merupakan hasil analisis regresi linear berganda antara variabel kepemimpinan ( X1 ) dan karakteristik relawan ( X2 ) dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ( Y ) yang telah diolah dengan program SPSS versi 15 :

Tabel 5.23 Hasil Regresi Linear Berganda antara Variabel Kepemimpinan dan Karakteristik Relawan dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan ( Summary )

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,539(a)	,291	,257	8,582

a Predictors: (Constant), kepemimpinan, karakteristik

b Dependent Variable: upaya

Sumber : Hasil Penelitian, Output SPSS Versi 15.0

Berdasarkan hasil pengolahan yang ditampilkan pada tabel di atas, dapat dilihat dari nilai Koefisien Determinasi ( R Square ) untuk kedua variabel independen yaitu kepemimpinan dan karakteristik relawan secara simultan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah 0,291 atau 29,1 % yang artinya besarnya pengaruh atau kontribusi dari variabel karakteristik relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebesar 29,1 %. Berarti masih ada variabel lain sebesar 70,9 % di luar variabel kepemimpinan dan karakteristik relawan yang

mempengaruhi upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Sedangkan nilai R pada Tabel 5.23 di atas menunjukkan koefisien korelasi atau hubungan antara variabel kepemimpinan dan karakteristik relawan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,539 yang artinya bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara kepemimpinan dan karakteristik relawan secara simultan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui signifikansi koefisien regresi berganda antara kepemimpinan dan karakteristik relawan secara simultan dengan upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dapat dilihat pada Tabel 5.24 di bawah ini :

Tabel 5.24 Hasil Regresi Linear Berganda antara Variabel Kepemimpinan dan Karakteristik Relawan dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan ( *Coefficients* )

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	20,385	7,240		2,816	,007
	karakteristik	,329	,166	,334	1,981	,000
	kepemimpinan	,261	,168	,261	1,548	,000

a. Dependent Variable: upaya

Sumber : Hasil Penelitian, Output SPSS Versi 15.0

Dari hasil pengolahan regresi linear dengan SPSS seperti pada tabel 5.24, nilai koefisien kepemimpinan adalah 0,493 sehingga dapat diartikan bahwa karakteristik relawan mempunyai pengaruh yang positif terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan kata lain bahwa semakin baik karakteristik relawan Bulan Sabit Merah Cabang Jakarta Timur maka akan semakin meningkat upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada Tabel 5.24 di atas, nilai signifikansi ( Sig.) sebesar 0,000 oleh karena nilai signifikansi jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi (  $\alpha$  ) yang ditetapkan yaitu 0,05 atau 5%, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh karakteristik relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan signifikan secara statistik.

Sebagaimana yang dijabarkan oleh Wolkins, dikutip Scheuing & Cristopher ( 1993 ) dalam Tjiptono & Chandra ( 2006:137) ada enam prinsip yang sangat bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas pelayanan secara berkesinambungan dengan didukung oleh para pemasok, karyawan, dan pelanggan yaitu 1) kepemimpinan, 2) pendidikan, 3) perencanaan Strategis, 4) review , 5) komunikasi, 6) total human reward .

Kepemimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur telah berusaha untuk memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Hal ini terlihat dari usahanya untuk mengarahkan relawan dalam melaksanakan tugas, membimbing serta memberi penjelasan kepada relawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur juga berusaha memberikan pendidikan dan pelatihan yang menyangkut pelatihan teknis medis maupun manajerial, sehingga dengan pendidikan dan pelatihan ini dan karena sebagian besar relawan juga berpendidikan tinggi diharapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam hal komunikasi, pimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur telah melakukan komunikasi dengan baik dengan para relawan dengan berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami oleh para relawan, memilih media komunikasi yang tepat, memberikan dukungan ketika sedang komunikasi dan mendorong relawan untuk melakukan kreatifitas dalam memberikan pelayanan. Komunikasi yang baik juga terjadi antara pimpinan dan relawan BSMI dengan klien yaitu dengan berlaku jujur dalam memberikan keterangan yang berhubungan dengan pelayanan, memberikan pelayanan dengan penuh keramah-tamahan seperti dengan

senyum, sapa dan memberi salam, kemudian juga menampung keluhan klien dan penuh kesabaran menghadapi klien.

Selanjutnya dalam memberikan penghargaan terhadap relawan juga diberikan dengan baik, seperti menghargai kontribusi relawan dengan memberikan pujian ataupun ucapan terimakasih atas partisipasi relawan, bahkan relawan BSMI pernah mendapatkan penghargaan dari Presiden Susilo Bambang Yudhoyono atas keterlibatannya dalam penanggulangan bencana Tsunami di Aceh dan Sumut tahun 2004 - 2005 termasuk relawan yang sekarang aktif di BSMI Cabang Jakarta Timur.

Pemberian penghargaan juga dengan menciptakan kondisi yang kondusif bagi relawan, memberikan uang saku atau biaya transport, dan memberikan kepercayaan kepada relawan dengan diikutsertakan kembali untuk tugas-tugas berikutnya.

Dengan usaha-usaha seperti di atas dapat membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas pelayanan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur secara berkesinambungan.

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepemimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur berpengaruh secara signifikan dan mempunyai hubungan yang cukup kuat terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal ini dilihat dari hasil analisis regresi linear kepemimpinan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu besarnya pengaruh dilihat dari nilai R Square sebesar 22,5 % ( sisanya ditentukan oleh variabel lain ) dan kuatnya hubungan dilihat dari nilai R sebesar 0,474 ( cukup kuat ). Informasi ini memberikan keterangan bahwa variabel kepemimpinan memberikan pengaruh kuat terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil persepsi responden terhadap kepemimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur termasuk dalam kategori sangat baik 51,1 % , kategori baik 40 % dan kategori sedang 8,9 % . Hal ini menandakan kepemimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur pada saat ini dinilai baik, menunjukkan bahwa secara umum kepemimpinan pada saat ini sudah mempunyai kemampuan dalam memimpin, pemberian motivasi, pengambilan keputusan, cara berkomunikasi dan kekuasaan yang positif.

Dari hasil analisis regresi linier antara sub variabel kepemimpinan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ditemukan pengaruh sub variabel pemberian motivasi, pengambilan keputusan, cara berkomunikasi dan kekuasaan yang positif yang signifikan sedangkan kemampuan memimpin tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan memimpin belum berpengaruh pada upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sedangkan

pemberian motivasi, pengambilan keputusan, cara berkomunikasi dan kekuasaan yang positif pimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur berpengaruh terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa kepemimpinan yang semakin baik akan berdampak pada upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga diharapkan pelayanan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur kepada masyarakat lebih berkualitas dan benar-benar dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

2. Karakteristik relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur berpengaruh secara signifikan dan mempunyai hubungan yang cukup kuat terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal ini dilihat dari hasil analisis regresi linear karakteristik relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu besarnya pengaruh dilihat dari nilai R Square sebesar 25 % ( sisanya ditentukan oleh variabel lain ) dan kuatnya hubungan dilihat dari nilai R sebesar 0,500 ( cukup kuat ). Informasi ini memberikan keterangan bahwa variabel karakteristik relawan memberikan pengaruh kuat terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil persepsi responden terhadap karakteristik relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur yang dapat diandalkan sebagaimana yang diajukan oleh peneliti termasuk dalam kategori sangat baik 73,3 % dan kategori baik 26,7 %. Hal ini menandakan karakteristik relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur yang dapat diandalkan pada saat ini dinilai sangat baik, menunjukkan bahwa relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur telah mempunyai karakteristik relawan yang dapat diandalkan yaitu dari tingkat pengalaman, tingkat pendidikan, tingkat kemampuan, tingkat kejelasan peran, tingkat loyalitas/komitmen serta tingkat motivasi dan tujuan bergabung pada BSMI Cabang Jakarta Timur.

Dari hasil analisis regresi antara sub variabel karakteristik relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ditemukan pengaruh dan hubungan yang kuat antara tingkat motivasi dan tujuan serta kebutuhan relawan ikut bergabung dengan BSMI terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibanding sub variabel karakteristik relawan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat motivasi dan tujuan serta kebutuhan relawan ikut bergabung dengan BSMI mempunyai kontribusi atau pengaruh yang terbesar terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa dengan karakteristik relawan yang semakin baik atau dapat diandalkan maka akan berdampak pada upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga diharapkan pelayanan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur kepada masyarakat lebih berkualitas.

3. Kepemimpinan dan karakteristik relawan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur secara simultan berpengaruh secara signifikan dan mempunyai hubungan yang cukup kuat terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal ini dilihat dari hasil analisis regresi linear berganda yaitu antara kepemimpinan dan karakteristik relawan secara simultan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu besarnya pengaruh kedua variabel independen variabel terhadap variabel dependen dilihat dari nilai R Square sebesar 29,1 % ( sisanya ditentukan oleh variabel lain ) dan kuatnya hubungan dilihat dari nilai R sebesar 0,539 ( cukup kuat ). Informasi ini memberikan keterangan bahwa variabel kepemimpinan dan karakteristik relawan secara bersama-sama memberikan pengaruh kuat terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa gabungan kepemimpinan dan karakteristik relawan yang semakin baik akan berdampak pada upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

sehingga diharapkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dari Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur lebih baik.

#### A. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti menyarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian yang menggambarkan besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur membutuhkan kepemimpinan yang mampu mengarahkan, menggerakkan, memberikan motivasi, mengambil keputusan dengan cepat dan tepat, cara berkomunikasi yang baik dan efektif serta mempunyai kekuasaan yang positif. Dari hasil penelitian kepemimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur pada saat ini umumnya sudah baik, namun perlu perbaikan khususnya dalam kemampuan memimpin dan kepemimpinan Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur harus terus ditingkatkan lagi untuk menjadi sangat baik.
2. Jika ditinjau dari besarnya pengaruh karakteristik relawan terhadap upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka diperlukan relawan yang mempunyai karakter yang tinggi sehingga pelayanan diharapkan mempunyai kualitas yang tinggi. Untuk itu diperlukan peningkatan kualitas karakteristik dari relawan yaitu bisa dengan pelatihan dan peran dari pimpinan BSMI Cabang Jakarta Timur. Pelatihan atau training perlu diadakan secara berkala atau rutin, baik mengenai teknik-teknik medis pelayanan kesehatan, pengelolaan / manajerial suatu kegiatan ataupun manajerial organisasi, maupun training motivasi. Sehingga dengan training ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan baik teknis, kemampuan hubungan antar manusia maupun konsep yang pada akhirnya diharapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan. Selanjutnya peran pimpinan seperti memberikan motivasi bagi relawan, cara berkomunikasi yang baik dan mempunyai kekuasaan yang positif dapat

juga membantu untuk meningkatkan kualitas karakteristik relawan, sehingga diharapkan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan.

3. Dalam hal upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, walaupun saat ini sudah sangat baik khususnya jika dilihat dari hasil persepsi relawan, namun perlu secara konsisten dilakukan dan juga perlu adanya peningkatan khususnya dalam kehandalannya (mematuhi prosedur) dan penampilan fisik dalam pelayanan (memakai seragam). Hal ini dilihat dari uji validitas, yaitu pernyataan/pertanyaan tentang mematuhi prosedur dan penggunaan pakaian seragam ketika menjalankan tugas sangat mungkin juga tidak valid jika dilakukan di Bulan Sabit Merah Indonesia Cabang Jakarta Timur, karena Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU) adalah organisasi atau lembaga kemanusiaan yang sejenis dengan BSMI, sehingga walaupun pelayanan membutuhkan penanganan yang cepat, seperti pelayanan pada bencana, tetap harus memperhatikan prosedur, pelayanan ataupun penanganan yang cepat bukan berarti meninggalkan prosedur, tetapi memang prosedurnya bisa jadi harus cepat. Selanjutnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan juga harus memperhatikan penampilan fisik, seperti memakai seragam BSMI. Mungkin relawan terjebak pada niat menolong atau memberikan bantuan atau juga memberikan kemanfaatan untuk orang lain, tetapi juga dengan berpakaian seragam dapat memberikan rasa percaya klien kepada BSMI, selain dapat juga untuk syi'ar BSMI kepada masyarakat luas.

## DAFTAR PUSTAKA

Ambari, Muhammad Djazuli, (2008), *Efektifitas Penanggulangan Bencana Bulan Sabit Merah Indoensia ( Kasus Bencana Gempa dan Tsunami Nangroe Aceh Darussalam Tahun 2004-2005 )*, Tesis Pascasarjana PKN- UI

Arikunto, Suharsimi (1998), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Yogyakarta, Renika Cipta

Boz, Ismet & Palaz, Serap, (2007), *Factors Influencing the Motivation of Turkey's Community Volunteers*, Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly. San Francisco: Dec2007.Vol.36,Iss.4;pg.643<http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1400348691&sid=6&Fmt=2&clientId=45625&RQT=309&VName=PQD>

Bulan Sabit Merah Indonesia, (2008), *Laporan Bulan Sabit Merah Indonesia Tahun 2007*, Jakarta

....., (2009), *Laporan Bulan Sabit Merah Indonesia Tahun 2008*, Jakarta

Canton, Lucien G. (2007). *Emergency Management: Concepts and Strategies for Effective Programs*, Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Connors, Tracy Daniel. (1995). *The Volunteer Management Handbook*, New York: John Wiley & Sons, Inc.

Covey, Stephen R, 8 *Habits of Highly Effective People*, ( Budijanto, penerjemah ) Jakarta, Binarupa Aksara

-----, (1997), *Principle-centered Leadership*, ( Julius Sanjaya, Penerjemah ), Jakarta, Binarupa Aksara

Creswell, John.W, ( 2008 ), *Research Design, Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Aproaches*, Second Edition, London, Sage Publication

Geber & Beverly, (1991), *Managing Volunteers, Training*. Minneapolis: Jun 1991 Vol28,Iss6;pg.21,6pgs.<http://proquest.umi.com/pqdweb?did=827067&sid=6&Fmt=3&clientId=45625&RQT=309&VName=PQD>

Hasibuan S.P Malayu (2005), *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta, Bumi Akasara

Kaplan, Laura G, (1996), *Emergency and Disaster Planning Manual*, New York, McGraw-Hill

Kauzes & Posner, (2004), *The Leadership Challenge* ( *Tantangan Kepemimpinan* ), ( Sjahrial Revyani, Penerjemah ), Jakarta, Erlangga

Lussier, Robert N & Achua, Christopher. F (2003) *Leadership Theory, Application, Skill development*, South-Western College Publishing

Prasito (2009), *Statistika menjadi mudah dengan SPSS 17*, Jakarta, Elex Media Komputindo

Priyanto, Dwi, (2009), *Mandiri Belajar SPSS, untuk Analisa Data & Uji Statistik*, Yogyakarta, Mediakom

Rangkuti, Freddy, (2006), *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama

Riduwan, (2004), *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung, Alfabeta

Robbin, Stephen. P, ( 1996 ), *Perilaku Organisasi*,( Pujaatmaka Hadyana Penerjemah ), Edisi Indonesia, Jilid 2, Jakarta, PT. Prehallindo

Robbin, Stephen. P, ( 2005 ), *Organisational Behavior, Eleven Edition* , New Jersey Pearson Prentice Hall

Robbins, Anthony (2004) *Unlimited Power ( Kekuatan Tanpa Batas )*,( Dahlan Zaini, Penerjemah ), Jakarta, PT. Pustaka Delapratasa

Siagian, Sondang. P,(2003) *Teori dan Praktek Kepemimpinan*, Jakarta, Rineka Cipta

Sikich, Geary. W, (1995), *Emergency Management Planning Handbook*, New York, McGraw-Hill, Inc.

Steers, Richard, M, (1998), *Efektivitas Organisasi : kaidah tingkahlaku*. ( Magdalena Jamin, Penerjemah ), Jakarta, Airlangga

Stoner. J. A. F, dkk (1996), *Manajemen*, ( Sindoro Alexander Penerjemah ), Edisi Indonesia , Jilid 2, Jakarta, PT. Prehallindo

Sugiyono, (2002), *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta

-----, (2009), *Statistika untuk penelitian*, Bandung, Alfabeta

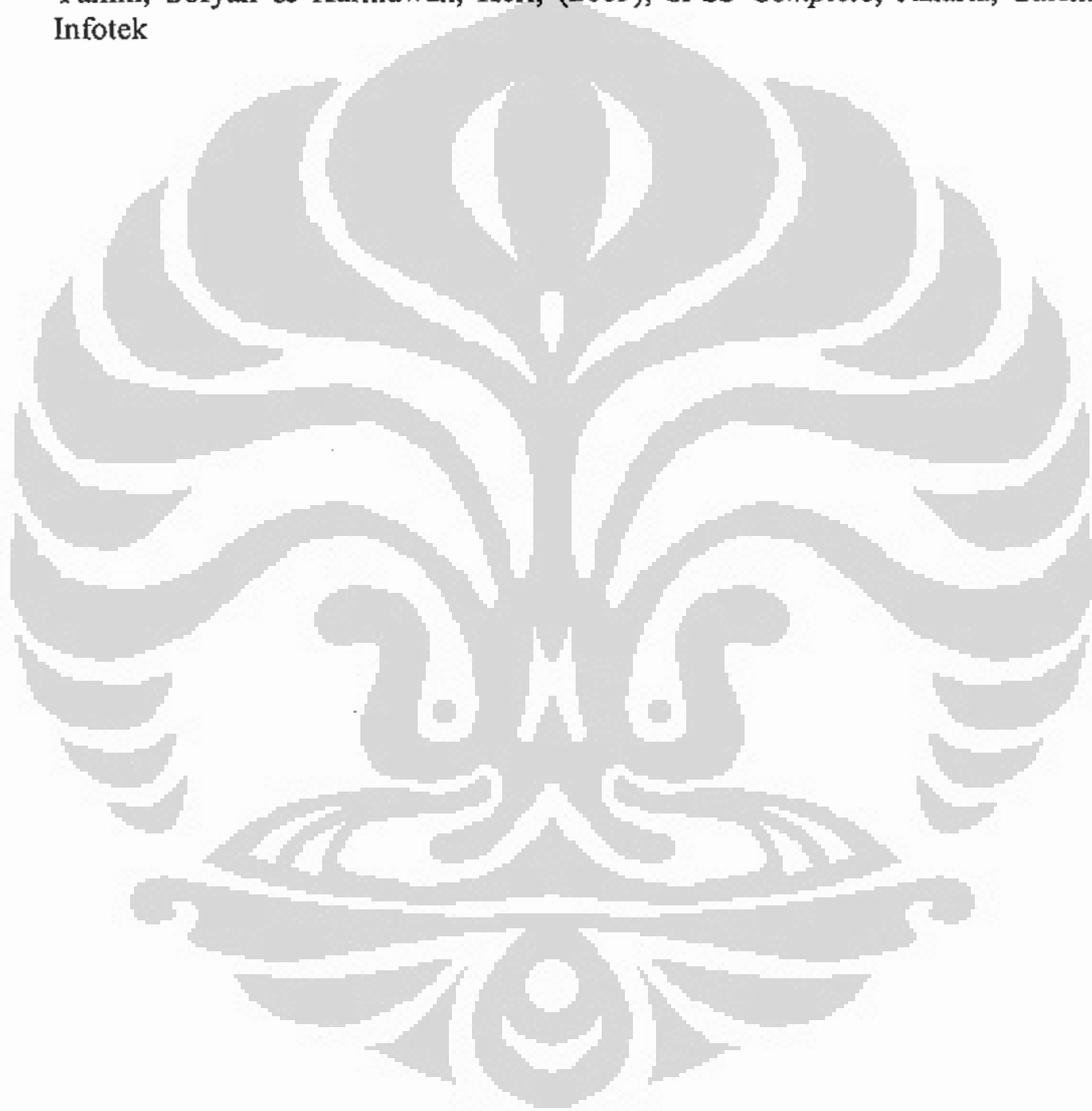
Suparlan, Y.B,(1990), *Kamus Istilah Pekerjaan Sosisal*, Jakarta, Kanisius

Syafi'i, Ahsan, ( 2008 ), *Laporan Praktikum Kesehatan Masyarakat Manajemen Logistik Alat Kesehatan Bulan Sabit Merah Indoensia ( BSMI ) Pusat*, Jakarta, FKM-UI

Tjiptono, Fandy, ( 2006 ), *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta, Andi

*Universitas Indonesia* (2008), *Pedoman Teknis Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa Universitas Indonesia*

Yamin, Sofyan & Kurniawan, Heri, (2009), *SPSS Complete*, Jakarta, Salemba Infotek



**Universitas Indonesia**



# UNIVERSITAS INDONESIA PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI PENGAJIAN KETAHANAN NASIONAL  
KONSENTRASI KAJIAN STRATEJIK PENGEMBANGAN KEPEMIMPINAN  
JL. SALEMBA RAYA 4 JAKARTA 10430

TELP. (021) 3910448, (021) 70717620, 3100059 PES - 18, FAX. (021) 3910448

Nomor : 459/PT.02.PKN-PIMP/PPS-UI/III/09  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Ijin

Jakarta, 30 Maret 2009

Kepada Yth,  
Ketua Umum BSMI Pusat  
Di Jakarta

Dengan hormat,

Berkenaan dengan Kegiatan Akademik Program Pascasarjana Program Studi Pengkajian Ketahanan Nasional Kajian Stratejik Pengembangan Kepemimpinan Universitas Indonesia bekerjasama dengan Kementerian Negara Pemuda dan Olahraga RI, mahasiswa kami bermaksud untuk memperoleh data dan wawancara dengan uji coba kuisioner di Instansi Bapak tentang " Pengaruh Kepemimpinan dan Karakter Relawan Terhadap Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bulan Sabit Merah Indonesia" .

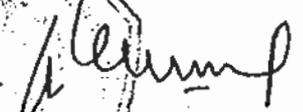
Berkaitan dengan hal tersebut, kami mohon perkenan bapak agar dapat kiranya memberikan ijin kepada :

Nama : Hadi Sukanto

NPM : 0706190502

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Koordinator Konsentrasi

  
Dr. Amy S. Rahayu, MSi.

NIP. 131865211

**SUSUNAN PENGURUS BSMI CABANG PERSIAPAN JAKARTA TIMUR**

<b>PENASEHAT</b>	: <u>Nominasi :</u> MUI JAKARTA TIMUR KASUDINKES JAKTIM WALIKOTA JAKTIM USTDZ. SHOHIBI, MA BU LAILA MUTIARA Dra. Hj. EMMA RUCHAEMA BU EVA JUNAIDA, SH
<b>PENDIRI</b>	: 1. Dr. JUPRIAH 2. Dr. H. BASUKI SUPARTONO, Sp.OT, FICS, MARS 3. Dr. PRITA KUSUMANINGSIH, Sp.OG
<b>PEMBINA</b>	: 1. Dr. H. BASUKI SUPARTONO, Sp.OT, FICS, MARS 2. Bd. NURHAYATI 3. Dr. ARONICA
<b>PENGAWAS</b>	: 1. Dr. PRITA KUSUMANINGSIH, Sp.OG
<b>PENGURUS</b>	:
<b>KETUA</b>	: Dr. JUPRIAH
<b>SEKRETARIS</b>	: MUHAMMAD FAIZ, AmdRS
<b>BENDAHARA</b>	: NENI ROHAENI, SPd
<b>SEKSI-SEKSI</b>	:
1. HUMAS	: WIWIN, TEISA
2. FUNDRISENG	: BHRUM, EKA, IBU ENI
3. WEB SITE	: M. FADILLAH
4. KADERISASI RELAWAN	: SURYO BASUKI
5. KESEHATAN IBU DAN ANAK	: DIAH, RETNO
6. PENDIDIKAN PELATIHAN	: MIRIYANI KAMALIAH, NURSYAHIDAH
7. PELAPORAN ARSIP & DOKUMENTASI	: M. FADILLAH, YULIAH
8. PERENCANAAN	
MONITORING & EVALUASI PROGRAM	: M. RUDI
9. PELAYANAN KESEHATAN	: Dr. ARONICA Dr. OLIVIA Dr. RIRIN Bd. LINDA NURHAMIDAH Bd. NULI NURYANTI KHURNIA SAFITRI Bd. DARA Zr. YANTI
10. BSMR	: M. SUPRAPTO, AmdRS, Dr. ZULKIFLI Zr. LATIFAH Dr. FENNY Dr. FEBY

## DATA RELAWAN BSMI CABANG JAKARTA TIMUR

NO	NAMA	TEMPAT KERJA	PEKERJAAN
1	Dr. Jupriah	RSB Al Fauzan	Dokter Umum
2	Dr. Aronica	RSB Al Fauzan	Dokter Umum
3	Dr. Olivia	RSB Al Fauzan	Dokter Umum
4	Dr. Firman	RSB Al Fauzan	Dokter Umum
5	Dr. Zakiah	RSB Al Fauzan	Dokter Umum
6	Dr. Fenny LD	RSB Al Fauzan	Dokter Umum
7	Dr. Mia	RSB Al Fauzan	Dokter Umum
8	Khurnia Syafitri	RSB Al Fauzan	Manajemen
9	Neni Rohani	RSB Al Fauzan	Keuangan
10	Ruaeni	RSB Al Fauzan	Perawat
11	Latifah	RSB Al Fauzan	Perawat
12	Intan	RSB Al Fauzan	Perawat
13	Bd. Dara	RSB Al Fauzan	Bidan
14	Bd. Dian	RSB Al Fauzan	Bidan
15	Bd. Yuni	RSB Al Fauzan	Bidan
16	Ivan P	RSB Al Fauzan	Rekam Medis
17	A. Hiyah	RSB Al Fauzan	Kasir
18	Elis	RSB Al Fauzan	Kasir
19	Sari	RSB Al Fauzan	Kasir
20	Rasino	RSB Al Fauzan	Satpam
21	Ade	RSB Al Fauzan	Satpam
22	Nurlalla	RSB Al Fauzan	Asisten Apoteker
23	Corri Ratna	RSB Al Fauzan	Poli Gigi
24	Wahyu	RSB Al Fauzan	Asisten Apoteker
25	Nani	RSB Al Fauzan	Laboratorium
26	Sofyan	RSB Al Fauzan	Perawat
27	Muhammad Faiz	Jakarta Islamic Hospital	Manajemen
28	Udin Saefudin	Jakarta Islamic Hospital	Perawat
29	Bd. Nurhayati	Jakarta Islamic Hospital	Bidan
30	Bd. Diah	Jakarta Islamic Hospital	Bidan
31	Bd. Widi	Jakarta Islamic Hospital	Bidan
32	Bd. Linda	Jakarta Islamic Hospital	Bidan
33	Bd. Trilwidiyanti	Jakarta Islamic Hospital	Bidan
34	Suryo Basuki	Jakarta Islamic Hospital	IPS
35	Desi Mikrivina	Jakarta Islamic Hospital	Apoteker
36	Anne Rufaidah	Jakarta Islamic Hospital	Asisten Apoteker
37	Dr. Farida	Jakarta Islamic Hospital	Laboratorium
38	Nurfitriani	Jakarta Islamic Hospital	Laboratorium
39	Mega	Jakarta Islamic Hospital	Laboratorium
40	Yuliah	Jakarta Islamic Hospital	Sekretariat
41	Rini	Jakarta Islamic Hospital	Kasir
42	Desriani	Jakarta Islamic Hospital	Kasir
43	Tardi	Jakarta Islamic Hospital	Satpam
44	Prasetyo	Jakarta Islamic Hospital	Keuangan
45	Indah	Jakarta Islamic Hospital	Rekam Medis
46	Evi Sufiyanti	Jakarta Islamic Hospital	Perawat
47	Al Hidayah	Jakarta Islamic Hospital	Asisten Apoteker
48	Novita H	BPOM	Administrasi
49	Prapto	RS Duren Sawit	Bagian Gakin
50	Danu	Asuransi	Staf EDP
51	M. Rudi	BSMI	Sekretariat
52	Novi	Kulliah	Asisten Apoteker
53	Bahrum	Wirasawasta	
54	M. Fadillah	BSMI	Sekretariat
55	Retno	RSB Al Fauzan	Perawat
56	Miriani Kamaliah	RSB Al Fauzan	Perawat
57	Nursyahidah	RSB Al Fauzan	Perawat
58	Dr. Zulfikri	RSB Al Fauzan	Dokter Umum
59	Dr. Ririn	RSB Al Fauzan	Dokter Umum
60	Latifah	RSB Al Fauzan	Perawat
61	Feby	RSB Al Fauzan	Perawat
62	Dr. Amri	RSB Al Fauzan	Dokter Umum
63	Drg. Andi	RSB Al Fauzan	Poli Gigi
64	Amanah	RSB Al Fauzan	Asisten Apoteker
65	Dr. Zakiah	RSB Al Fauzan	Dokter Umum
66	Amsani	RSB Al Fauzan	Satpam
67	Bd. Nuli	Jakarta Islamic Hospital	Bidan
68	Bd. Fenny	Jakarta Islamic Hospital	Bidan
69	Bd. Aisyah	Jakarta Islamic Hospital	Bidan
70	Bd. Aida	Jakarta Islamic Hospital	Bidan



# UNIVERSITAS INDONESIA PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI PENGKAJIAN KETAHANAN NASIONAL  
KONSENTRASI KAJIAN STRATEJIK PENGEMBANGAN KEPEMIMPINAN  
JL. SALEMBA RAYA 4 JAKARTA 10430

TELP. (021) 3910448, (021) 70717620, 3100059 PES - 18, FAX. (021) 3910448

Nomor : 460/PT.02.PKN-PIMP/PPS-UI/III/09  
Lampiran :-  
Perihal : Permohonan Ijin

Jakarta, 30 Maret 2009

Kepada Yth,  
Direktur PKPU (Pos Keadilan Peduli Umat)  
Di Jakarta

Dengan hormat,

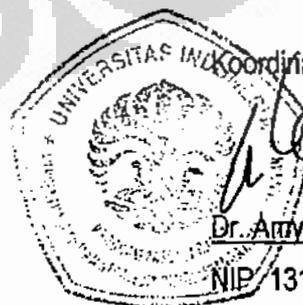
Berkenaan dengan Kegiatan Akademik Program Pascasarjana Program Studi Pengkajian Ketahanan Nasional Kajian Stratejik Pengembangan Kepemimpinan Universitas Indonesia bekerjasama dengan Kementerian Negara Pemuda dan Olahraga RI, mahasiswa kami bermaksud untuk memperoleh data dan wawancara dengan uji coba kuisioner ( Validitas dan Rehabilitas di instansi Bapak tentang " Pengaruh Kepemimpinan dan Karakter Relawan Terhadap Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bulan Sabit Merah Indonesia" .

Berkaitan dengan hal tersebut, kami mohon perkenan bapak agar dapat kiranya memberikan ijin kepada :

Nama : Hadi Sukanto

NPM : 0706190502

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.



Koordinator Konsentrasi

*[Signature]*  
Dr. Arty S. Rahayu, MSi.

NIP/131865211

# KUISIONER PENELITIAN

## PENGANTAR

Kepada Yth :  
Relawan PKPU  
Di Jakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji hanya bagi Allah SWT, sholawat dan salam semoga tercurah kepada Rosulullah SAW. Semoga para relawan PKPU senantiasa dalam lindungan Allah SWT.

Dalam rangka penulisan tesis yang berjudul **Pengaruh Kepemimpinan dan Karakteristik Relawan terhadap Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bulan Sabit Merah Indonesia**, maka saya mohon dengan hormat kepada Saudara ( relawan PKPU ) untuk menjawab pertanyaan angket uji coba yang saya sediakan. Jawaban Saudara diharapkan obyektif, artinya diisi apa adanya.

Demikian pengantar ini saya buat, atas perhatian, bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan banyak terimakasih dan jazakumullah khoiron katsiron.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**HADI SUKANTO**

**0706190502**

**KAJIAN STRATEGIS PENGEMBANGAN KEPEMIMPINAN**

**PROGRAM KETAHANAN NASIONAL**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS INDONESIA**

## I. DATA TENTANG LATAR BELAKANG RESPONDEN

### Petunjuk :

Para relawan dimohon untuk menjawab pertanyaan berikut dengan memberi tanda silang pada jawaban yang sesuai :

1. Jenis kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia :
  - a. 20 - 29 tahun
  - b. 30-39 tahun
  - c. 40 -49 tahun
  - d. 50 tahun ke atas
1. Pendidikan terakhir :
  - a. SD
  - b. SMTP
  - c. SMTA
  - d. Diploma III
  - e. S 1
  - f. S 2
2. Jenis Pendidikan :
  - a. Medis
  - b. Non Medis
3. Status Perkawinan :
  - a. Kawin
  - b. Belum Kawin
  - c. Duda / Janda
4. Lama menjadi relawan :
  - a. 1 - 2 tahun
  - b. 2 - 3 tahun
  - c. 4 - 5 tahun
  - d. Diatas 6 tahun

## II. PERNYATAAN / PERTANYAAN PENELITIAN

### Petunjuk :

Para relawan dimohon untuk memberikan salahsatu alternatif jawaban yang sesuai menurut Anda untuk variabel Peran Kepemimpinan dan Karakteristik Relawan yaitu :

- 5 = **Sangat Setuju**, artinya apabila relawan sangat setuju artinya sependapat sepenuhnya dengan isi pernyataan/pertanyaan tersebut
- 4 = **Setuju**, artinya sependapat dengan sebagian besar pernyataan /pertanyaan tersebut
- 3 = **Ragu-ragu**, artinya merasa sulit untuk memberikan pendapat setuju atau tidak setuju terhadap isi pertanyaan/pertanyaan tersebut
- 2 = **Tidak Setuju**, artinya sependapat dengan sebagian kecil dari isi pernyataan tersebut
- 1 = **Sangat Tidak Setuju** artinya bertentangan dengan isi pernyataan/pertanyaan tersebut

## A. VARIABEL PERAN KEPEMIMPINAN ( X 1 )

No	Pernyataan Variabel Peran Kepemimpinan ( X 1 )	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RR	S	SS
<b>A. Kemampuan Memimpin</b>						
1	Pimpinan PKPU mengarahkan relawan dalam melaksanakan tugas					
2	Pimpinan PKPU membimbing relawan dalam melaksanakan tugas					
3	Pimpinan PKPU memberikan penjelasan tugas-tugas yang akan diberikan kepada relawan					
<b>B. Pemberian Motivasi</b>						
4	Pimpinan PKPU menghargai kontribusi relawan					
5	Pimpinan PKPU menciptakan kondisi yang kondusif					
6	Pimpinan PKPU memberikan kepercayaan kepada relawan untuk tugas - tugas berikutnya					
<b>C. Pengambilan Keputusan</b>						
7	Pimpinan PKPU mengambil keputusan dengan cepat					
8	Pimpinan PKPU mempertimbangkan seluruhnya sebelum mengambil sebuah keputusan					
9	Pimpinan PKPU berani mengambil resiko atas keputusannya					
<b>D. Cara Berkomunikasi</b>						
10	Pimpinan PKPU melakukan komunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami relawan					
11	Pimpinan PKPU memilih media komunikasi yang tepat / efektif terhadap para relawan					
12	Pimpinan PKPU berkomunikasi dan memberikan dukungan kepada relawan					
13	Pimpinan PKPU mendorong relawan melakukan kreatifitas dalam pelayanan kepada masyarakat					
<b>E. Kekuasaan Positif</b>						
14	Pimpinan PKPU melakukan kerjasama dengan bawahan					
15	Pimpinan PKPU memberikan perintah sesuai dengan kewenangannya					

## B. VARIABEL KARAKTERISTIK RELAWAN ( X 2 )

No	Pernyataan Variabel Karakteristik Relawan ( X 2 )	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RR	S	SS
<b>A. Tingkat Pengalaman</b>						
1	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan pengalaman dalam tanggap bencana/baksos PKPU minimal 1 ( satu ) tahun					
2	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan pengalaman lain selain di organisasi PKPU di minimal 1 ( satu ) tahun, misalnya di tempat bekerja, dll.					
<b>B. Tingkat Pendidikan</b>						
3	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan pendidikan formal minimal SMTA					
4	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, harus pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan ( DIKLAT ) yang diselenggarakan PKPU minimal 1 ( satu ) kali					
<b>C. Tingkat Kemampuan</b>						
5	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan kemampuan teknis, minimal ketrampilan PPGD / P3K dasar					
6	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan kemampuan manajerial , minimal bisa membuat perencanaan aksi dan mengatur sumber daya					
<b>D. Tingkat Kejelasan peran</b>						
7	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan pemahaman terhadap penjelasan / arahan yang diberikan pimpinan untuk melaksanakan tugas pelayanan					
8	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan pemahaman terhadap peran ( sebagai apa ) yang diberikan kepada dirinya oleh pimpinan					
<b>E. Tingkat Loyalitas / Komitmen</b>						
9	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota relawan PKPU					
10	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan PKPU					
11	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi PKPU ( Visi, Misi dan Prinsip PKPU )					
<b>A. Tingkat Motivasi dan Tujuan serta Kebutuhan relawan ikut bergabung</b>						
12	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan niat untuk mencari ridlo Allah SWT dalam melaksanakan tugas pelayanan					
13	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan keinginan untuk dapat mengaktualisasikan dirinya ketika ikut bergabung pada PKPU dan dalam melaksanakan tugas-tugasnya					
14	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan keinginan untuk memberikan kemanfaatan bagi orang lain, apalagi bagi yang sedang membutuhkan pertolongan					
15	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan keinginan berprestasi bukan karena uang					

### C. VARIABEL UPAYA RELAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ( Y )

**Petunjuk** ( berbeda dengan pertanyaan A dan B ) :

Para relawan dimohon untuk memberikan salah satu alternatif jawaban yang sesuai menurut Anda untuk variabel upaya-upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

- 1 = **Sangat Setuju**, artinya apabila relawan sangat setuju artinya sependapat sepenuhnya dengan isi pernyataan/pertanyaan tersebut
- 2 = **Setuju**, artinya sependapat dengan sebagian besar pernyataan /pertanyaan tersebut
- 3 = **Ragu-ragu**, artinya merasa sulit untuk memberikan pendapat setuju atau tidak setuju terhadap isi pertanyaan/pertanyaan tersebut
- 4 = **Tidak Setuju**, artinya sependapat dengan sebagian kecil dari isi pernyataan tersebut
- 5 = **Sangat Tidak Setuju** artinya bertentangan dengan isi pernyataan/pertanyaan tersebut

No	Pernyataan Variabel Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan ( Y )	Alternatif Jawaban				
		1 SS	2 S	3 RR	4 TS	5 STS
<b>B. Upaya Relawan untuk meningkatkan kehandalan dalam pelayanan</b>						
1	Pelayanan bencana memerlukan penanganan yang cepat, untuk itu prosedur menurut saya menjadi hambatan					
2	Tugas-tugas relawan cukup berat, sehingga saya mengabaikan tugas yang telah diberikan					
3	Agar dipercaya oleh klien, saya melebih-lebihkan keterangan yang berhubungan dengan pelayanan					
4	Saya lebih mementingkan klien yang berusia muda dibanding yang tua					
<b>C. Upaya Relawan untuk meningkatkan ketanggapan pelayanan</b>						
5	Saya membiarkan klien saya walaupun merenggang kesakitan					
6	Tugas-tugas kemanusiaan cukup banyak sehingga tidak masalah kalau mengulur-ulur waktu					
7	Saya sibuk dengan pekerjaan sehari-hari saya, sehingga jika ada permintaan bantuan tanggap bencana atau pelayanan kesehatan diabaikan saja.					
<b>D. Upaya Relawan untuk meningkatkan jaminan pelayanan</b>						
8	Karena relawan tidak memperoleh imbalan maka apabila ada klien yang memberi sedikit uang, hal tersebut dapat dibenarkan					
9	Pelayanan yang kita janjikan kepada klien kita, tidaklah harus ditepati					
10	Banyaknya klien yang harus ditangani, sehingga pelayanan dilakukan apa adanya saja					
<b>E. Upaya Relawan untuk meningkatkan empati dalam pelayanan</b>						
11	Memberikan senyum dalam memberikan pelayanan tidaklah penting bagi kita					
12	Keluhan dari para klien menambah beban pekerjaan saya saja					
13	Emosi klien karena belum tertangani menyulut emosi saya juga					
<b>F. Upaya Relawan untuk meningkatkan penampilan fisik dalam pelayanan</b>						
14	Peralatan dan perlengkapan bantuan tidak lebih penting dari pada relawan sendiri					
15	Ketika menolong, berpakaian seragam PKPU tidaklah penting					

# KUISIONER PENELITIAN

## PENGANTAR

Kepada Yth :  
Relawan BSMI  
Di Jakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji hanya bagi Allah SWT, sholawat dan salam semoga tercurah kepada Rosulullah SAW. Semoga para relawan BSMI senantiasa dalam lindungan Allah SWT.

Dalam rangka penulisan tesis yang berjudul **Pengaruh Kepemimpinan dan Karakteristik Relawan terhadap Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Bulan Sabit Merah Indonesia**, maka saya mohon dengan hormat kepada Saudara ( relawan BSMI ) untuk menjawab pertanyaan angket uji coba yang saya sediakan. Jawaban Saudara diharapkan obyektif, artinya diisi apa adanya.

Demikian pengantar ini saya buat, atas perhatian, bantuan dan kerjasamanya, saya ucapkan banyak terimakasih dan jazakumullah khoiron katsiron.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**HADI SUKANTO**

**0706190502**

**KAJIAN STRATEJIK PENGEMBANGAN KEPEMIMPINAN**

**PROGRAM KETAHANAN NASIONAL**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS INDONESIA**

## I. DATA TENTANG LATAR BELAKANG RESPONDEN

### Petunjuk :

Para relawan dimohon untuk menjawab pertanyaan berikut dengan memberi tanda silang pada jawaban yang sesuai :

1. Jenis kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia :
  - a. 20 - 29 tahun
  - b. 30-39 tahun
  - c. 40 -49 tahun
  - d. 50 tahun ke atas
1. Pendidikan terakhir :
  - a. SD
  - b. SMTP
  - c. SMTA
  - d. Diploma III
  - e. S 1
  - f. S 2
2. Jenis Pendidikan :
  - a. Medis
  - b. Non Medis
3. Status Perkawinan :
  - a. Kawin
  - b. Belum Kawin
  - c. Duda / Janda
4. Lama menjadi relawan :
  - a. 1 – 2 tahun
  - b. 2– 3 tahun
  - c. 4 – 5 tahun
  - d. Diatas 6 tahun

## II. PERNYATAAN / PERTANYAAN PENELITIAN

### Petunjuk :

Para relawan dimohon untuk memberikan salahsatu alternatif jawaban yang sesuai menurut Anda untuk variabel Peran Kepemimpinan dan Karakteristik Relawan yaitu :

- 5 = **Sangat Setuju**, artinya apabila relawan sangat setuju artinya sependapat sepenuhnya dengan isi pernyataan/pertanyaan tersebut
- 4 = **Setuju**, artinya sependapat dengan sebagian besar pernyataan /pertanyaan tersebut
- 3 = **Ragu-ragu**, artinya merasa sulit untuk memberikan pendapat setuju atau tidak setuju terhadap isi pertanyaan/pertanyaan tersebut
- 2 = **Tidak Setuju**, artinya sependapat dengan sebagian kecil dari isi pernyataan tesebut
- 1 = **Sangat Tidak Setuju** artinya bertentangan dengan isi pernyataan/pertanyaan tersebut

## A. VARIABEL PERAN KEPEMIMPINAN ( X 1 )

No	Pernyataan Variabel Peran Kepemimpinan ( X 1 )	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RR	S	SS
<b>A. Kemampuan Memimpin</b>						
1	Pimpinan BSMI Cabang Jakarta Timur mengarahkan relawan dalam melaksanakan tugas					
2	Pimpinan BSMI Cabang Jakarta Timur membimbing relawan dalam melaksanakan tugas					
3	Pimpinan BSMI Cabang Jakarta Timur memberikan penjelasan tugas-tugas yang akan diberikan kepada relawan					
<b>B. Pemberian Motivasi</b>						
4	Pimpinan BSMI Cabang Jakarta Timur menghargai kontribusi relawan					
5	Pimpinan BSMI Cabang Jakarta Timur menciptakan kondisi yang kondusif					
6	Pimpinan BSMI Cabang Jakarta Timur memberikan kepercayaan kepada relawan untuk tugas -tugas berikutnya					
<b>C. Pengambilan Keputusan</b>						
7	Pimpinan BSMI Cabang Jakarta Timur mengambil keputusan dengan cepat					
8	Pimpinan BSMI Cabang Jakarta Timur mempertimbangkan seluruhnya sebelum mengambil sebuah keputusan					
9	Pimpinan BSMI Cabang Jakarta Timur berani mengambil resiko atas keputusannya					
<b>D. Cara Berkomunikasi</b>						
10	Pimpinan BSMI Cabang Jakarta Timur melakukan komunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami relawan					
11	Pimpinan BSMI Cabang Jakarta Timur memilih media komunikasi yang tepat / efektif terhadap para relawan					
12	Pimpinan BSMI Cabang Jakarta Timur berkomunikasi dan memberikan dukungan kepada relawan					
13	Pimpinan BSMI Cabang Jakarta Timur mendorong relawan melakukan kreatifitas dalam pelayanan kepada masyarakat					
<b>E. Kekuasaan Positif</b>						
14	Pimpinan BSMI Cabang Jakarta Timur melakukan kerjasama dengan bawahan					
15	Pimpinan BSMI Cabang Jakarta Timur memberikan perintah sesuai dengan kewenangannya					

## B. VARIABEL KARAKTERISTIK RELAWAN ( X 2 )

No	Pernyataan Variabel Karakteristik Relawan ( X 2 )	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RR	S	SS
<b>A. Tingkat Pengalaman</b>						
1	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan pengalaman dalam tanggap bencana/baksos BSMI minimal 1 ( satu ) tahun					
2	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan pengalaman lain selain di organisasi BSMI di minimal 1 ( satu ) tahun, misalnya di tempat bekerja, dll.					
<b>B. Tingkat Pendidikan</b>						
3	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan pendidikan formal minimal SMTA					
4	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, harus pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan ( DIKLAT ) yang diselenggarakan BSMI minimal 1 ( satu ) kali					
<b>C. Tingkat Kemampuan</b>						
5	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan kemampuan teknis, minimal ketrampilan PPGD / P3K dasar					
6	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan kemampuan manajerial , minimal bisa membuat perencanaan aksi dan mengatur sumber daya					
<b>D. Tingkat Kejelasan peran</b>						
7	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan pemahaman terhadap penjelasan / arahan yang diberikan pimpinan untuk melaksanakan tugas pelayanan					
8	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan pemahaman terhadap peran ( sebagai apa ) yang diberikan kepada dirinya oleh pimpinan					
<b>E. Tingkat Loyalitas / Komitmen</b>						
9	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota relawan BSMI					
10	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan BSMI					
11	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi BSMI ( Visi, Misi dan Prinsip BSMI )					
<b>A. Tingkat Motivasi dan Tujuan serta Kebutuhan relawan ikut bergabung</b>						
12	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan niat untuk mencari ridlo Allah SWT dalam melaksanakan tugas pelayanan					
13	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan keinginan untuk dapat mengaktualisasikan dirinya ketika ikut bergabung pada BSMI dan dalam melaksanakan tugas-tugasnya					
14	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan keinginan untuk memberikan kemanfaatan bagi orang lain, apalagi bagi yang sedang membutuhkan pertolongan					
15	Untuk menjadi relawan yang dapat diandalkan, diperlukan keinginan berprestasi bukan karena uang					

### C. VARIABEL UPAYA RELAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ( Y )

**Petunjuk** ( berbeda dengan pertanyaan A dan B ) :

Para relawan dimohon untuk memberikan salah satu alternatif jawaban yang sesuai menurut Anda untuk variabel upaya-upaya relawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

- 1 = **Sangat Setuju**, artinya apabila relawan sangat setuju artinya sependapat sepenuhnya dengan isi pernyataan/pertanyaan tersebut
- 2 = **Setuju**, artinya sependapat dengan sebagian besar pernyataan /pertanyaan tersebut
- 3 = **Ragu-ragu**, artinya merasa sulit untuk memberikan pendapat setuju atau tidak setuju terhadap isi pertanyaan/pertanyaan tersebut
- 4 = **Tidak Setuju**, artinya sependapat dengan sebagian kecil dari isi pernyataan tersebut
- 5 = **Sangat Tidak Setuju** artinya bertentangan dengan isi pernyataan/pertanyaan tersebut

No	Pernyataan Variabel Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan ( Y )	Alternatif Jawaban				
		1 SS	2 S	3 RR	4 TS	5 STS
5.	Upaya Relawan untuk meningkatkan kehandalan dalam pelayanan					
1	Tugas-tugas relawan cukup berat, sehingga saya mengabaikan tugas yang telah diberikan					
2	Agar dipercaya oleh klien, saya melebih-lebihkan keterangan yang berhubungan dengan pelayanan					
3	Saya lebih mementingkan klien yang berusia muda dibanding yang tua					
6.	Upaya Relawan untuk meningkatkan ketanggapan pelayanan					
4	Saya membiarkan klien saya walaupun merenggang kesakitan					
5	Tugas-tugas kemanusiaan cukup banyak sehingga tidak masalah kalau mengulur-ulur waktu					
6	Saya sibuk dengan pekerjaan sehari-hari saya, sehingga jika ada permintaan bantuan tanggap bencana atau pelayanan kesehatan diabaikan saja.					
7.	Upaya Relawan untuk meningkatkan jaminan pelayanan					
7	Karena relawan tidak memperoleh imbalan maka apabila ada klien yang memberi sedikit uang, hal tersebut dapat dibenarkan					
8	Pelayanan yang kita janjikan kepada klien kita, tidaklah harus ditepati					
9	Banyaknya klien yang harus ditangani, sehingga pelayanan dilakukan apa adanya saja					
8.	Upaya Relawan untuk meningkatkan empati dalam pelayanan					
10	Memberikan senyum dalam memberikan pelayanan tidaklah penting bagi kita					
11	Keluhan dari para klien menambah beban pekerjaan saya saja					
12	Emosi klien karena belum tertangani menyulut emosi saya juga					
9.	Upaya Relawan untuk meningkatkan penampilan fisik dalam pelayanan					
13	Peralatan dan perlengkapan bantuan tidak lebih penting dari pada relawan sendiri					

Tabel r

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,387	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,288
9	0,668	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,525	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber : Sugiyono, (2009), *Statistika untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta

## Lampiran 8 : Penghitungan Menaikkan Data Ordinal menjadi Data Interval

Cara Penghitungan Menaikkan Data Ordinal menjadi Data Interval

1. Untuk menjadi data ordinal, maka jumlahkan pada jawaban setiap responden
2. Mencari rata-rata ( mean ) pada variabel tersebut ( nilai  $\bar{x}$  )
3. Mencari simpangan baku ( standar deviasi ) pada variabel tersebut (  $s$  )
4. Masukkan ke rumus menaikkan data ordinal menjadi interval pada setiap responden, yaitu :

$$T_i = 50 + 10. \frac{(X_i - \bar{x})}{s}$$

Contoh : Cara penghitungan Menaikkan Data Ordinal menjadi Data Interval Variabel Kepemimpinan

1. Untuk menjadi data ordinal, maka jumlahkan jawaban setiap responden pada variabel kepemimpinan

Dalam penelitian ini, jawaban responden adalah sebagai berikut :

Responden ke-1 :  $4 + 4 + 4 + 5 + 5 + 5 + 5 + 5 + 4 + 5 + 5 + 5 + 5 + 4 + 4 = 69$ , sehingga  $X_1 = 69$

Responden ke-2 :  $5 + 5 + 5 + 4 + 3 + 5 + 5 + 5 + 5 + 5 + 5 + 4 + 4 + 4 + 4 = 68$ , sehingga  $X_2 = 68$

s/d

Responden ke-45 :  $4 + 5 + 5 + 5 + 5 + 4 + 5 + 4 + 5 + 5 + 4 + 5 + 4 + 5 + 5 = 68$ , sehingga  $X_{45} = 68$

2. Rata-rata ( mean ) pada variabel Kepemimpinan adalah 62,6 (  $\bar{x}$  )

$$\bar{x} = \frac{\sum fX_i}{n} = \frac{2816}{45} = 62,6$$

3. Mencari simpangan baku (  $s$  ) -- lihat keterangan
4. Masukkan ke rumus menaikkan data ordinal menjadi interval pada setiap responden,

$$T_i = 50 + 10. \frac{(X_i - \bar{x})}{s}$$

$$T_1 = 50 + 10. \frac{(69 - 62,6)}{8,86} = 57,24 \text{ dibulatkan menjadi } 57$$

5. Sehingga nilai ordinal ( 69 ) berubah menjadi nilai interval yaitu 57 pada responden ke-1
6. Selanjutnya lakukan perhitungan untuk responden ke-2 sampai dengan terakhir ( ke-45)
6. Demikian juga lakukan perhitungan ini pada Variabel Karakteristik Relawan dan Variabel Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

**Keterangan :**

Untuk lebih memudahkan perhitungan dilakukan dengan memakai Microsoft Office Excel , yaitu dengan membuat tabel dan memakai rumus, yaitu misalnya untuk :

Jumlah  $X_1$  , dengan AutoSum (  $\sum$  ) atau =SUM( A1:A45)

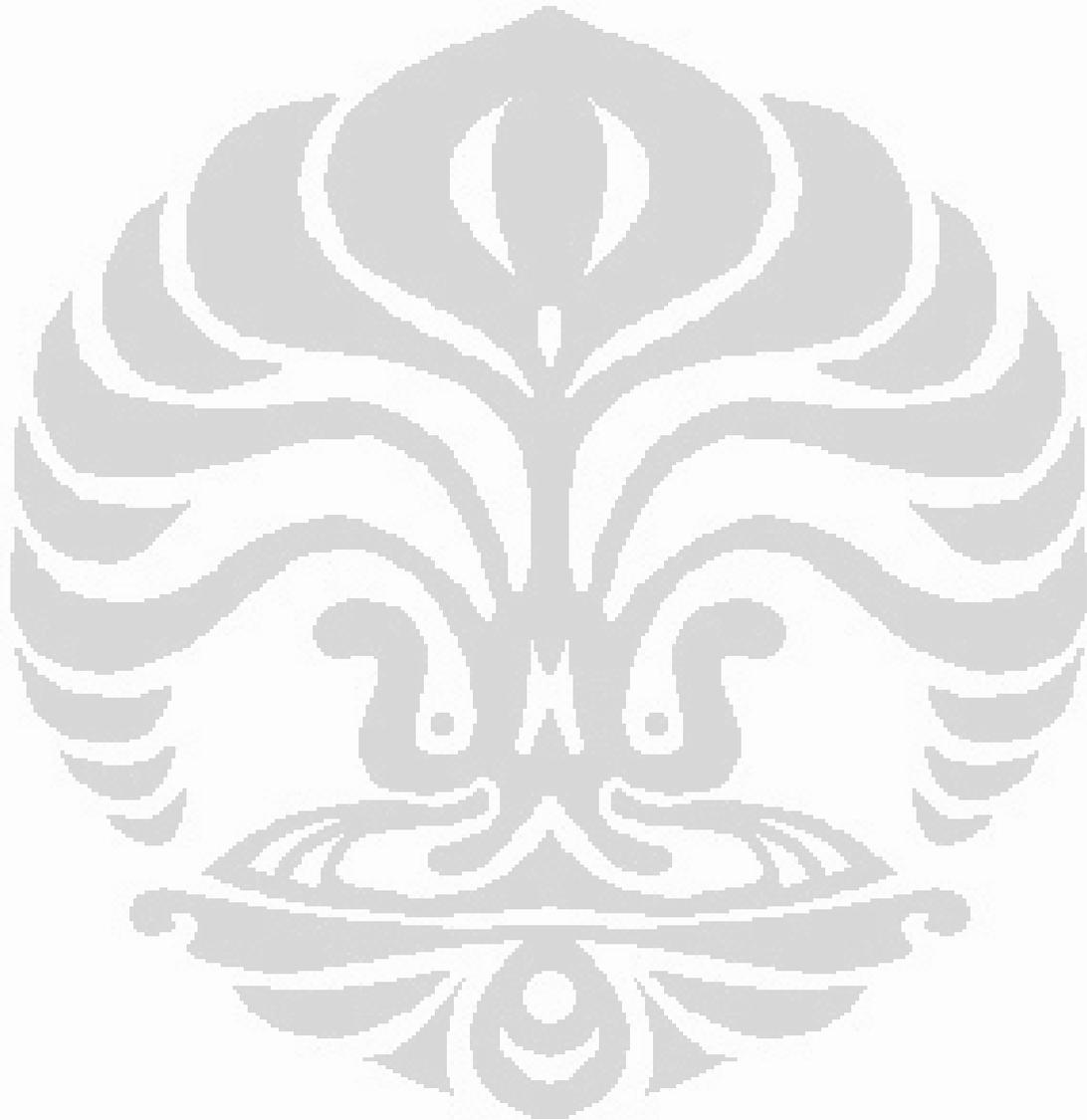
Rata-rata , menggunakan = AVERAGE(A1:A45)

Simpangan baku, menggunakan =STDEV(A1:A45)

Kemudian masukkan rumus menaikkan data ordinal menjadi data interval

misalnya :  $= (50 + 10 * (A1 - A47) / A48)$       Jika  $X_1$  ( nilai ordinal responden ke-1 ) pada *cell* A1  
x bar ( rata-rata ) pada *cell* A47  
simpangan baku ( s ) pada *cell* A48

Untuk keperluan salinan ( *copy* ) rumus diatas pada responden-responden lainnya, maka rumus diubah menjadi :  $= (50 + 10 * (A1 - A\$47) / A\$48)$



Lampiran 9 : Hasil Tabulasi Silang antara Usia dengan Variabel Kepemimpinan

CROSSTABS

/TABLES=Kepemimpinan BY D2  
 /FORMAT= AVALUE TABLES  
 /STATISTIC=CHISQ  
 /CELLS= COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL  
 /COUNT ROUND CELL .

Crosstabs

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA RESPONDEN BSMI CAB  
 JAKTIM SPSS 2.sav

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kepemimpinan1 * Usia	45	100,0%	0	,0%	45	100,0%

kepemimpinan1 \* Usia Crosstabulation

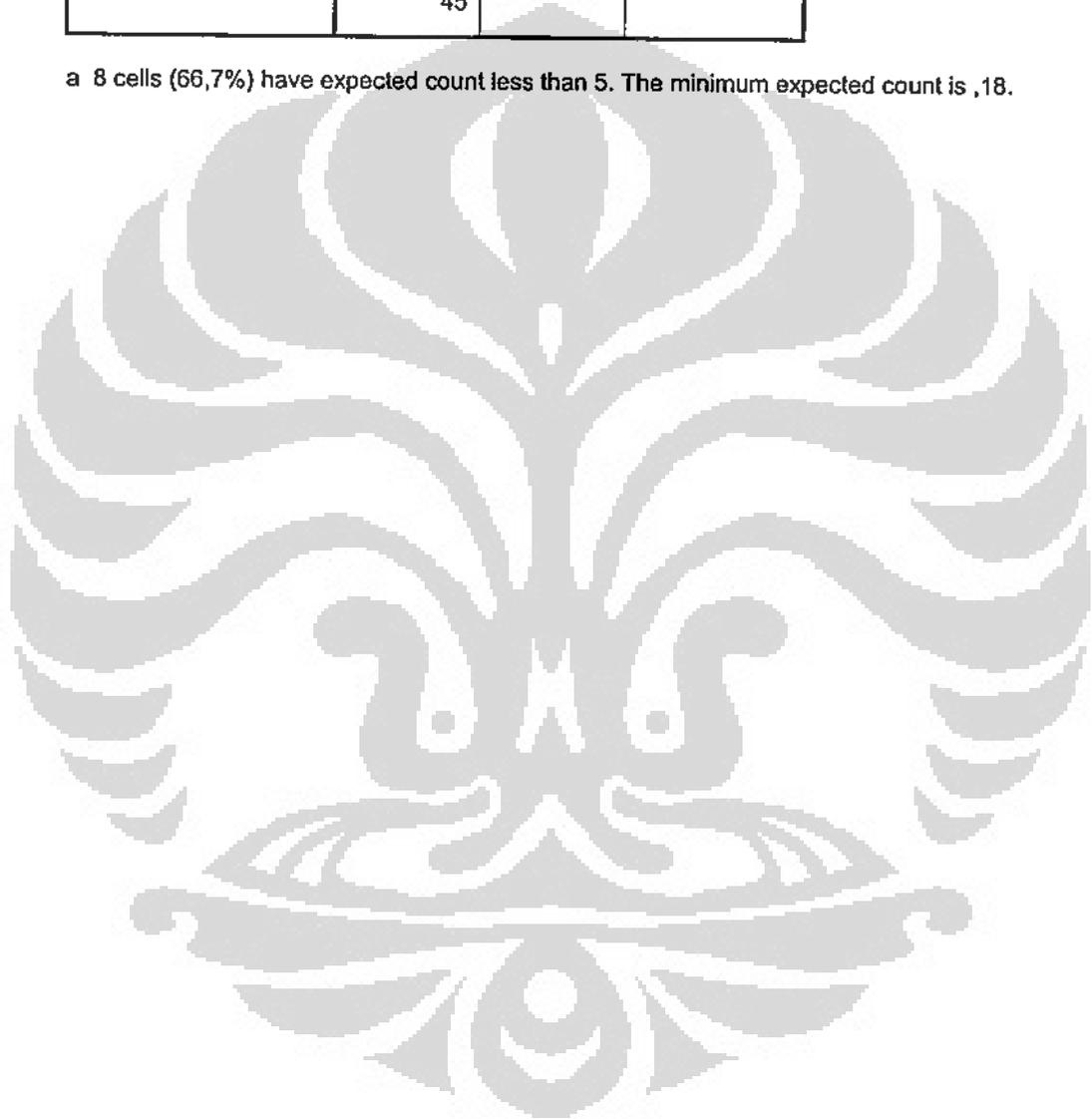
			Usia				Total
			20 - 29 tahun	30 - 39 tahun	40 - 49 tahun	50 tahun ke atas	
kepemimpinan1	Sedang	Count	3	0	0	1	4
		Expected Count	2,4	1,2	,3	,2	4,0
		% within kepemimpinan1	75,0%	,0%	,0%	25,0%	100,0%
		% within Usia	11,1%	,0%	,0%	50,0%	8,9%
	% of Total	6,7%	,0%	,0%	2,2%	8,9%	
	Baik	Count	9	7	2	0	18
		Expected Count	10,8	5,2	1,2	,8	18,0
		% within kepemimpinan1	50,0%	38,9%	11,1%	,0%	100,0%
		% within Usia	33,3%	53,8%	66,7%	,0%	40,0%
	% of Total	20,0%	15,6%	4,4%	,0%	40,0%	
	Sangat Baik	Count	15	6	1	1	23
		Expected Count	13,8	6,6	1,5	1,0	23,0
% within kepemimpinan1		65,2%	26,1%	4,3%	4,3%	100,0%	
% within Usia		55,6%	46,2%	33,3%	50,0%	51,1%	
% of Total	33,3%	13,3%	2,2%	2,2%	51,1%		
Total	Count	27	13	3	2	45	
	Expected Count	27,0	13,0	3,0	2,0	45,0	
	% within kepemimpinan1	60,0%	28,9%	6,7%	4,4%	100,0%	
	% within Usia	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
% of Total	60,0%	28,9%	6,7%	4,4%	100,0%		

( lanjutan )

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	7,984(a)	6	,239
Likelihood Ratio	8,095	6	,231
Linear-by-Linear Association	,520	1	,471
N of Valid Cases	45		

a. 8 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,18.



Lampiran 10 : Hasil Tabulasi Silang antara Pendidikan Terakhir dengan Variabel Kepemimpinan

CROSSTABS

```

/TABLES=Kepemimpinan BY D3
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ
/CELLS= COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL
/COUNT ROUND CELL .
    
```

Crosstabs

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA RESPONDEN BSMI CAB JAKTIM SPSS 2.sav

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kepemimpinan1 * Pendidikan Terakhir	45	100,0%	0	,0%	45	100,0%

kepemimpinan1 \* Pendidikan Terakhir Crosstabulation

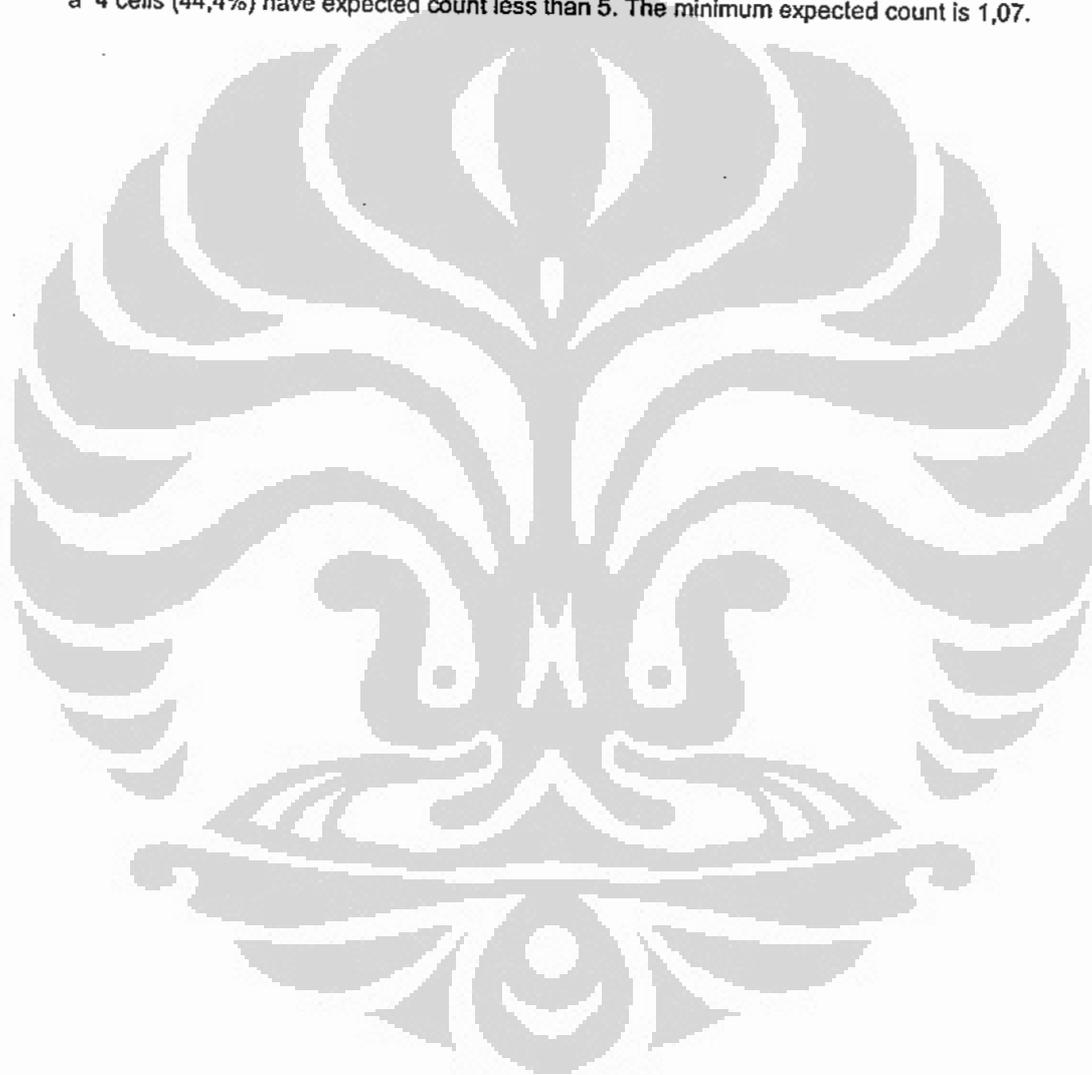
			Pendidikan Terakhir			Total
			SMTA	D3	S1	
kepemimpinan1	Sedang	Count	3	1	0	4
		Expected Count	1,2	1,7	1,1	4,0
		% within kepemimpinan1	75,0%	25,0%	,0%	100,0%
		% within Pendidikan Terakhir	21,4%	5,3%	,0%	8,9%
	% of Total	6,7%	2,2%	,0%	8,9%	
	Baik	Count	4	6	8	18
		Expected Count	5,6	7,6	4,8	18,0
		% within kepemimpinan1	22,2%	33,3%	44,4%	100,0%
		% within Pendidikan Terakhir	28,6%	31,6%	66,7%	40,0%
	% of Total	8,9%	13,3%	17,8%	40,0%	
	Sangat Baik	Count	7	12	4	23
		Expected Count	7,2	9,7	6,1	23,0
% within kepemimpinan1		30,4%	52,2%	17,4%	100,0%	
% within Pendidikan Terakhir		50,0%	63,2%	33,3%	51,1%	
% of Total	15,6%	26,7%	8,9%	51,1%		
Total	Count	14	19	12	45	
	Expected Count	14,0	19,0	12,0	45,0	
	% within kepemimpinan1	31,1%	42,2%	26,7%	100,0%	
	% within Pendidikan Terakhir	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
% of Total	31,1%	42,2%	26,7%	100,0%		

( lanjutan )

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,036(a)	4	,090
Likelihood Ratio	8,228	4	,084
Linear-by-Linear Association	,064	1	,801
N of Valid Cases	45		

a. 4 cells (44,4%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,07.



Lampiran 11: Hasil Tabulasi Silang antara Jenis Pendidikan dengan Variabel Kepemimpinan

CROSSTABS

```

/TABLES=Kepemimpinan BY D4
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ
/CELLS= COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL
/COUNT ROUND CELL .
    
```

Crosstabs

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA RESPONDEN BSMI CAB  
 JAKTIM SPSS 2.sav

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kepemimpinan1 * Jenis Pendidikan	45	100,0%	0	,0%	45	100,0%

kepemimpinan1 \* Jenis Pendidikan Crosstabulation

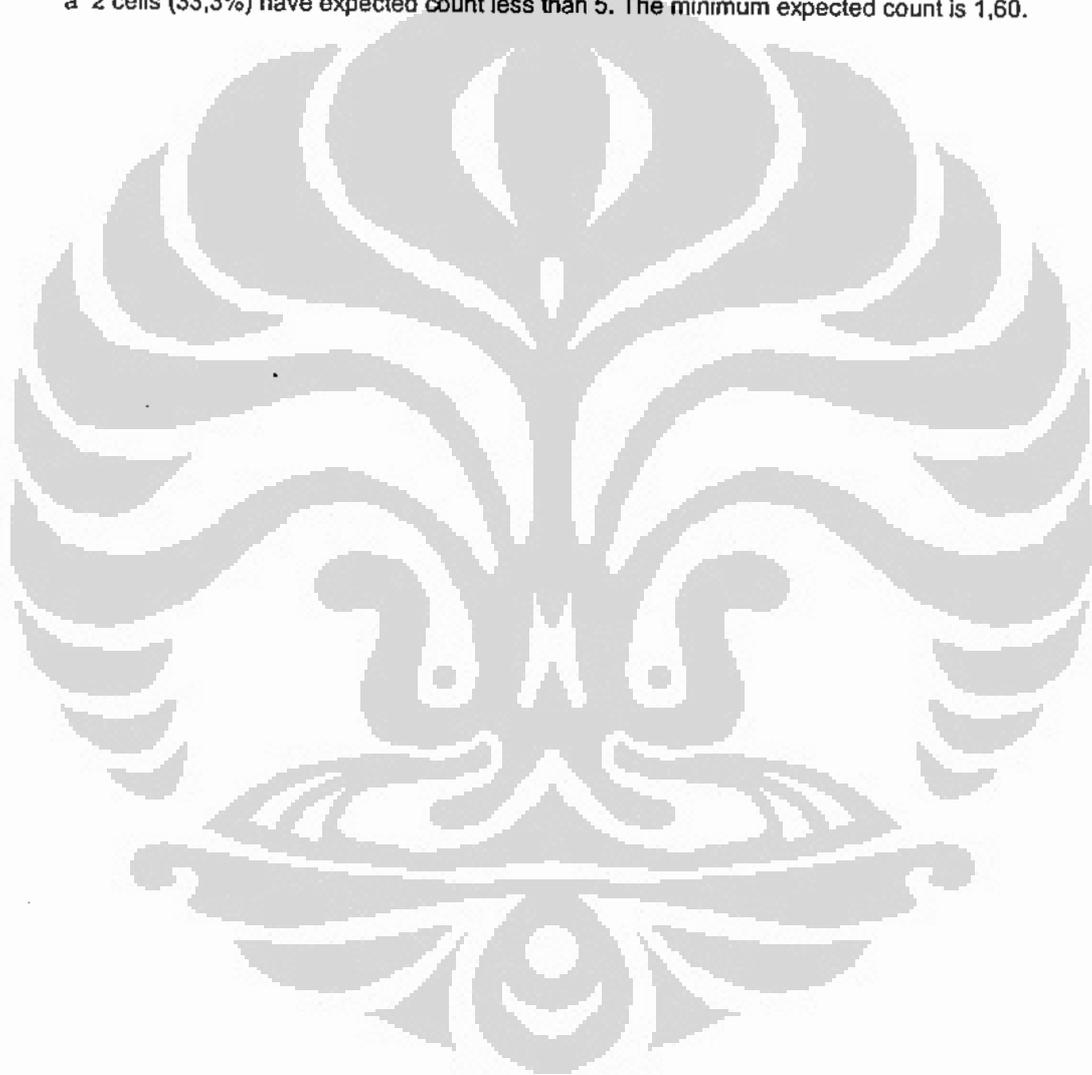
			Jenis Pendidikan		Total
			Medis	Non Medis	
kepemimpinan1	Sedang	Count	4	0	4
		Expected Count	2,4	1,6	4,0
		% within kepemimpinan1	100,0%	,0%	100,0%
		% within Jenis Pendidikan	14,8%	,0%	8,9%
		% of Total	8,9%	,0%	8,9%
	Baik	Count	11	7	18
		Expected Count	10,8	7,2	18,0
		% within kepemimpinan1	61,1%	38,9%	100,0%
		% within Jenis Pendidikan	40,7%	38,9%	40,0%
		% of Total	24,4%	15,6%	40,0%
	Sangat Baik	Count	12	11	23
		Expected Count	13,8	9,2	23,0
% within kepemimpinan1		52,2%	47,8%	100,0%	
% within Jenis Pendidikan		44,4%	61,1%	51,1%	
	% of Total	26,7%	24,4%	51,1%	
Total	Count	27	18	45	
	Expected Count	27,0	18,0	45,0	
	% within kepemimpinan1	60,0%	40,0%	100,0%	
	% within Jenis Pendidikan	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	60,0%	40,0%	100,0%	

( lanjutan )

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	3,263(a)	2	,196
Likelihood Ratio	4,673	2	,097
Linear-by-Linear Association	2,482	1	,115
N of Valid Cases	45		

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,60.



Lampiran 12 : Hasil Tabulasi Silang antara Status Perkawinan dengan Variabel Kepemimpinan

CROSSTABS

```

/TABLES=Kepemimpinan BY D5
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ
/CELLS= COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL
/COUNT ROUND CELL .
    
```

Crosstabs

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA RESPONDEN BSMI CAB  
 JAKTIM SPSS 2.sav

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kepemimpinan1 * Status Perkawinan	45	100,0%	0	,0%	45	100,0%

kepemimpinan1 \* Status Perkawinan Crosstabulation

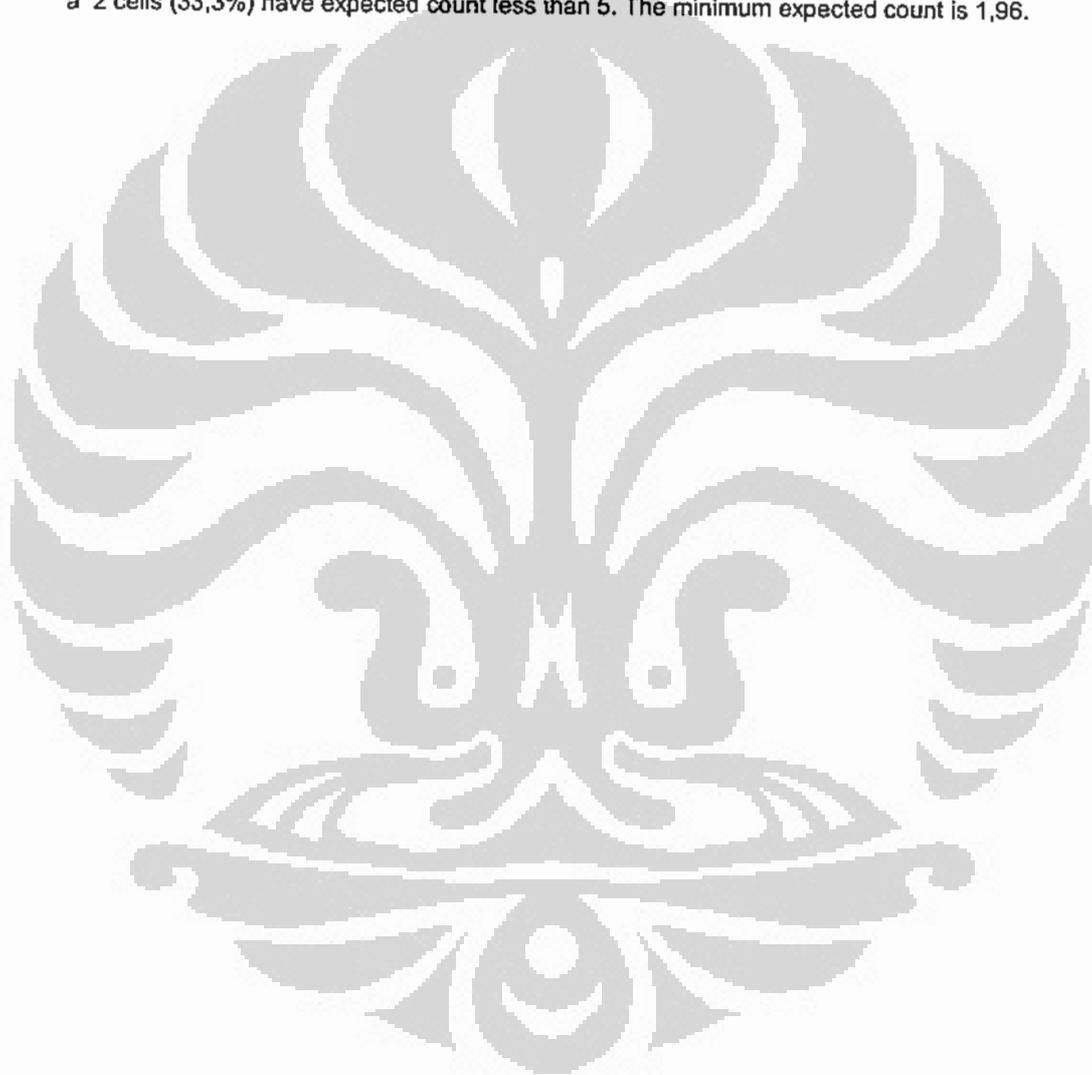
			Status Perkawinan		Total
			Kawin	Belum Kawin	
kepemimpinan1	Sedang	Count	1	3	4
		Expected Count	2,0	2,0	4,0
		% within kepemimpinan1	25,0%	75,0%	100,0%
		% within Status Perkawinan	4,5%	13,0%	8,9%
	Baik	Count	11	7	18
		Expected Count	8,8	9,2	18,0
		% within kepemimpinan1	61,1%	38,9%	100,0%
		% within Status Perkawinan	50,0%	30,4%	40,0%
	Sangat Baik	Count	10	13	23
		Expected Count	11,2	11,8	23,0
		% within kepemimpinan1	43,5%	56,5%	100,0%
		% within Status Perkawinan	45,5%	56,5%	51,1%
Total	Count	22	23	45	
	Expected Count	22,0	23,0	45,0	
	% within kepemimpinan1	48,9%	51,1%	100,0%	
	% within Status Perkawinan	100,0%	100,0%	100,0%	
		% of Total	48,9%	51,1%	100,0%

( lanjutan )

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,259(a)	2	,323
Likelihood Ratio	2,313	2	,315
Linear-by-Linear Association	,017	1	,896
N of Valid Cases	45		

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,96.



Lampiran 13 : Hasil Tabulasi Silang antara Lama Menjadi Relawan dengan Variabel Kepemimpinan

```
CROSSTABS
  /TABLES=Kepemimpinan BY D6
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTIC=CHISQ
  /CELLS= COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL
  /COUNT ROUND CELL .
```

**Crosstabs**

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA RESPONDEN BSMI CAB  
JAKTIM SPSS 2.sav

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kepemimpinan1 * Lama menjadi Relawan	45	100,0%	0	,0%	45	100,0%

**kepemimpinan1 \* Lama menjadi Relawan Crosstabulation**

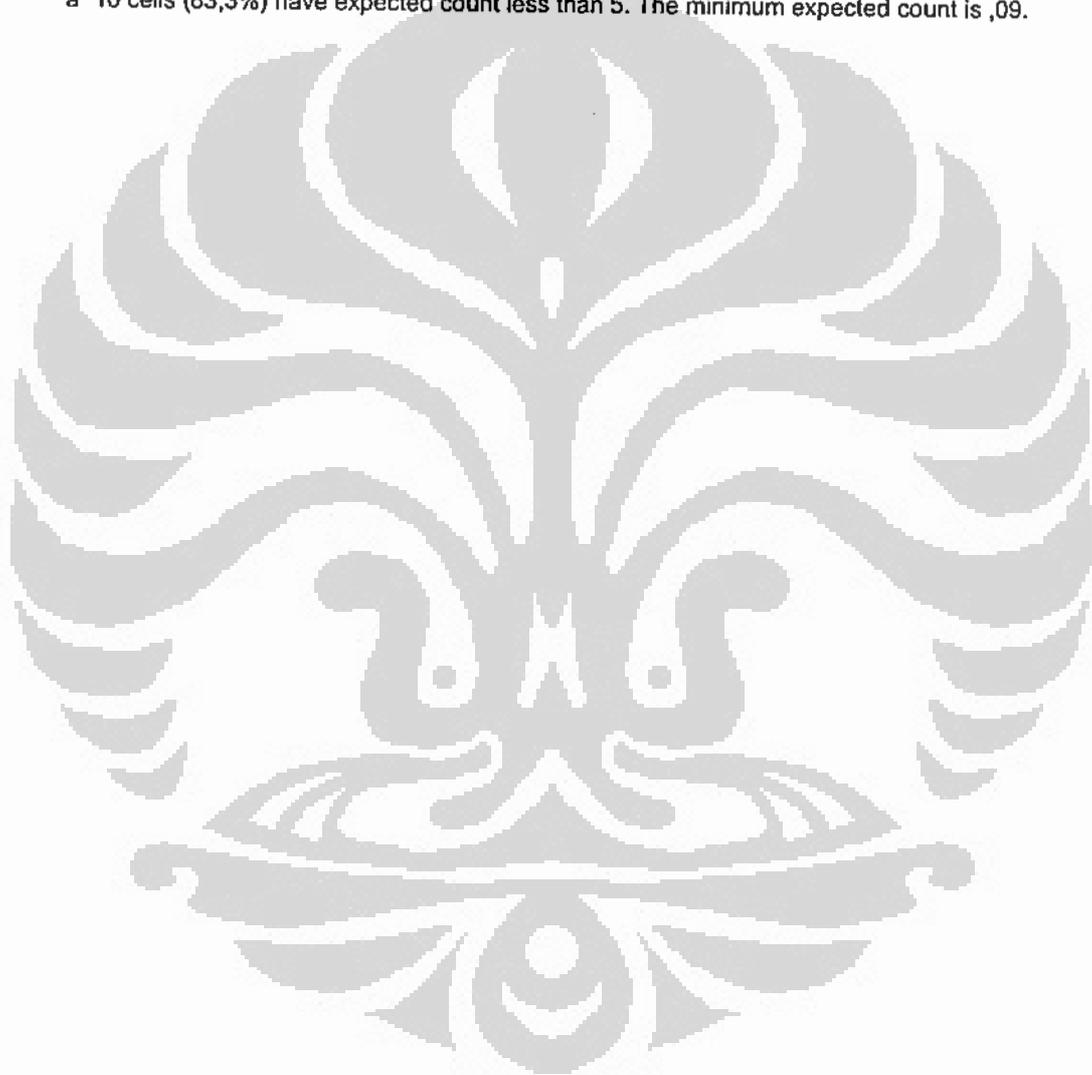
			Lama menjadi Relawan				Total
			1 - 2 tahun	3 - 4 tahun	4 - 5 tahun	6 tahun ke atas	
kepemimpinan1	Sedang	Count	1	2	0	1	4
		Expected Count	2,7	,7	,1	,5	4,0
		% within kepemimpinan1	25,0%	50,0%	,0%	25,0%	100,0%
		% within Lama menjadi Relawan	3,3%	25,0%	,0%	16,7%	8,9%
	Baik	Count	13	3	1	1	18
		Expected Count	12,0	3,2	,4	2,4	18,0
		% within kepemimpinan1	72,2%	16,7%	5,6%	5,6%	100,0%
		% within Lama menjadi Relawan	43,3%	37,5%	100,0%	16,7%	40,0%
	Sangat Baik	Count	16	3	0	4	23
		Expected Count	15,3	4,1	,5	3,1	23,0
		% within kepemimpinan1	69,6%	13,0%	,0%	17,4%	100,0%
		% within Lama menjadi Relawan	53,3%	37,5%	,0%	66,7%	51,1%
Total	Count	30	8	1	6	45	
	Expected Count	30,0	8,0	1,0	6,0	45,0	
	% within kepemimpinan1	66,7%	17,8%	2,2%	13,3%	100,0%	
	% within Lama menjadi Relawan	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	66,7%	17,8%	2,2%	13,3%	100,0%	

( lanjutan )

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,802(a)	6	,340
Likelihood Ratio	6,837	6	,336
Linear-by-Linear Association	,158	1	,691
N of Valid Cases	45		

a. 10 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,09.



Lampiran 14 : Hasil Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Variabel Karakteristik Relawan

CROSSTABS

```

/TABLES=Karakteristik BY D1
/FORMAT= AVALUE TABLES
/STATISTIC=CHISQ
/CELLS= COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL
/COUNT ROUND CELL .
    
```

**Crosstabs**

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA RESPONDEN BSMI CAB JAKTIM SPSS 2.sav

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
karakteristik1 * Jenis Kelamin	45	100,0%	0	,0%	45	100,0%

**karakteristik1 \* Jenis Kelamin Crosstabulation**

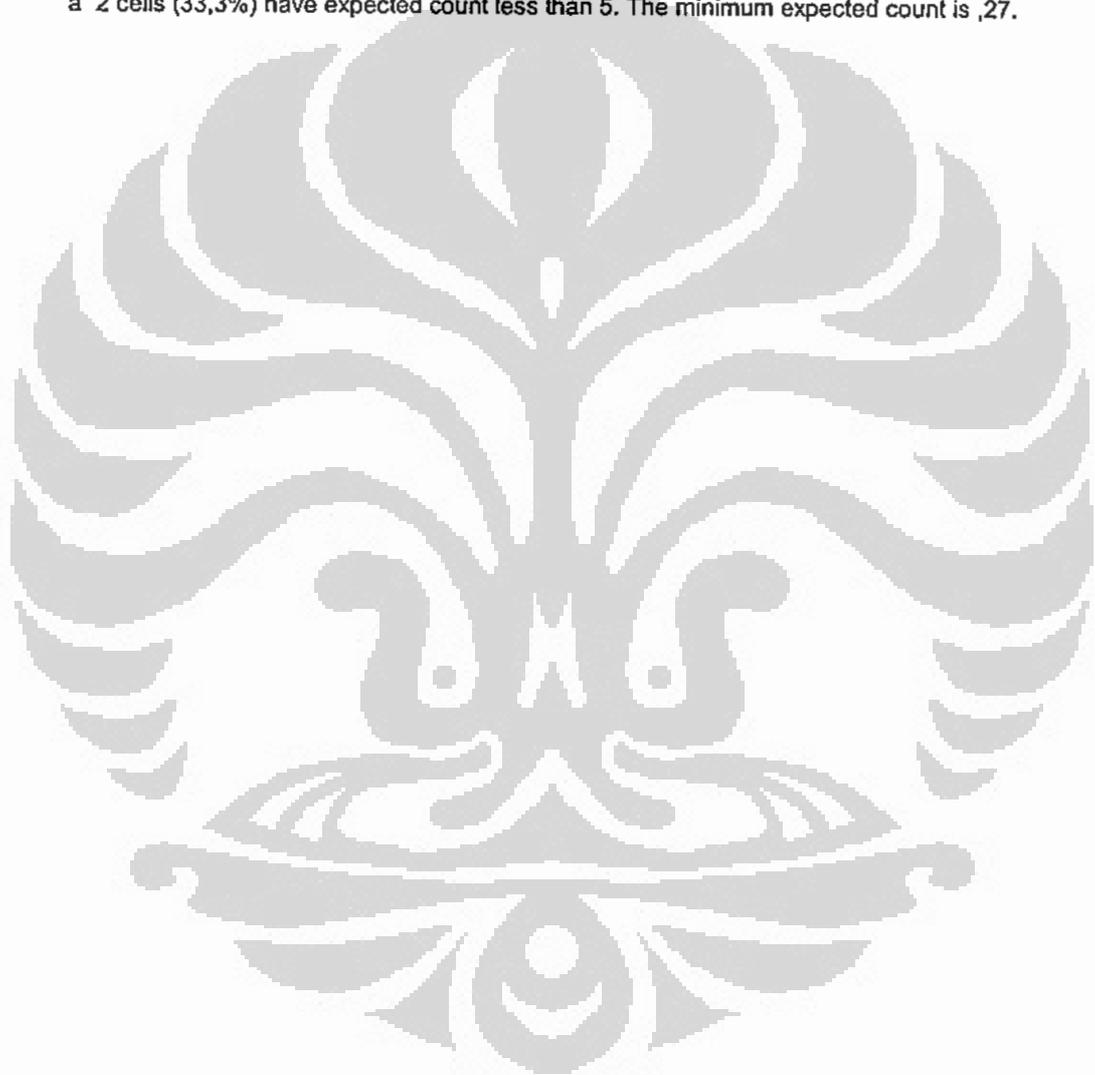
			Jenis Kelamin		Total
			Laki - laki	Perempuan	
karakteristik1	Sedang	Count	0	1	1
		Expected Count	,3	,7	1,0
		% within karakteristik1	,0%	100,0%	100,0%
		% within Jenis Kelamin	,0%	3,0%	2,2%
		% of Total	,0%	2,2%	2,2%
	Baik	Count	5	19	24
		Expected Count	6,4	17,6	24,0
		% within karakteristik1	20,8%	79,2%	100,0%
		% within Jenis Kelamin	41,7%	57,6%	53,3%
		% of Total	11,1%	42,2%	53,3%
	Sangat Baik	Count	7	13	20
		Expected Count	5,3	14,7	20,0
% within karakteristik1		35,0%	65,0%	100,0%	
% within Jenis Kelamin		58,3%	39,4%	44,4%	
% of Total		15,6%	28,9%	44,4%	
Total	Count	12	33	45	
	Expected Count	12,0	33,0	45,0	
	% within karakteristik1	26,7%	73,3%	100,0%	
	% within Jenis Kelamin	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	26,7%	73,3%	100,0%	

( lanjutan )

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,491(a)	2	,474
Likelihood Ratio	1,731	2	,421
Linear-by-Linear Association	1,440	1	,230
N of Valid Cases	45		

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,27.



Lampiran 15 : Hasil Tabulasi Silang antara Usia dengan Variabel Karakteristik Relawan

```

CROSSTABS
  /TABLES=Karakteristik BY D2
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTIC=CHISQ
  /CELLS= COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL
  /COUNT ROUND CELL .
  
```

**Crosstabs**

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA RESPONDEN BSMI CAB  
 JAKTIM SPSS 2.sav

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
karakteristik1 * Usia	45	100,0%	0	,0%	45	100,0%

**karakteristik1 \* Usia Crosstabulation**

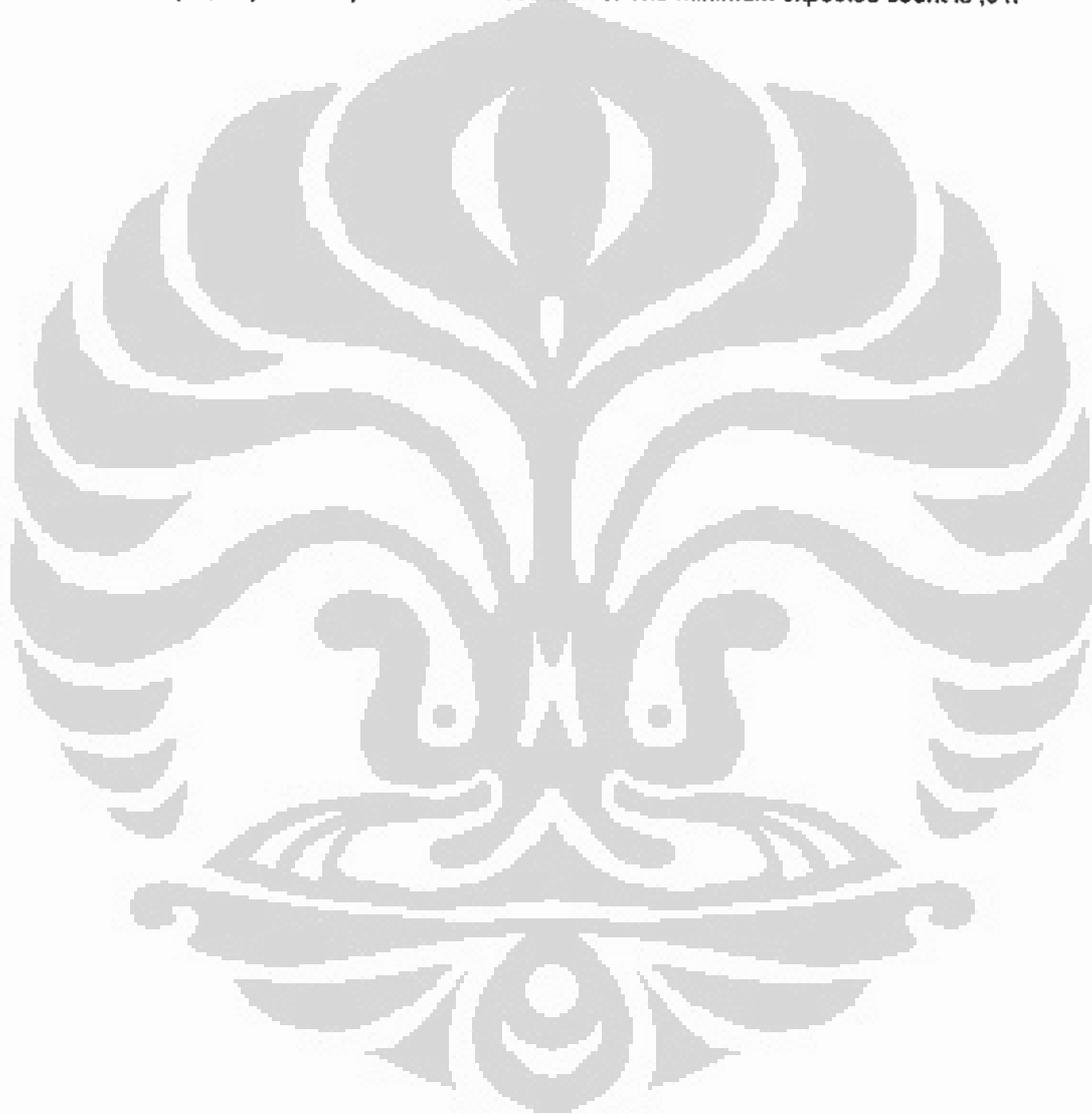
			Usia				Total
			20 - 29 tahun	30 - 39 tahun	40 - 49 tahun	50 tahun ke atas	
karakteristik1	Sedang	Count	1	0	0	0	1
		Expected Count	,6	,3	,1	,0	1,0
		% within karakteristik1	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
		% within Usia	3,7%	,0%	,0%	,0%	2,2%
		% of Total	2,2%	,0%	,0%	,0%	2,2%
	Baik	Count	15	7	1	1	24
		Expected Count	14,4	6,9	1,6	1,1	24,0
		% within karakteristik1	62,5%	29,2%	4,2%	4,2%	100,0%
		% within Usia	55,6%	53,8%	33,3%	50,0%	53,3%
		% of Total	33,3%	15,6%	2,2%	2,2%	53,3%
	Sangat Baik	Count	11	6	2	1	20
		Expected Count	12,0	5,8	1,3	,9	20,0
% within karakteristik1		55,0%	30,0%	10,0%	5,0%	100,0%	
% within Usia		40,7%	46,2%	66,7%	50,0%	44,4%	
% of Total		24,4%	13,3%	4,4%	2,2%	44,4%	
Total	Count	27	13	3	2	45	
	Expected Count	27,0	13,0	3,0	2,0	45,0	
	% within karakteristik1	60,0%	28,9%	6,7%	4,4%	100,0%	
	% within Usia	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	60,0%	28,9%	6,7%	4,4%	100,0%	

( lanjutan )

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,361(a)	6	,968
Likelihood Ratio	1,707	6	,945
Linear-by-Linear Association	,696	1	,404
N of Valid Cases	45		

a. 8 cells (66,7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,04.



Lampiran 16: Hasil Tabulasi Silang antara Pendidikan Terakhir dengan Variabel Karakteristik Relawan

```

CROSSTABS
  /TABLES=Karakteristik BY D3
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTIC=CHISQ
  /CELLS= COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL
  /COUNT ROUND CELL .
  
```

**Crosstabs**

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA RESPONDEN BSMI CAB  
 JAKTIM SPSS 2.sav

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
karakteristik1 * Pendidikan Terakhir	45	100,0%	0	,0%	45	100,0%

**karakteristik1 \* Pendidikan Terakhir Crosstabulation**

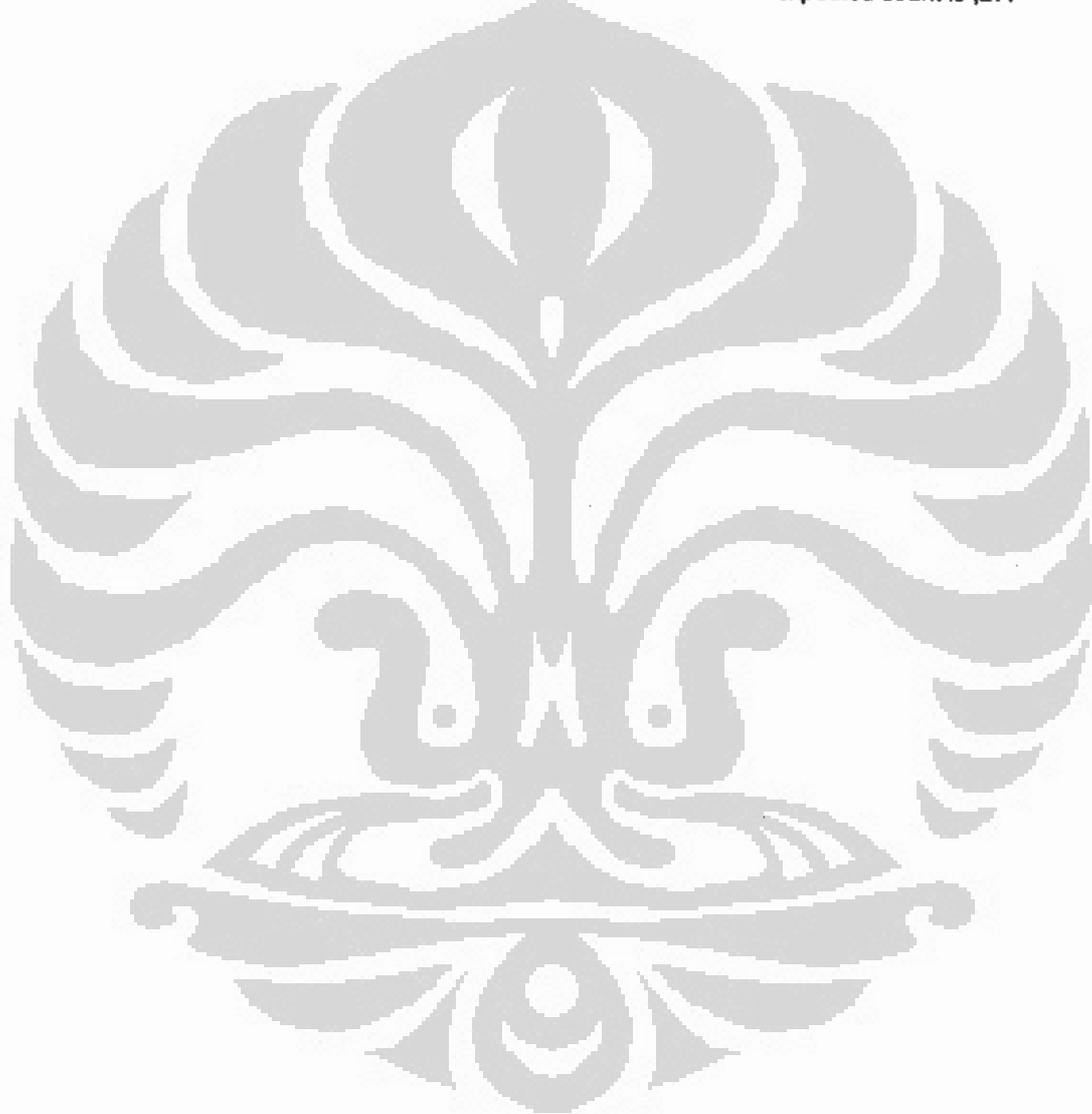
			Pendidikan Terakhir			Total
			SMTA	D3	S1	
karakteristik1	Sedang	Count	0	1	0	1
		Expected Count	,3	,4	,3	1,0
		% within karakteristik1	,0%	100,0%	,0%	100,0%
		% within Pendidikan Terakhir	,0%	5,3%	,0%	2,2%
	% of Total	,0%	2,2%	,0%	2,2%	
	Baik	Count	7	10	7	24
		Expected Count	7,5	10,1	6,4	24,0
		% within karakteristik1	29,2%	41,7%	29,2%	100,0%
		% within Pendidikan Terakhir	50,0%	52,6%	58,3%	53,3%
	% of Total	15,6%	22,2%	15,6%	53,3%	
	Sangat Baik	Count	7	8	5	20
		Expected Count	6,2	8,4	5,3	20,0
% within karakteristik1		35,0%	40,0%	25,0%	100,0%	
% within Pendidikan Terakhir		50,0%	42,1%	41,7%	44,4%	
% of Total	15,6%	17,8%	11,1%	44,4%		
Total	Count	14	19	12	45	
	Expected Count	14,0	19,0	12,0	45,0	
	% within karakteristik1	31,1%	42,2%	26,7%	100,0%	
	% within Pendidikan Terakhir	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	31,1%	42,2%	26,7%	100,0%	

( lanjutan )

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,597(a)	4	,809
Likelihood Ratio	1,949	4	,745
Linear-by-Linear Association	,175	1	,676
N of Valid Cases	45		

a. 3 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,27.



Lampiran 17 : Hasil Tabulasi Silang antara Jenis Pendidikan dengan Variabel Karakteristik Relawan

```

CROSSTABS
  /TABLES=Karakteristik BY D4
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTIC=CHISQ
  /CELLS= COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL
  /COUNT ROUND CELL .
  
```

**Crosstabs**

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA RESPONDEN BSMI CAB  
 JAKTIM SPSS 2.sav

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
karakteristik1 * Jenis Pendidikan	45	100,0%	0	,0%	45	100,0%

**karakteristik1 \* Jenis Pendidikan Crosstabulation**

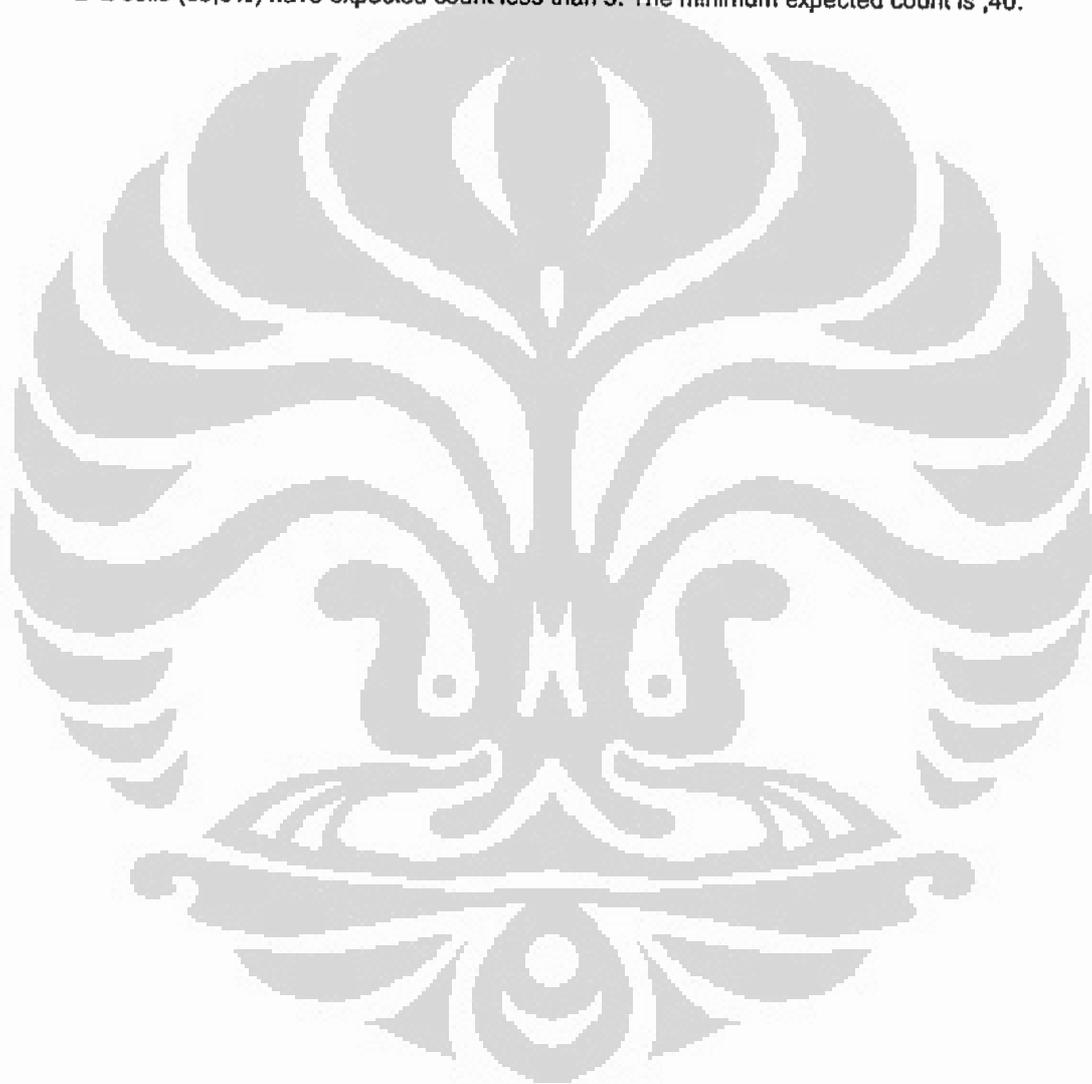
			Jenis Pendidikan		Total
			Medis	Non Medis	
karakteristik1	Sedang	Count	1	0	1
		Expected Count	,6	,4	1,0
		% within karakteristik1	100,0%	,0%	100,0%
		% within Jenis Pendidikan	3,7%	,0%	2,2%
	Baik	Count	14	10	24
		Expected Count	14,4	9,6	24,0
		% within karakteristik1	58,3%	41,7%	100,0%
		% within Jenis Pendidikan	51,9%	55,6%	53,3%
	Sangat Baik	Count	12	8	20
		Expected Count	12,0	8,0	20,0
		% within karakteristik1	60,0%	40,0%	100,0%
		% within Jenis Pendidikan	44,4%	44,4%	44,4%
Total	Count	27	18	45	
	Expected Count	27,0	18,0	45,0	
	% within karakteristik1	60,0%	40,0%	100,0%	
	% within Jenis Pendidikan	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	60,0%	40,0%	100,0%	

( lanjutan )

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,694(a)	2	,707
Likelihood Ratio	1,049	2	,592
Linear-by-Linear Association	,050	1	,823
N of Valid Cases	45		

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,40.



Lampiran 18 : Hasil Tabulasi Silang antara Status Perkawinan dengan Variabel Karakteristik Relawan

```

CROSSTABS
  /TABLES=Karakteristik BY D5
  /FORMAT= AVALUE TABLES
  /STATISTIC=CHISQ
  /CELLS= COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL
  /COUNT ROUND CELL .
  
```

**Crosstabs**

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA RESPONDEN BSMI CAB  
 JAKTIM SPSS 2.sav

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
karakteristik1 * Status Perkawinan	45	100,0%	0	,0%	45	100,0%

**karakteristik1 \* Status Perkawinan Crosstabulation**

			Status Perkawinan		Total
			Kawin	Belum Kawin	
karakteristik1	Sedang	Count	0	1	1
		Expected Count	,5	,5	1,0
		% within karakteristik1	,0%	100,0%	100,0%
		% within Status Perkawinan	,0%	4,3%	2,2%
	Baik	Count	12	12	24
		Expected Count	11,7	12,3	24,0
		% within karakteristik1	50,0%	50,0%	100,0%
		% within Status Perkawinan	54,5%	52,2%	53,3%
	Sangat Baik	Count	10	10	20
		Expected Count	9,8	10,2	20,0
		% within karakteristik1	50,0%	50,0%	100,0%
		% within Status Perkawinan	45,5%	43,5%	44,4%
Total	Count	22	23	45	
	Expected Count	22,0	23,0	45,0	
	% within karakteristik1	48,9%	51,1%	100,0%	
	% within Status Perkawinan	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	48,9%	51,1%	100,0%	
	% of Total	48,9%	51,1%	100,0%	

( lanjutan )

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,978(a)	2	,613
Likelihood Ratio	1,364	2	,506
Linear-by-Linear Association	,152	1	,696
N of Valid Cases	45		

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,49.



Lampiran 19 : Hasil Tabulasi Silang antara Lama menjadi Relawan dengan Variabel Karakteristik Relawan

```

CROSSTABS
  /TABLES=Karakteristik BY D6
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTIC=CHISQ
  /CELLS=COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL
  /COUNT ROUND CELL .
  
```

**Crosstabs**

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA RESPONDEN BSMI CAB  
 JAKTIM SPSS 2.sav

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
karakteristik1 * Lama menjadi Relawan	45	100,0%	0	,0%	45	100,0%

**karakteristik1 \* Lama menjadi Relawan Crosstabulation**

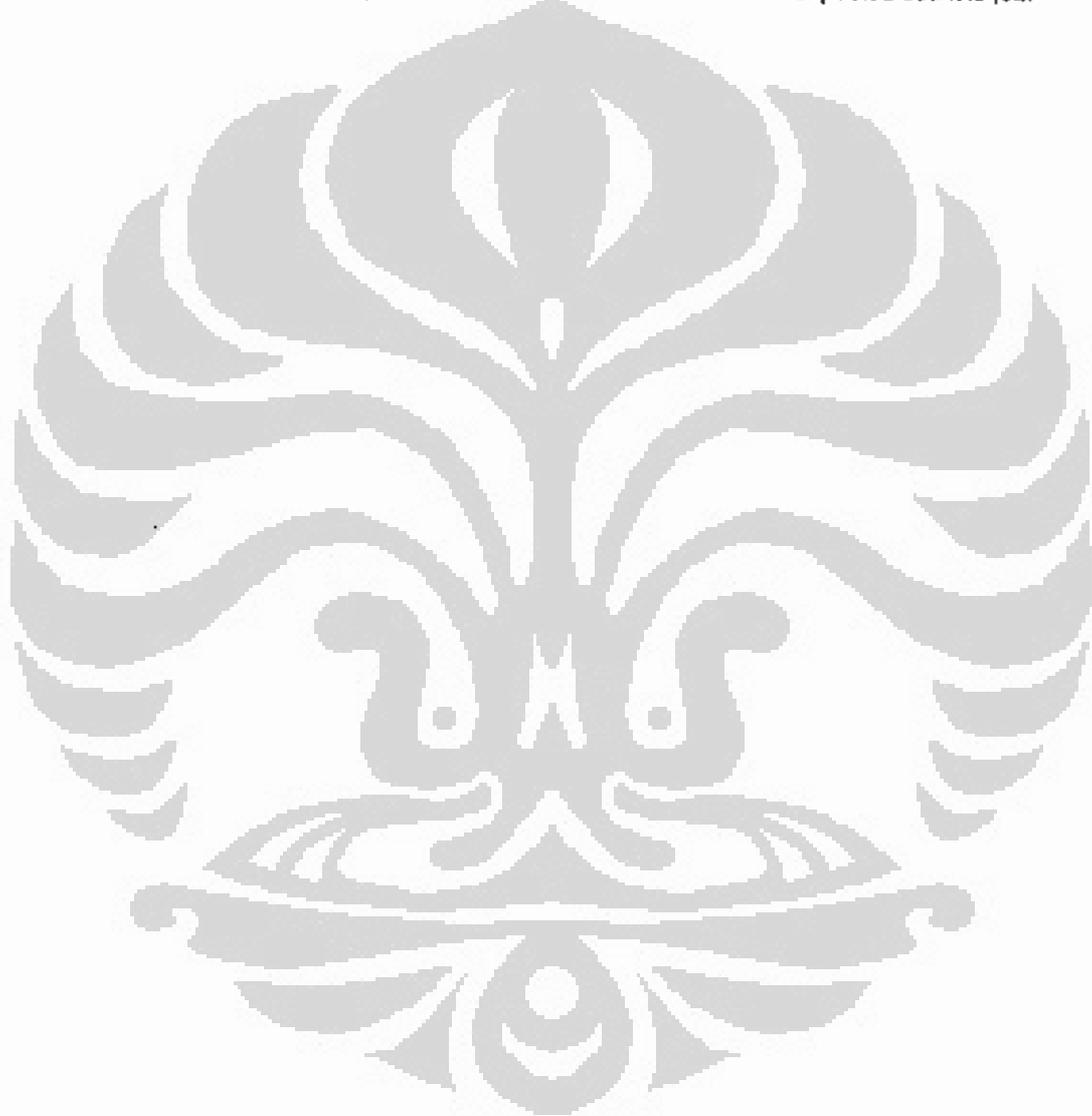
			Lama menjadi Relawan				Total
			1 - 2 tahun	3 - 4 tahun	4 - 5 tahun	6 tahun ke atas	
karakteristik1	Sedang	Count	1	0	0	0	1
		Expected Count	,7	,2	,0	,1	1,0
		% within karakteristik1	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
		% within Lama menjadi Relawan	3,3%	,0%	,0%	,0%	2,2%
	Baik	Count	17	3	1	3	24
		Expected Count	16,0	4,3	,5	3,2	24,0
		% within karakteristik1	70,8%	12,5%	4,2%	12,5%	100,0%
		% within Lama menjadi Relawan	56,7%	37,5%	100,0%	50,0%	53,3%
	Sangat Baik	Count	12	5	0	3	20
		Expected Count	13,3	3,6	,4	2,7	20,0
		% within karakteristik1	60,0%	25,0%	,0%	15,0%	100,0%
		% within Lama menjadi Relawan	40,0%	62,5%	,0%	50,0%	44,4%
Total	Count	30	8	1	6	45	
	Expected Count	30,0	8,0	1,0	6,0	45,0	
	% within karakteristik1	66,7%	17,8%	2,2%	13,3%	100,0%	
	% within Lama menjadi Relawan	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
		% of Total	66,7%	17,8%	2,2%	13,3%	100,0%

( lanjutan )

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,566(a)	6	,861
Likelihood Ratio	3,216	6	,781
Linear-by-Linear Association	,331	1	,565
N of Valid Cases	45		

a. 10 cells (83,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,02.



Lampiran 20 : Hasil Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Variabel  
 Variabel Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas  
 Pelayanan Kepemimpinan

```
CROSSTABS
  /TABLES=Upaya BY D1
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTIC=CHISQ
  /CELLS= COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL
  /COUNT ROUND CELL .
```

**Crosstabs**

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA RESPONDEN BSMI CAB  
 JAKTIM SPSS 2.sav

**Case Processing Summary**

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
upaya1 * Jenis Kelamin	45	100,0%	0	,0%	45	100,0%

**upaya1 \* Jenis Kelamin Crosstabulation**

			Jenis Kelamin		Total
			Laki - laki	Perempuan	
upaya1	Baik	Count	1	11	12
		Expected Count	3,2	8,8	12,0
		% within upaya1	8,3%	91,7%	100,0%
		% within Jenis Kelamin	8,3%	33,3%	26,7%
		% of Total	2,2%	24,4%	26,7%
Sangat Baik	Count	Count	11	22	33
		Expected Count	8,8	24,2	33,0
		% within upaya1	33,3%	66,7%	100,0%
		% within Jenis Kelamin	91,7%	66,7%	73,3%
		% of Total	24,4%	48,9%	73,3%
Total	Count	Count	12	33	45
		Expected Count	12,0	33,0	45,0
		% within upaya1	26,7%	73,3%	100,0%
		% within Jenis Kelamin	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	26,7%	73,3%	100,0%

( lanjutan )

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	2,813(b)	1	,094		
Continuity Correction(a)	1,679	1	,195		
Likelihood Ratio	3,298	1	,069		
Fisher's Exact Test				,136	,093
Linear-by-Linear Association	2,750	1	,097		
N of Valid Cases	45				

a Computed only for a 2x2 table

b 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,20.



Lampiran 21 : Hasil Tabulasi Silang antara Usia dengan Variabel Variabel  
Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan  
Kepemimpinan

CROSSTABS

/TABLES=Upaya BY D2  
/FORMAT= AVALUE TABLES  
/STATISTIC=CHISQ  
/CELLS= COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL  
/COUNT ROUND CELL .

Crosstabs

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA RESPONDEN BSMI CAB  
JAKTIM SPSS 2.sav

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
upaya1 * Usia	45	100,0%	0	,0%	45	100,0%

upaya1 \* Usia Crosstabulation

			Usia				Total
			20 - 29 tahun	30 - 39 tahun	40 - 49 tahun	50 tahun ke atas	
upaya1	Baik	Count	10	2	0	0	12
		Expected Count	7,2	3,5	,8	,5	12,0
		% within upaya1	83,3%	16,7%	,0%	,0%	100,0%
		% within Usia	37,0%	15,4%	,0%	,0%	26,7%
		% of Total	22,2%	4,4%	,0%	,0%	26,7%
Sangat Baik	Count	17	11	3	2	33	
	Expected Count	19,8	9,5	2,2	1,5	33,0	
	% within upaya1	51,5%	33,3%	9,1%	6,1%	100,0%	
	% within Usia	63,0%	84,6%	100,0%	100,0%	73,3%	
	% of Total	37,8%	24,4%	6,7%	4,4%	73,3%	
Total	Count	27	13	3	2	45	
	Expected Count	27,0	13,0	3,0	2,0	45,0	
	% within upaya1	60,0%	28,9%	6,7%	4,4%	100,0%	
	% within Usia	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	60,0%	28,9%	6,7%	4,4%	100,0%	

( lanjutan )

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,149(a)	3	,246
Likelihood Ratio	5,436	3	,143
Linear-by-Linear Association	3,740	1	,053
N of Valid Cases	45		

a. 5 cells (62,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,53.



Lampiran 22 : Hasil Tabulasi Silang antara Pendidikan Terakhir dengan  
Variabel Variabel Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas  
Pelayanan Kepemimpinan

```
CROSSTABS
  /TABLES=Upaya BY D3
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTIC=CHISQ
  /CELLS= COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL
  /COUNT ROUND CELL .
```

### Crosstabs

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA RESPONDEN BSMI CAB  
JAKTIM SPSS 2.sav

#### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
upaya1 * Pendidikan Terakhir	45	100,0%	0	,0%	45	100,0%

#### upaya1 \* Pendidikan Terakhir Crosstabulation

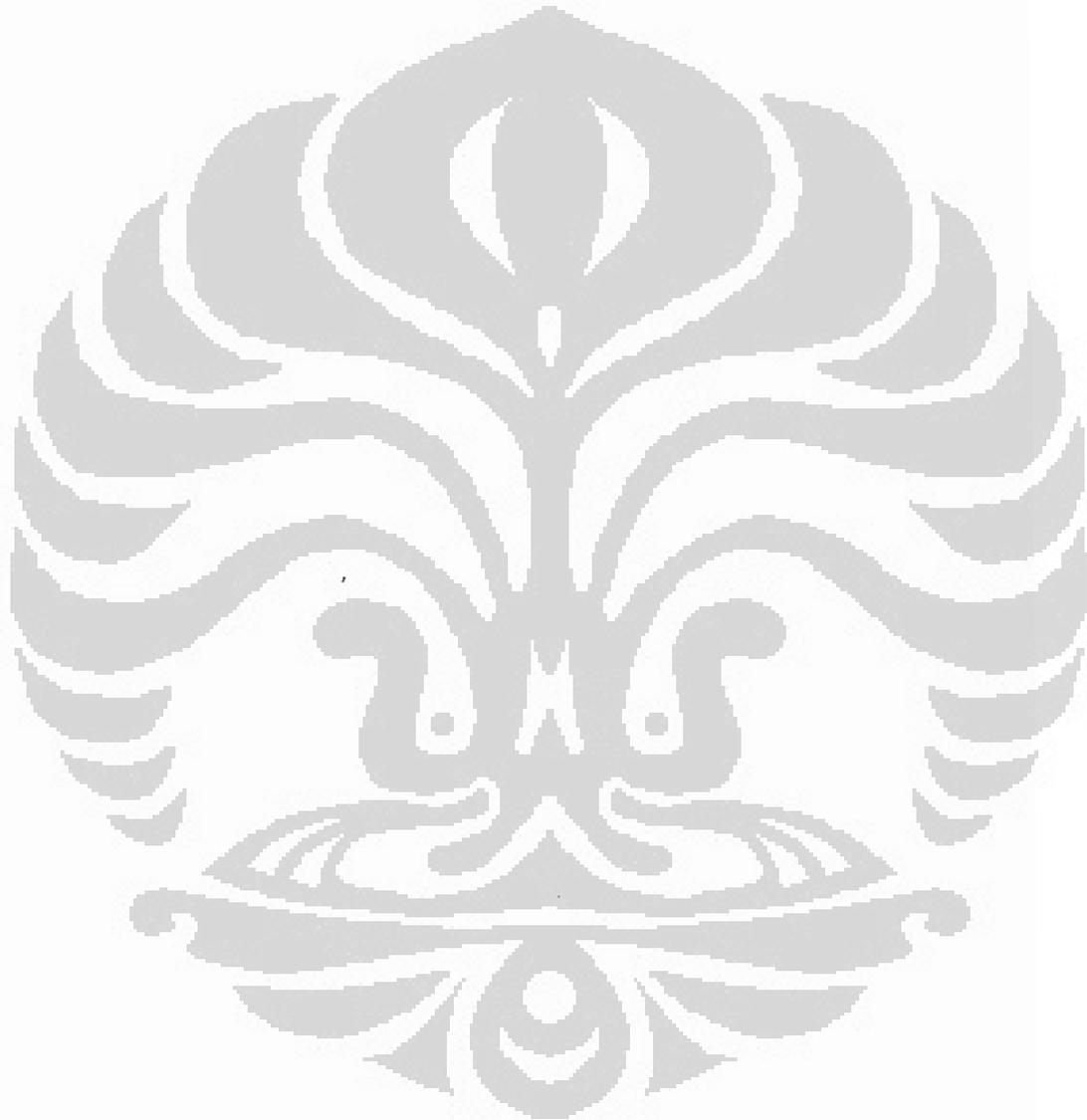
			Pendidikan Terakhir			Total
			SMTA	D3	S1	
upaya1	Baik	Count	3	5	4	12
		Expected Count	3,7	5,1	3,2	12,0
		% within upaya1	25,0%	41,7%	33,3%	100,0%
		% within Pendidikan Terakhir	21,4%	26,3%	33,3%	26,7%
		% of Total	6,7%	11,1%	8,9%	26,7%
	Sangat Baik	Count	11	14	8	33
		Expected Count	10,3	13,9	8,8	33,0
		% within upaya1	33,3%	42,4%	24,2%	100,0%
		% within Pendidikan Terakhir	78,6%	73,7%	66,7%	73,3%
		% of Total	24,4%	31,1%	17,8%	73,3%
Total		Count	14	19	12	45
		Expected Count	14,0	19,0	12,0	45,0
		% within upaya1	31,1%	42,2%	26,7%	100,0%
		% within Pendidikan Terakhir	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	31,1%	42,2%	26,7%	100,0%

( lanjut )

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,470(a)	2	,790
Likelihood Ratio	,467	2	,792
Linear-by-Linear Association	,454	1	,501
N of Valid Cases	45		

a. 2 cells (33,3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 3,20.



Lampiran 23 : Hasil Tabulasi Silang antara Jenis Pendidikan dengan Variabel  
Variabel Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas  
Pelayanan Kepemimpinan

```
CROSSTABS
  /TABLES=Upaya BY D4
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTIC=CHISQ
  /CELLS= COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL
  /COUNT ROUND CELL .
```

### Crosstabs

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA RESPONDEN BSMI CAB  
JAKTIM SPSS 2.sav

#### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
upaya1 * Jenis Pendidikan	45	100,0%	0	,0%	45	100,0%

#### upaya1 \* Jenis Pendidikan Crosstabulation

			Jenis Pendidikan		Total
			Medis	Non Medis	
upaya1	Baik	Count	8	4	12
		Expected Count	7,2	4,8	12,0
		% within upaya1	66,7%	33,3%	100,0%
		% within Jenis Pendidikan	29,6%	22,2%	26,7%
		% of Total	17,8%	8,9%	26,7%
	Sangat Baik	Count	19	14	33
		Expected Count	19,8	13,2	33,0
		% within upaya1	57,6%	42,4%	100,0%
		% within Jenis Pendidikan	70,4%	77,8%	73,3%
		% of Total	42,2%	31,1%	73,3%
Total		Count	27	18	45
		Expected Count	27,0	18,0	45,0
		% within upaya1	60,0%	40,0%	100,0%
		% within Jenis Pendidikan	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	60,0%	40,0%	100,0%

( lanjutan )

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,303(b)	1	,582		
Continuity Correction(a)	,043	1	,836		
Likelihood Ratio	,307	1	,579		
Fisher's Exact Test				,735	,423
Linear-by-Linear Association	,296	1	,586		
N of Valid Cases	45				

a Computed only for a 2x2 table

b 1 cells (25,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 4,80.



Lampiran 24 : Hasil Tabulasi Silang antara Status Perkawinan dengan Variabel  
Variabel Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas  
Pelayanan Kepemimpinan

```
CROSSTABS
  /TABLES=Upaya BY D5
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTIC=CHISQ
  /CELLS= COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL
  /COUNT ROUND CELL .
```

### Crosstabs

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA RESPONDEN BSMI CAB  
JAKTIM SPSS 2.sav

#### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
upaya1 * Status Perkawinan	45	100,0%	0	,0%	45	100,0%

#### upaya1 \* Status Perkawinan Crosstabulation

			Status Perkawinan		Total
			Kawin	Belum Kawin	
upaya1	Baik	Count	3	9	12
		Expected Count	5,9	6,1	12,0
		% within upaya1	25,0%	75,0%	100,0%
		% within Status Perkawinan	13,6%	39,1%	26,7%
		% of Total	6,7%	20,0%	26,7%
Sangat Baik		Count	19	14	33
		Expected Count	16,1	16,9	33,0
		% within upaya1	57,6%	42,4%	100,0%
		% within Status Perkawinan	86,4%	60,9%	73,3%
		% of Total	42,2%	31,1%	73,3%
Total		Count	22	23	45
		Expected Count	22,0	23,0	45,0
		% within upaya1	48,9%	51,1%	100,0%
		% within Status Perkawinan	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	48,9%	51,1%	100,0%

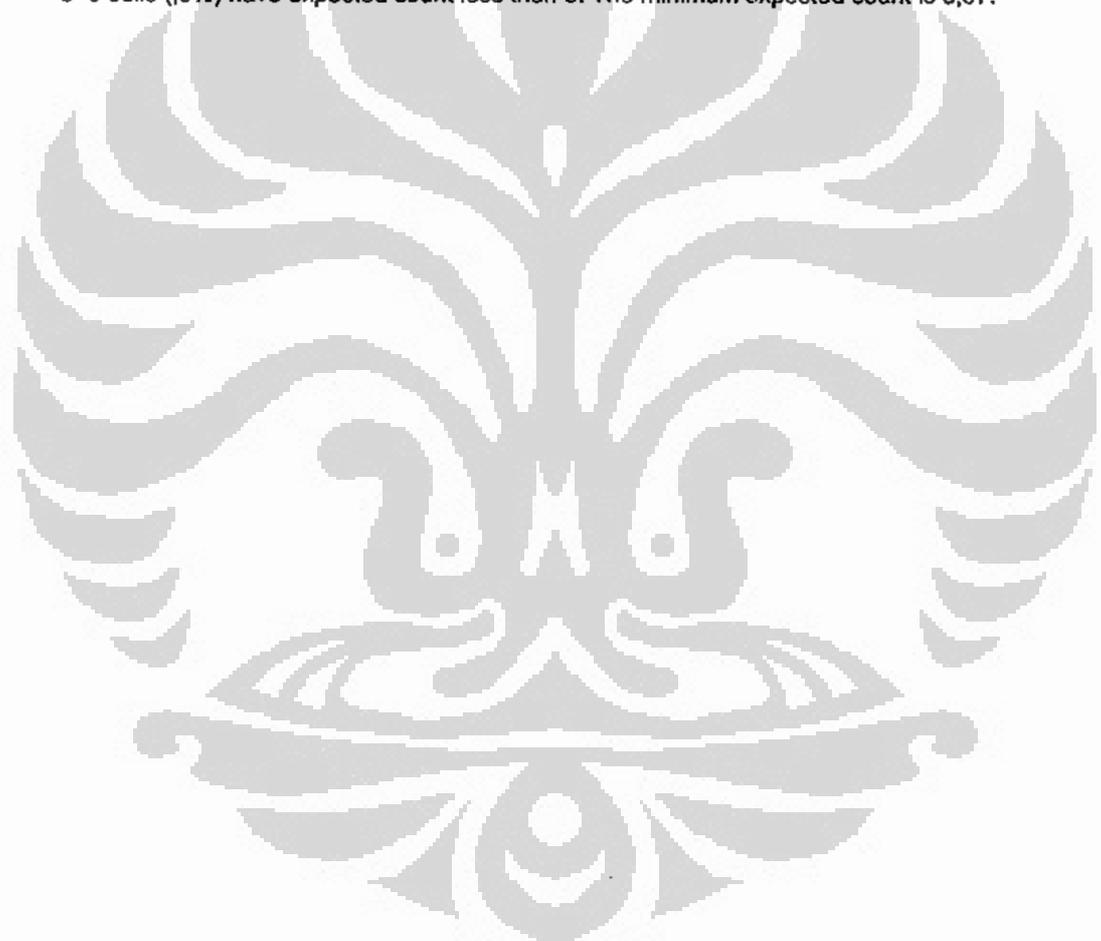
( lanjutan )

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	3,737(b)	1	,053		
Continuity Correction(a)	2,547	1	,110		
Likelihood Ratio	3,878	1	,049		
Fisher's Exact Test				,091	,054
Linear-by-Linear Association	3,654	1	,056		
N of Valid Cases	45				

a. Computed only for a 2x2 table

b. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,87.



Lampiran 25 : Hasil Tabulasi Silang antara Lama menjadi Relawan dengan Variabel Variabel Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepemimpinan

```
CROSSTABS
  /TABLES=Upaya BY D6
  /FORMAT= AVALUE TABLES
  /STATISTIC=CHISQ
  /CELLS= COUNT EXPECTED ROW COLUMN TOTAL
  /COUNT ROUND CELL .
```

### Crosstabs

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA RESPONDEN BSMI CAB  
JAKTIM SPSS 2.sav

#### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
upaya1 * Lama menjadi Relawan	45	100,0%	0	,0%	45	100,0%

#### upaya1 \* Lama menjadi Relawan Crosstabulation

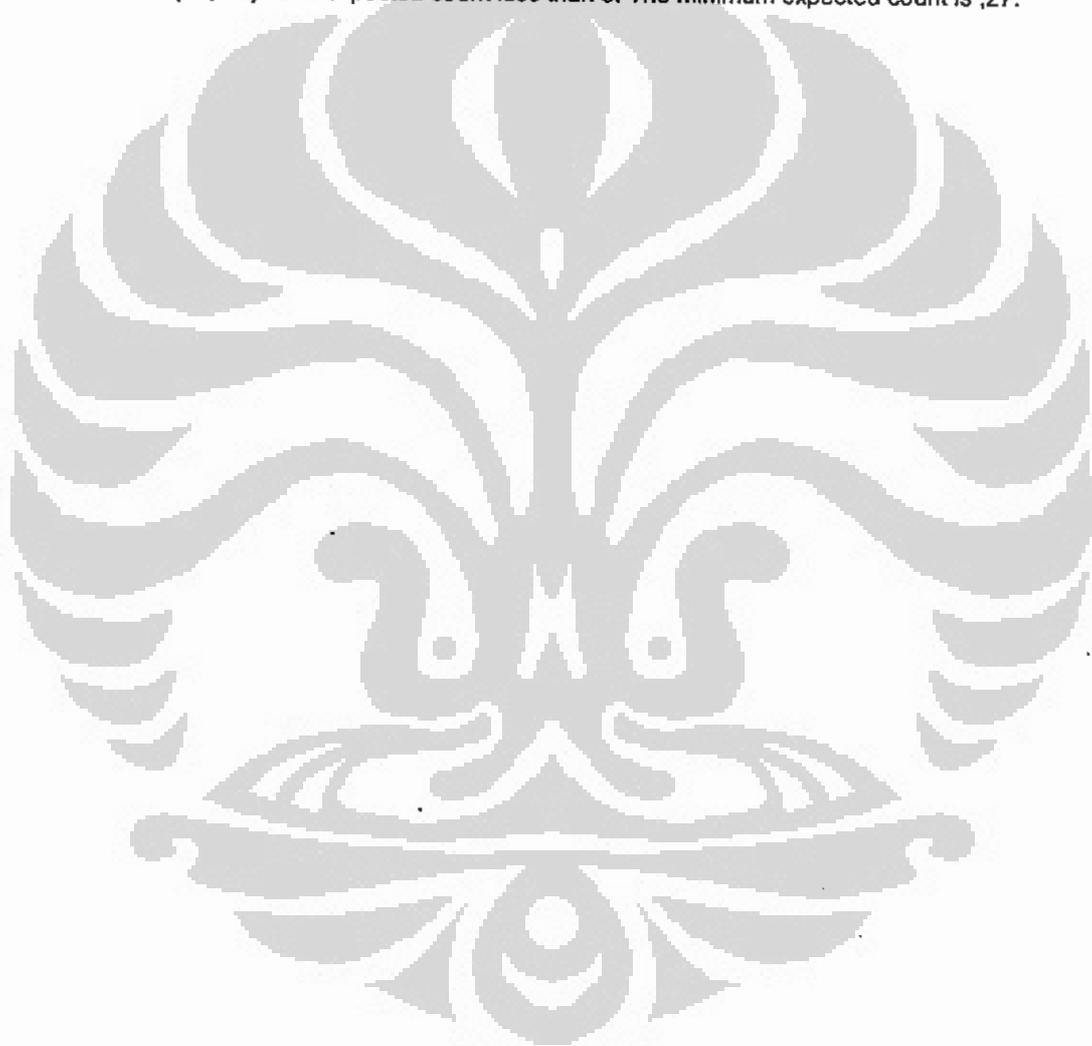
			Lama menjadi Relawan				Total
			1 - 2 tahun	3 - 4 tahun	4 - 5 tahun	6 tahun ke atas	
upaya1	Baik	Count	11	1	0	0	12
		Expected Count	8,0	2,1	,3	1,6	12,0
		% within upaya1	91,7%	8,3%	,0%	,0%	100,0%
		% within Lama menjadi Relawan	36,7%	12,5%	,0%	,0%	26,7%
		% of Total	24,4%	2,2%	,0%	,0%	26,7%
	Sangat Baik	Count	19	7	1	6	33
		Expected Count	22,0	5,9	,7	4,4	33,0
		% within upaya1	57,6%	21,2%	3,0%	18,2%	100,0%
		% within Lama menjadi Relawan	63,3%	87,5%	100,0%	100,0%	73,3%
		% of Total	42,2%	15,6%	2,2%	13,3%	73,3%
Total	Count		30	8	1	6	45
	Expected Count		30,0	8,0	1,0	6,0	45,0
	% within upaya1		66,7%	17,8%	2,2%	13,3%	100,0%
	% within Lama menjadi Relawan		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	66,7%	17,8%	2,2%	13,3%	100,0%

( lanjutan )

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,901(a)	3	,179
Likelihood Ratio	6,735	3	,081
Linear-by-Linear Association	4,304	1	,038
N of Valid Cases	45		

a. 5 cells (62,5%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,27.



Lampiran 26 : Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Kemampuan Memimpin dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

```
REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT upaya
/METHOD=ENTER KemampuanMemimpin
/SCATTERPLOT=(*SDRESID ,*ZPRED )
/RESIDUALS HIST(ZRESID) NORM(ZRESID)
/SAVE ZPRED .
```

### Regression

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA REGRESI PER DIMENSI VARIABEL 2.sav

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
upaya	49,89	9,957	45
KemampuanMemimpin	50,00	9,833	45

#### Correlations

		upaya	Kemampuan Memimpin
Pearson Correlation	upaya	1,000	,272
	KemampuanMemimpin	,272	1,000
Sig. (1-tailed)	upaya	.	,035
	KemampuanMemimpin	,035	.
N	upaya	45	45
	KemampuanMemimpin	45	45

#### Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KemampuanMemimpin(a)	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: upaya

(lanjutan)

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,272(a)	,074	,052	9,692

a Predictors: (Constant), KemampuanMemimpin

b Dependent Variable: upaya

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	322,892	1	322,892	3,437	,071(a)
	Residual	4039,552	43	93,943		
	Total	4362,444	44			

a Predictors: (Constant), KemampuanMemimpin

b Dependent Variable: upaya

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	36,114	7,569		4,771	,000
	KemampuanMemimpin	,276	,149	,272	1,854	,071

a Dependent Variable: upaya

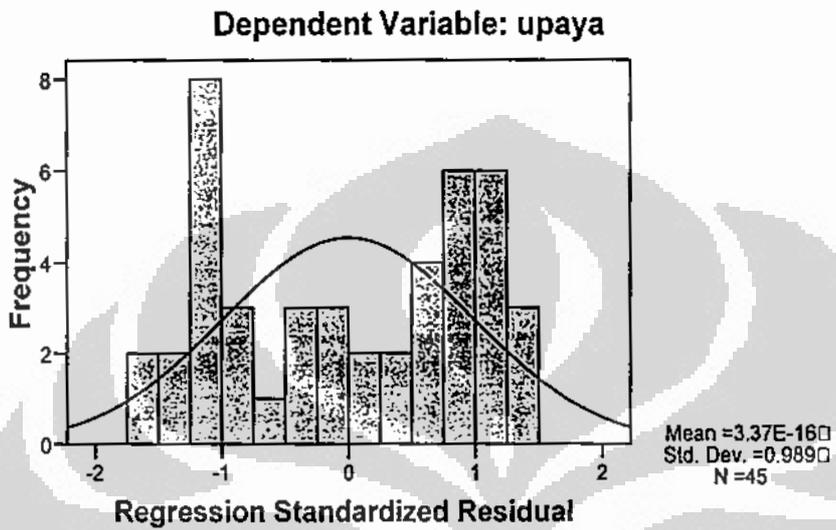
Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	44,10	53,47	49,89	2,709	45
Std. Predicted Value	-2,136	1,322	,000	1,000	45
Standard Error of Predicted Value	1,475	3,439	1,964	,571	45
Adjusted Predicted Value	42,10	54,49	49,83	2,884	45
Residual	-15,470	13,897	,000	9,582	45
Std. Residual	-1,596	1,434	,000	,989	45
Stud. Residual	-1,648	1,534	,003	1,012	45
Deleted Residual	-16,492	15,898	,060	10,053	45
Stud. Deleted Residual	-1,683	1,559	,001	1,019	45
Mahal. Distance	,041	4,561	,978	1,242	45
Cook's Distance	,000	,169	,025	,033	45
Centered Leverage Value	,001	,104	,022	,028	45

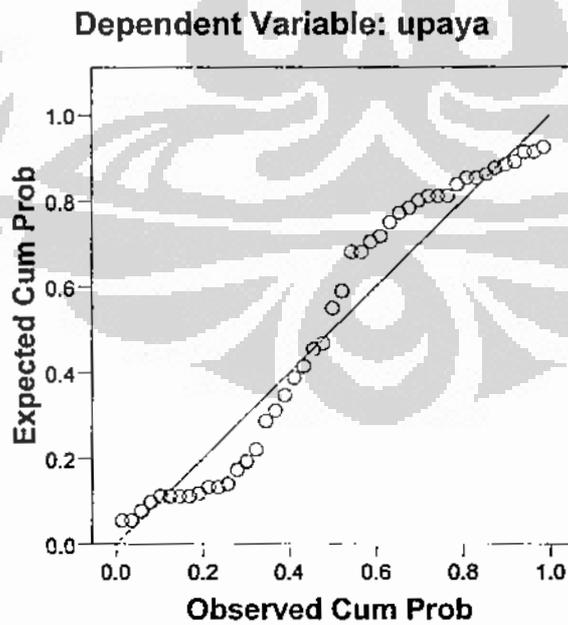
a Dependent Variable: upaya

Charts

Histogram

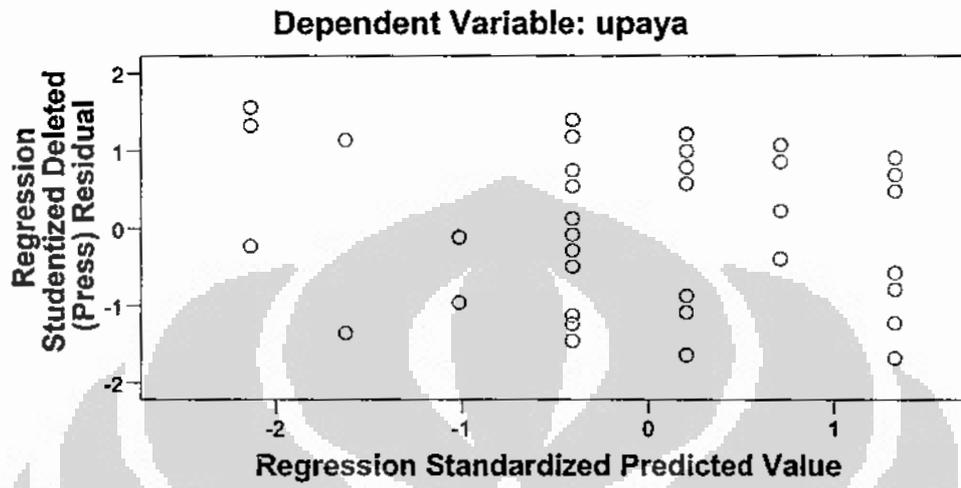


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



(lanjutan)

### Scatterplot



Lampiran 27 : Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Pemberian Motivasi dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

```
REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT upaya
/METHOD=ENTER PemberianMotivasi
/SCATTERPLOT=(*SDRESID ,*ZPRED )
/RESIDUALS HIST(ZRESID) NORM(ZRESID)
/SAVE ZPRED .
```

### Regression

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA REGRESI PER DIMENSI VARIABEL 2.sav

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
upaya	49,89	9,957	45
PemberianMotivasi	50,04	10,153	45

#### Correlations

		upaya	PemberianMotivasi
Pearson Correlation	upaya	1,000	,521
	PemberianMotivasi	,521	1,000
Sig. (1-tailed)	upaya	.	,000
	PemberianMotivasi	,000	.
N	upaya	45	45
	PemberianMotivasi	45	45

#### Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pemberian Motivasi(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: upaya

(lanjutan)

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,521(a)	,271	,254	8,598

a Predictors: (Constant), PemberianMotivasi

b Dependent Variable: upaya

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1183,780	1	1183,780	16,014	,000(a)
	Residual	3178,665	43	73,922		
	Total	4362,444	44			

a Predictors: (Constant), PemberianMotivasi

b Dependent Variable: upaya

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	24,323	6,516		3,733	,001
	PemberianMotivasi	,511	,128	,521	4,002	,000

a Dependent Variable: upaya

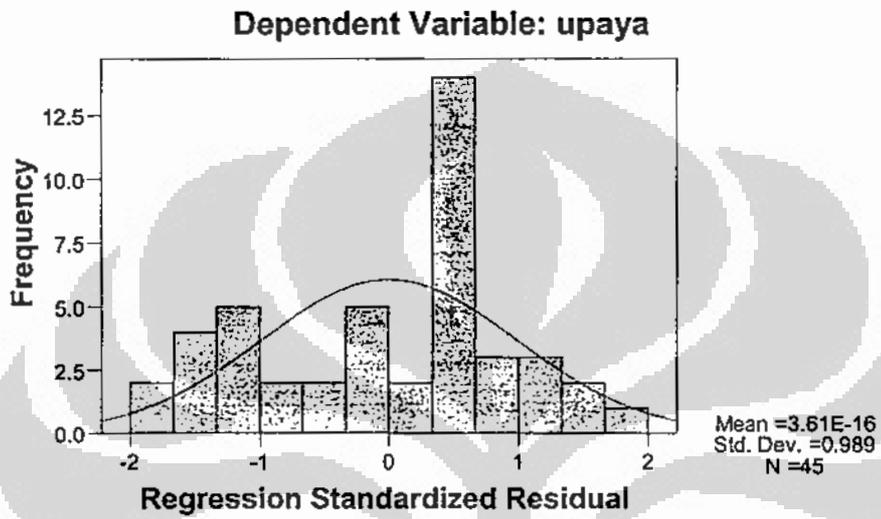
Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	34,54	56,51	49,89	5,187	45
Std. Predicted Value	-2,959	1,276	,000	1,000	45
Standard Error of Predicted Value	1,308	4,044	1,735	,530	45
Adjusted Predicted Value	33,84	57,55	49,81	5,345	45
Residual	-16,507	16,862	,000	8,500	45
Std. Residual	-1,920	1,961	,000	,989	45
Stud. Residual	-1,979	2,090	,004	1,013	45
Deleted Residual	-17,547	19,158	,078	8,935	45
Stud. Deleted Residual	-2,052	2,180	,001	1,028	45
Mahal. Distance	,041	8,756	,978	1,487	45
Cook's Distance	,000	,298	,026	,050	45
Centered Leverage Value	,001	,199	,022	,034	45

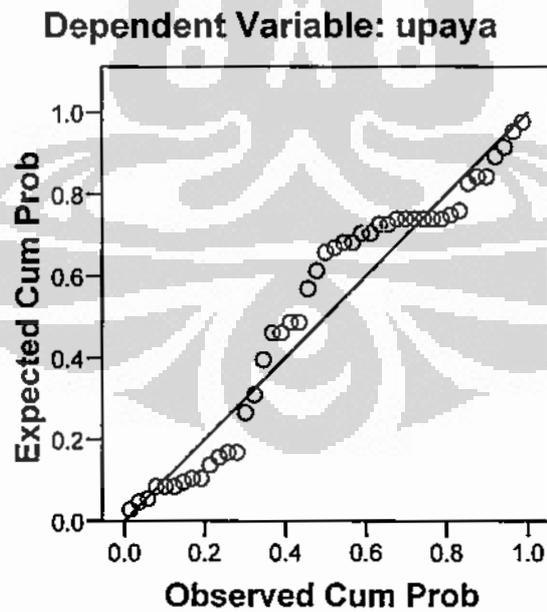
a Dependent Variable: upaya

## Charts

### Histogram



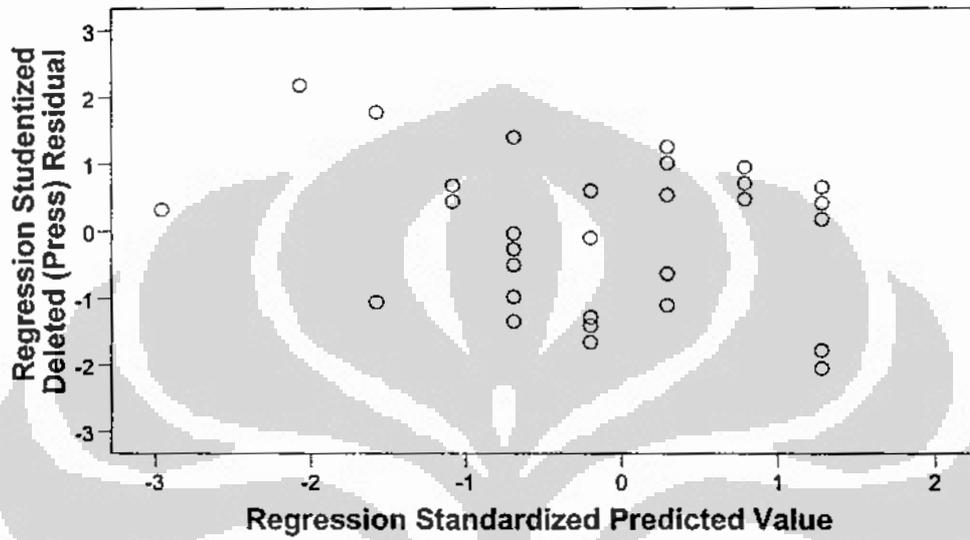
### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



( lanjutan )

### Scatterplot

Dependent Variable: upaya



Lampiran 28 : Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Pengambilan Keputusan dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

```

REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT upaya
/METHOD=ENTER PengambilanKeputusan
/SCATTERPLOT=(*SDRESID ,*ZPRED )
/RESIDUALS HIST(ZRESID) NORM(ZRESID)
/SAVE ZPRED .
    
```

### Regression

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA REGRESI PER DIMENSI VARIABEL 2.sav

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
upaya	49,89	9,957	45
PengambilanKeputusan	50,09	9,795	45

#### Correlations

		upaya	Pengambilan Keputusan
Pearson Correlation	upaya	1,000	,420
	PengambilanKeputusan	,420	1,000
Sig. (1-tailed)	upaya	.	,002
	PengambilanKeputusan	,002	.
N	upaya	45	45
	PengambilanKeputusan	45	45

#### Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PengambilanKeputusan (a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: upaya

(lanjutan)

**Model Summary(b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,420(a)	,177	,157	9,140

a Predictors: (Constant), PengambilanKeputusan

b Dependent Variable: upaya

**ANOVA(b)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	770,413	1	770,413	9,223	,004(a)
	Residual	3592,031	43	83,536		
	Total	4362,444	44			

a Predictors: (Constant), PengambilanKeputusan

b Dependent Variable: upaya

**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	28,491	7,176		3,970	,000
	PengambilanKeputusan	,427	,141	,420	3,037	,004

a Dependent Variable: upaya

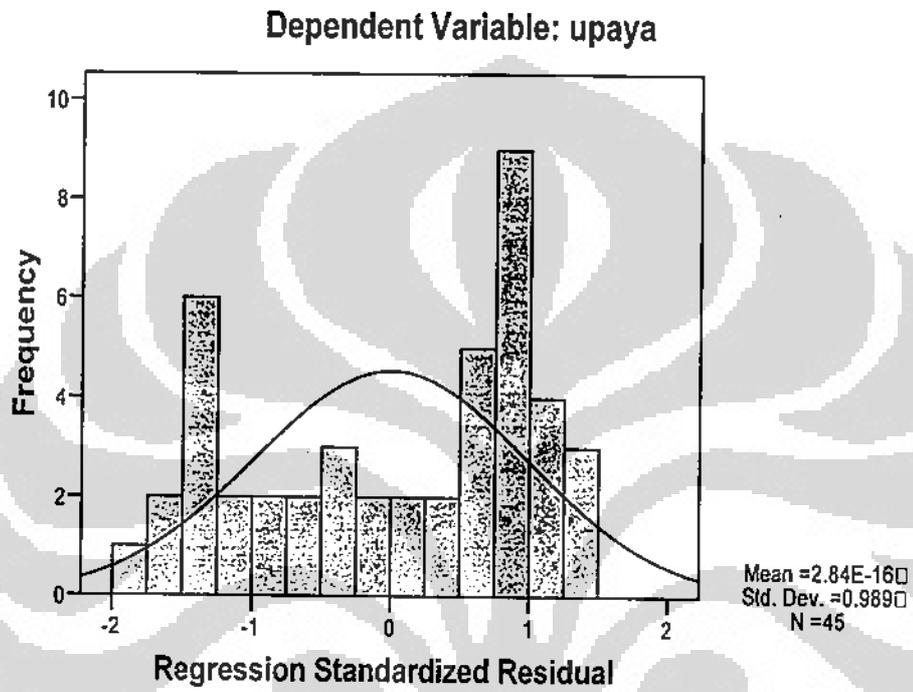
**Residuals Statistics(a)**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	35,75	54,55	49,89	4,184	45
Std. Predicted Value	-3,378	1,114	,000	1,000	45
Standard Error of Predicted Value	1,368	4,850	1,828	,615	45
Adjusted Predicted Value	35,27	55,43	49,87	4,220	45
Residual	-16,550	13,567	,000	9,035	45
Std. Residual	-1,811	1,484	,000	,989	45
Stud. Residual	-1,858	1,513	,001	1,009	45
Deleted Residual	-17,429	14,098	,017	9,408	45
Stud. Deleted Residual	-1,915	1,537	-,004	1,017	45
Mahal. Distance	,009	11,411	,978	1,847	45
Cook's Distance	,000	,092	,021	,021	45
Centered Leverage Value	,000	,259	,022	,042	45

a Dependent Variable: upaya

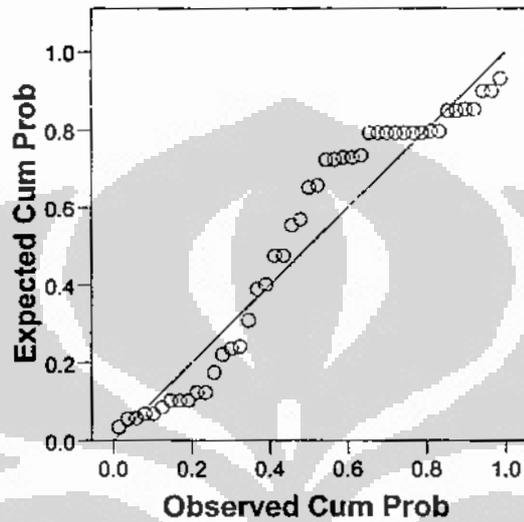
Charts

Histogram



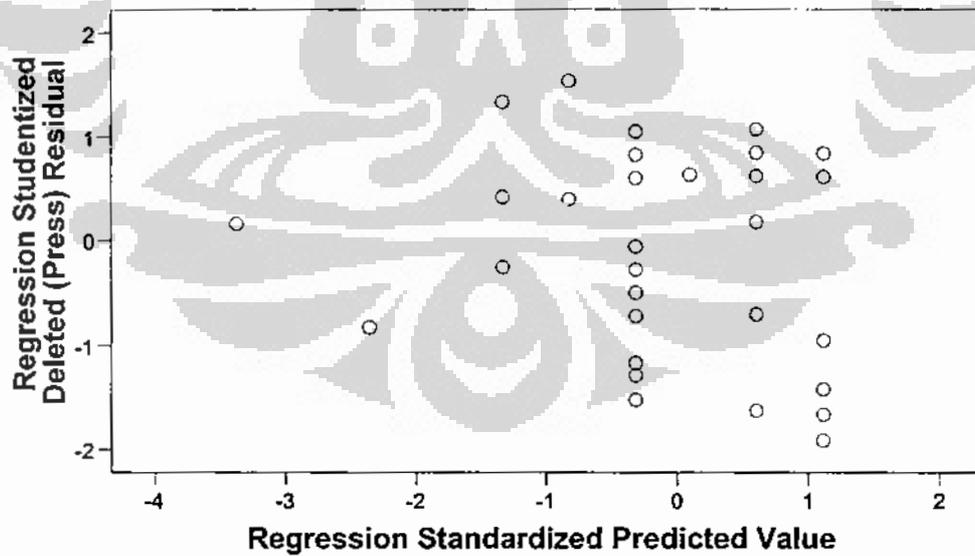
### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: upaya



Scatterplot

Dependent Variable: upaya



Lampiran 29 : Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Cara Berkomunikasi dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

```
REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT upaya
/METHOD=ENTER CaraBerkomunikasi
/SCATTERPLOT=(*SDRESID ,*ZPRED )
/RESIDUALS HIST(ZRESID) NORM(ZRESID)
/SAVE ZPRED .
```

### Regression

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA REGRESI PER DIMENSI VARIABEL 2.sav

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
upaya	49,89	9,957	45
CaraBerkomunikasi	50,11	10,082	45

#### Correlations

		upaya	CaraBerko munikasi
Pearson Correlation	upaya	1,000	,447
	CaraBerkomunikasi	,447	1,000
Sig. (1-tailed)	upaya	.	,001
	CaraBerkomunikasi	,001	.
N	upaya	45	45
	CaraBerkomunikasi	45	45

#### Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	CaraBerko munikasi(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: upaya

( lanjutan )

**Model Summary(b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,447(a)	,199	,181	9,012

a Predictors: (Constant), CaraBerkomunikasi

b Dependent Variable: upaya

**ANOVA(b)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	869,989	1	869,989	10,712	,002(a)
	Residual	3492,456	43	81,220		
	Total	4362,444	44			

a Predictors: (Constant), CaraBerkomunikasi

b Dependent Variable: upaya

**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	27,788	6,885		4,036	,000
	CaraBerkomunikasi	,441	,135	,447	3,273	,002

a Dependent Variable: upaya

**Residuals Statistics(a)**

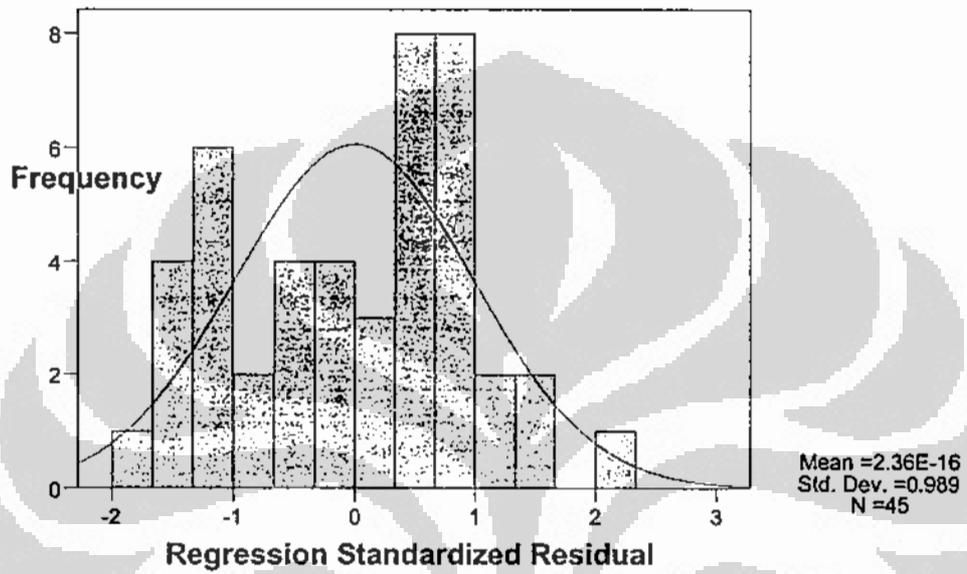
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	37,05	55,13	49,89	4,447	45
Std. Predicted Value	-2,887	1,179	,000	1,000	45
Standard Error of Predicted Value	1,349	4,147	1,820	,552	45
Adjusted Predicted Value	38,14	55,99	49,83	4,505	45
Residual	-15,132	18,099	,000	8,909	45
Std. Residual	-1,679	2,008	,000	,989	45
Stud. Residual	-1,726	2,112	,003	1,013	45
Deleted Residual	-15,993	20,011	,054	9,357	45
Stud. Deleted Residual	-1,768	2,204	,002	1,025	45
Mahal. Distance	,008	8,337	,978	1,435	45
Cook's Distance	,000	,236	,025	,042	45
Centered Leverage Value	,000	,189	,022	,033	45

a Dependent Variable: upaya

# Charts

## Histogram

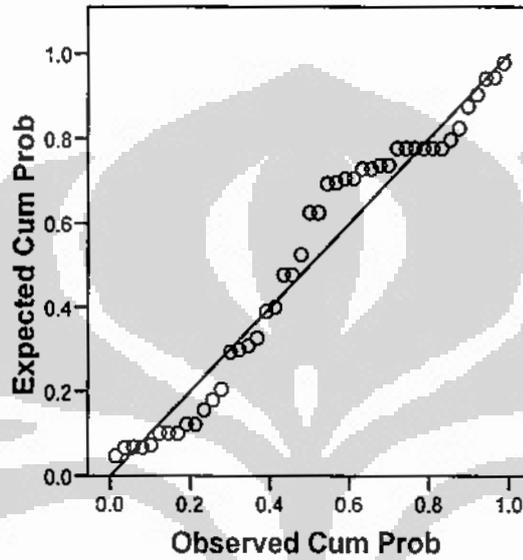
Dependent Variable: upaya



( lanjutan )

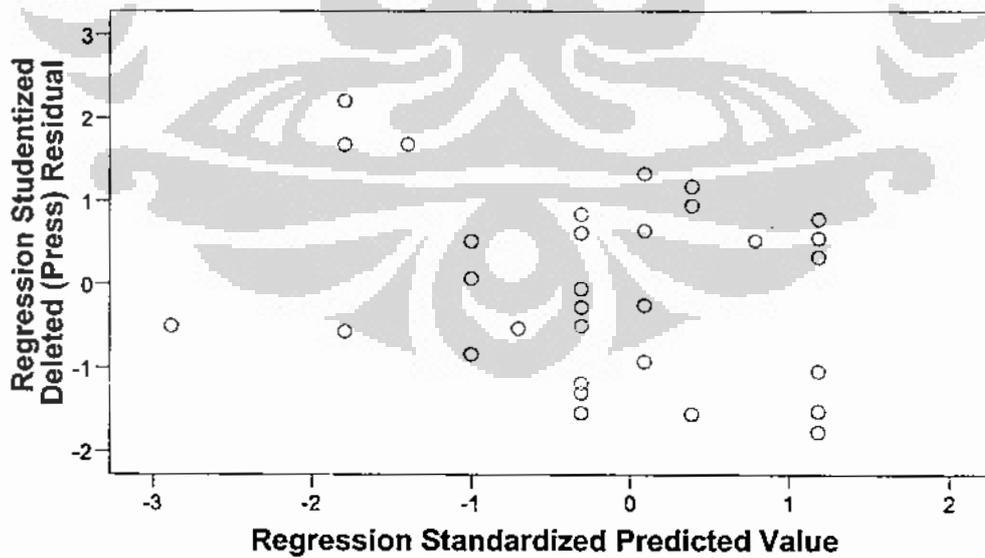
### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: upaya



Scatterplot

Dependent Variable: upaya



Lampiran 30 : Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Kekuasaan Posistif dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

```

REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT upaya
/METHOD=ENTER KekuasaanPositif
/SCATTERPLOT=(*SDRESID ,*ZPRED )
/RESIDUALS HIST(ZRESID) NORM(ZRESID)
/SAVE ZPRED .

```

## Regression

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA REGRESI PER DIMENSI VARIABEL 2.sav

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
upaya	49,89	9,957	45
KekuasaanPositif	50,04	10,050	45

### Correlations

		upaya	KekuasaanPositif
Pearson Correlation	upaya	1,000	,333
	KekuasaanPositif	,333	1,000
Sig. (1-tailed)	upaya	.	,013
	KekuasaanPositif	,013	.
N	upaya	45	45
	KekuasaanPositif	45	45

### Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KekuasaanPositif(a)	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: upaya

(lanjutan)

**Model Summary(b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,333(a)	,111	,090	9,497

a Predictors: (Constant), KekuasaanPositif

b Dependent Variable: upaya

**ANOVA(b)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	484,425	1	484,425	5,371	,025(a)
	Residual	3878,020	43	90,187		
	Total	4362,444	44			

a Predictors: (Constant), KekuasaanPositif

b Dependent Variable: upaya

**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	33,366	7,268		4,591	,000
	KekuasaanPositif	,330	,142	,333	2,318	,025

a Dependent Variable: upaya

**Residuals Statistics(a)**

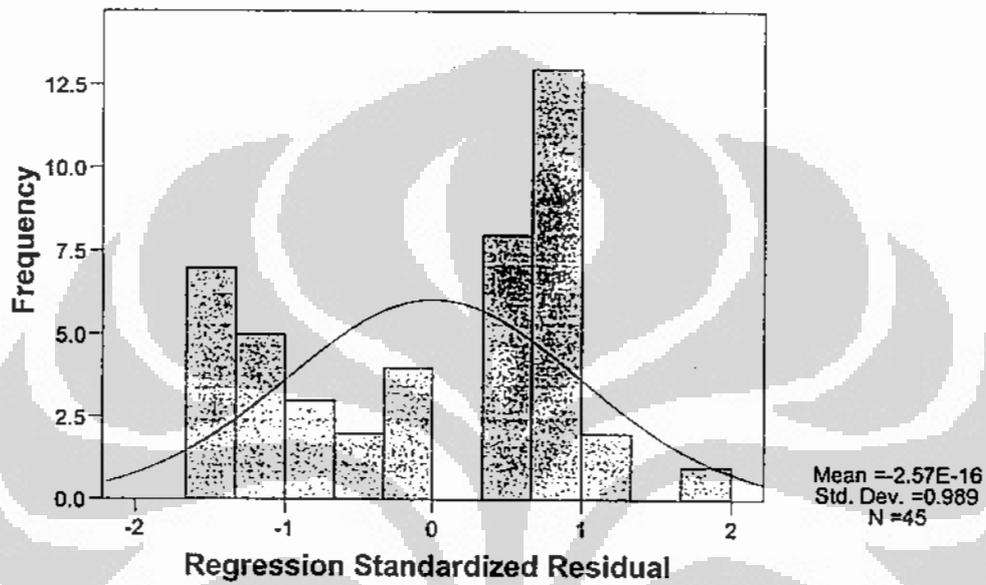
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	41,29	53,51	49,89	3,318	45
Std. Predicted Value	-2,592	1,090	,000	1,000	45
Standard Error of Predicted Value	1,416	3,971	1,909	,611	45
Adjusted Predicted Value	37,32	54,21	49,80	3,562	45
Residual	-14,874	18,710	,000	9,388	45
Std. Residual	-1,566	1,970	,000	,989	45
Stud. Residual	-1,584	2,169	,004	1,015	45
Deleted Residual	-15,212	22,675	,086	9,920	45
Stud. Deleted Residual	-1,613	2,271	,003	1,025	45
Mahal. Distance	,000	6,716	,978	1,448	45
Cook's Distance	,000	,498	,029	,073	45
Centered Leverage Value	,000	,153	,022	,033	45

a Dependent Variable: upaya

# Charts

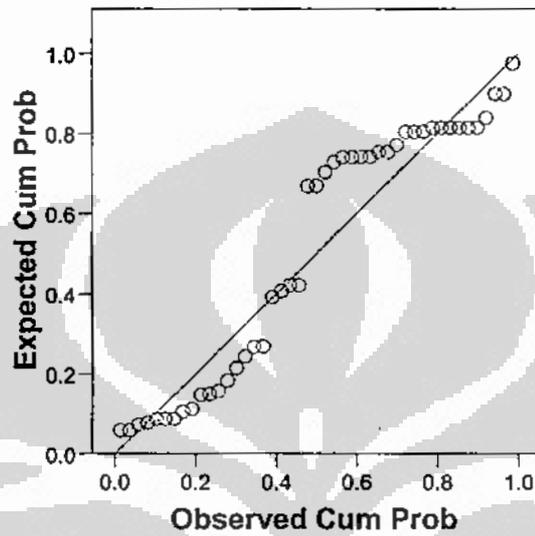
## Histogram

Dependent Variable: upaya



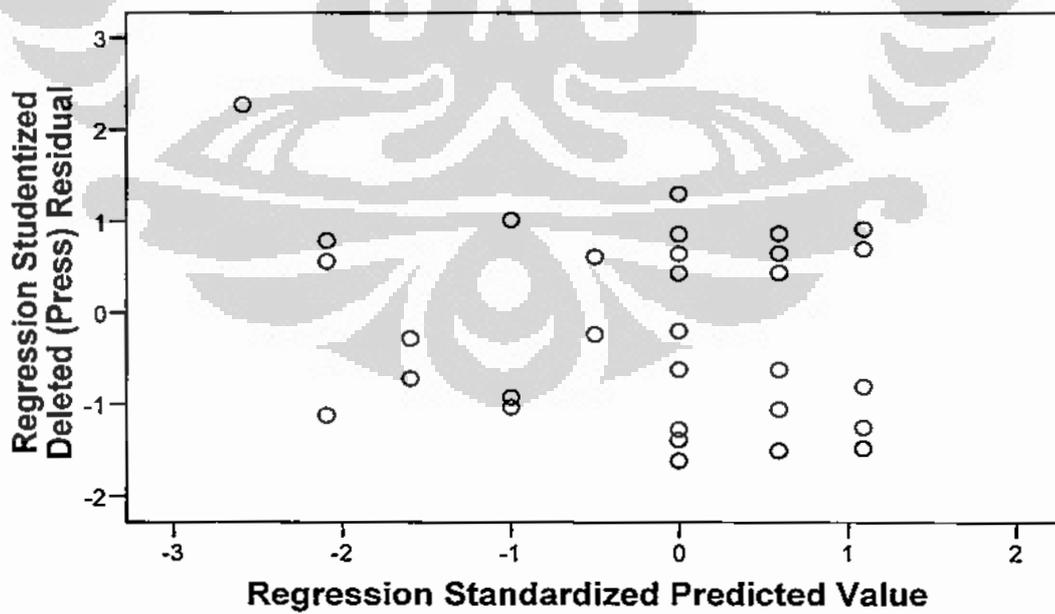
### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: upaya



### Scatterplot

Dependent Variable: upaya



Lampiran 31 : Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Tingkat Pengalaman dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

```
REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT upaya
/METHOD=ENTER TgktPengalaman
/SCATTERPLOT=(*SDRESID ,*ZPRED )
/RESIDUALS HIST(ZRESID) NORM(ZRESID)
/SAVE ZPRED
```

### Regression

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA REGRESI PER DIMENSI VARIABEL 2.sav

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
upaya	49,89	9,957	45
TgktPengalaman	50,07	10,051	45

#### Correlations

		upaya	TgktPengalaman
Pearson Correlation	upaya	1,000	,188
	TgktPengalaman	,188	1,000
Sig. (1-tailed)	upaya	.	,108
	TgktPengalaman	,108	.
N	upaya	45	45
	TgktPengalaman	45	45

#### Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TgktPengalaman(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: upaya

( lanjutan )

**Model Summary(b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,188(a)	,035	,013	9,892

a Predictors: (Constant), TgktPengalaman

b Dependent Variable: upaya

**ANOVA(b)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	154,741	1	154,741	1,581	,215(a)
	Residual	4207,703	43	97,854		
	Total	4362,444	44			

a Predictors: (Constant), TgktPengalaman

b Dependent Variable: upaya

**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	40,547	7,574		5,354	,000
	TgktPengalaman	,187	,148	,188	1,258	,215

a Dependent Variable: upaya

**Residuals Statistics(a)**

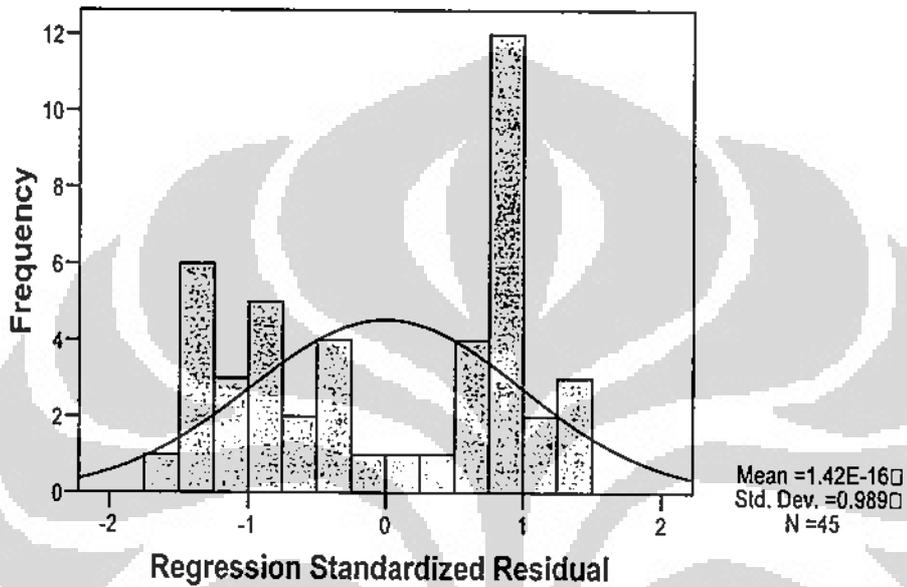
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	45,03	52,12	49,89	1,875	45
Std. Predicted Value	-2,593	1,187	,000	1,000	45
Standard Error of Predicted Value	1,483	4,139	2,009	,565	45
Adjusted Predicted Value	43,97	52,47	49,78	1,990	45
Residual	-16,690	14,549	,000	9,779	45
Std. Residual	-1,687	1,471	,000	,989	45
Stud. Residual	-1,706	1,518	,005	1,009	45
Deleted Residual	-17,074	15,488	,109	10,193	45
Stud. Deleted Residual	-1,747	1,542	,003	1,015	45
Mahal. Distance	,011	6,726	,978	1,251	45
Cook's Distance	,000	,074	,021	,017	45
Centered Leverage Value	,000	,153	,022	,028	45

a Dependent Variable: upaya

# Charts

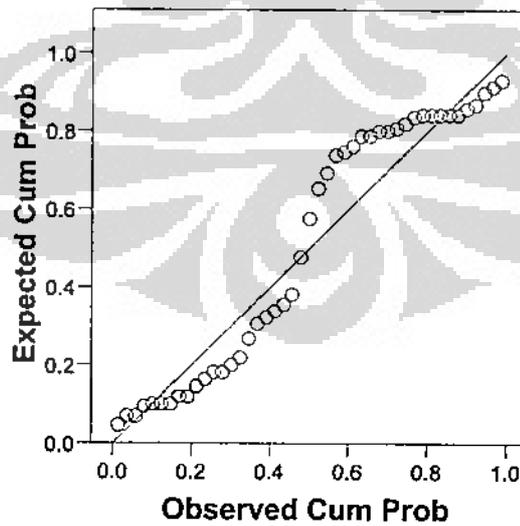
## Histogram

Dependent Variable: upaya



## Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

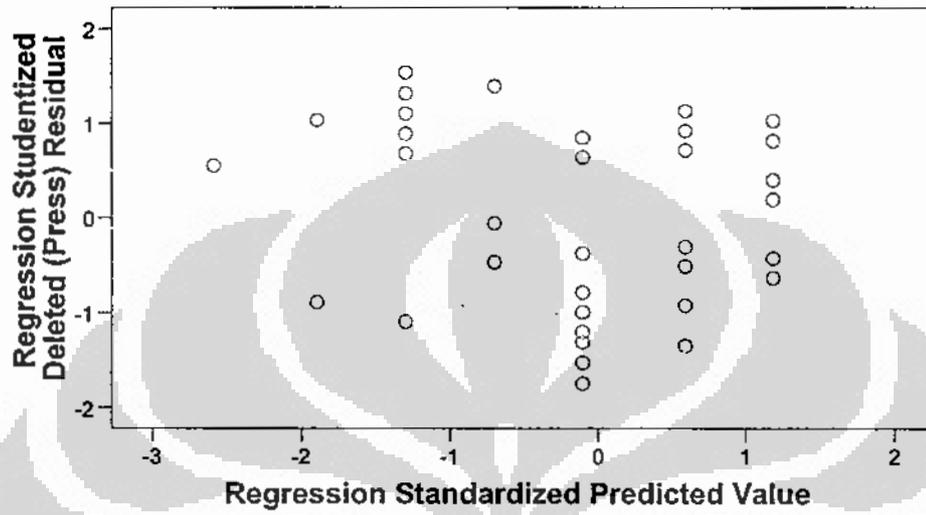
Dependent Variable: upaya



( lanjut )

### Scatterplot

Dependent Variable: upaya



Lampiran 32 : Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Tingkat Pendidikan dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

```
REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT upaya
/METHOD=ENTER TgktPendidikan
/SCATTERPLOT=(*SDRESID ,*ZPRED )
/RESIDUALS HIST(ZRESID) NORM(ZRESID)
/SAVE ZPRED .
```

### Regression

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA REGRESI PER DIMENSI VARIABEL 2.sav

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
upaya	49,89	9,957	45
TgktPendidikan	49,98	10,058	45

#### Correlations

		upaya	TgktPendidikan
Pearson Correlation	upaya	1,000	,173
	TgktPendidikan	,173	1,000
Sig. (1-tailed)	upaya	.	,128
	TgktPendidikan	,128	.
N	upaya	45	45
	TgktPendidikan	45	45

#### Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TgktPendidikan(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: upaya

( lanjutan )

**Model Summary(b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,173(a)	,030	,007	9,921

a Predictors: (Constant), TgktPendidikan

b Dependent Variable: upaya

**ANOVA(b)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	130,415	1	130,415	1,325	,256(a)
	Residual	4232,029	43	98,419		
	Total	4362,444	44			

a Predictors: (Constant), TgktPendidikan

b Dependent Variable: upaya

**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	41,334	7,577		5,455	,000
	TgktPendidikan	,171	,149	,173	1,151	,256

a Dependent Variable: upaya

**Residuals Statistics(a)**

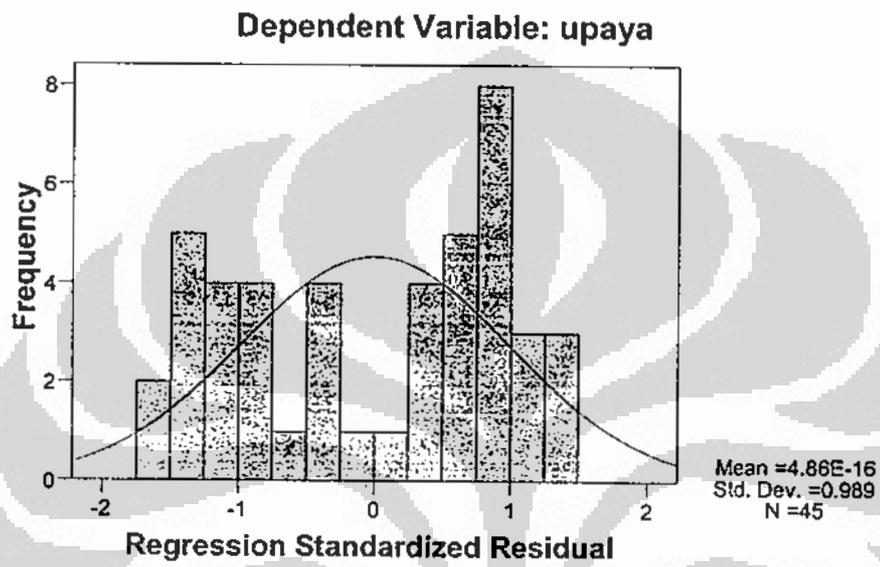
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	45,61	52,29	49,89	1,722	45
Std. Predicted Value	-2,483	1,394	,000	1,000	45
Standard Error of Predicted Value	1,486	3,998	2,007	,595	45
Adjusted Predicted Value	44,76	51,74	49,74	1,858	45
Residual	-16,722	14,675	,000	9,807	45
Std. Residual	-1,686	1,479	,000	,989	45
Stud. Residual	-1,705	1,536	,007	1,011	45
Deleted Residual	-17,105	15,824	,151	10,260	45
Stud. Deleted Residual	-1,745	1,562	,005	1,018	45
Mahal. Distance	,009	6,167	,978	1,297	45
Cook's Distance	,001	,132	,023	,026	45
Centered Leverage Value	,000	,140	,022	,029	45

a Dependent Variable: upaya

( lanjutan )

## Charts

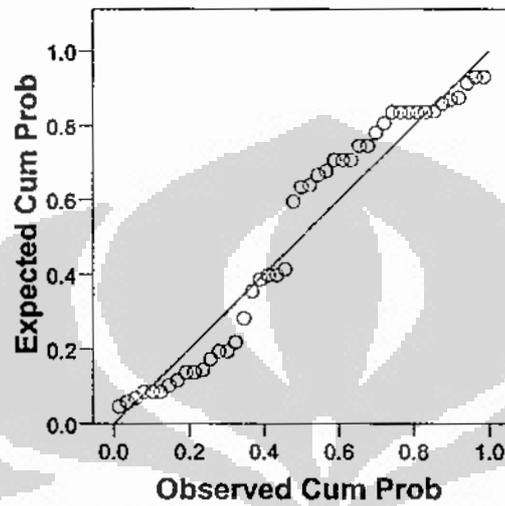
### Histogram



(lanjutan)

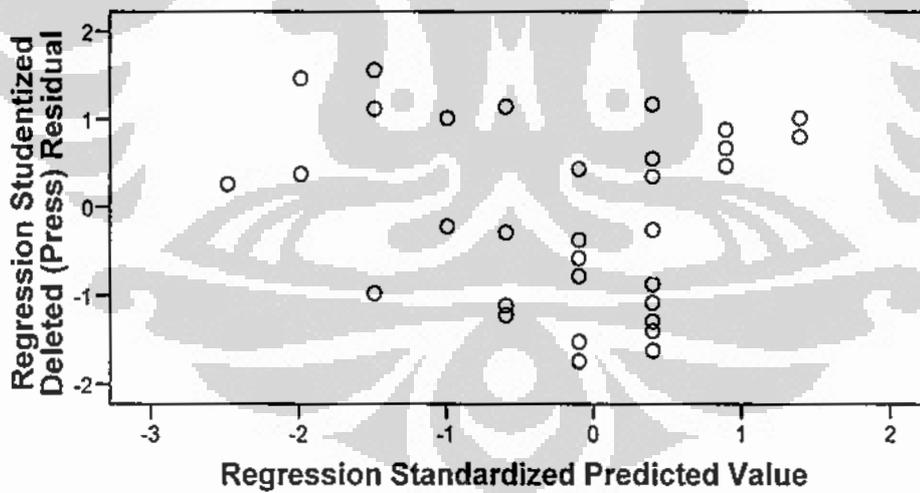
### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: upaya



Scatterplot

Dependent Variable: upaya



Lampiran 33 : Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Tingkat Kemampuan dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

```
REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT upaya
/METHOD=ENTER TgktKemampuan
/SCATTERPLOT=(*SDRESID ,*ZPRED )
/RESIDUALS HIST(ZRESID) NORM(ZRESID)
/SAVE ZPRED .
```

### Regression

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA REGRESI PER DIMENSI VARIABEL 2.sav

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
upaya	49,89	9,957	45
TgktKemampuan	49,87	9,811	45

#### Correlations

		upaya	TgktKemampuan
Pearson Correlation	upaya	1,000	,319
	TgktKemampuan	,319	1,000
Sig. (1-tailed)	upaya	.	,016
	TgktKemampuan	,016	.
N	upaya	45	45
	TgktKemampuan	45	45

#### Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TgktKemampuan(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: upaya

( lanjutan )

**Model Summary(b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,319(a)	,102	,081	9,546

a Predictors: (Constant), TgktKemampuan

b Dependent Variable: upaya

**ANOVA(b)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	444,030	1	444,030	4,873	,033(a)
	Residual	3918,415	43	91,126		
	Total	4362,444	44			

a Predictors: (Constant), TgktKemampuan

b Dependent Variable: upaya

**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	33,742	7,452		4,528	,000
	TgktKemampuan	,324	,147	,319	2,207	,033

a Dependent Variable: upaya

**Residuals Statistics(a)**

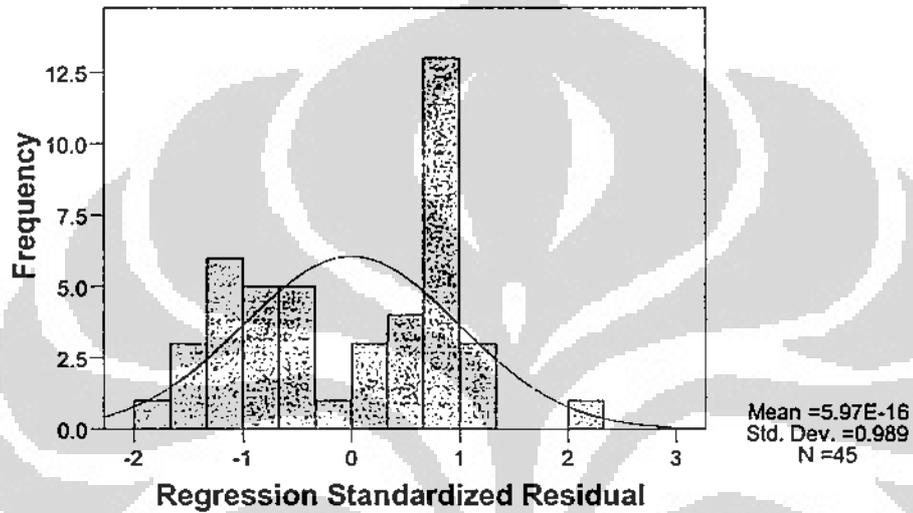
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	39,57	53,17	49,89	3,177	45
Std. Predicted Value	-3,248	1,033	,000	1,000	45
Standard Error of Predicted Value	1,449	4,886	1,903	,662	45
Adjusted Predicted Value	36,58	53,71	49,70	3,668	45
Residual	-16,284	20,487	,000	9,437	45
Std. Residual	-1,706	2,146	,000	,989	45
Stud. Residual	-1,726	2,370	,010	1,018	45
Deleted Residual	-16,669	24,990	,193	10,021	45
Stud. Deleted Residual	-1,768	2,512	,009	1,030	45
Mahal. Distance	,036	10,550	,978	1,846	45
Cook's Distance	,000	,617	,033	,094	45
Centered Leverage Value	,001	,240	,022	,042	45

a Dependent Variable: upaya

## Charts

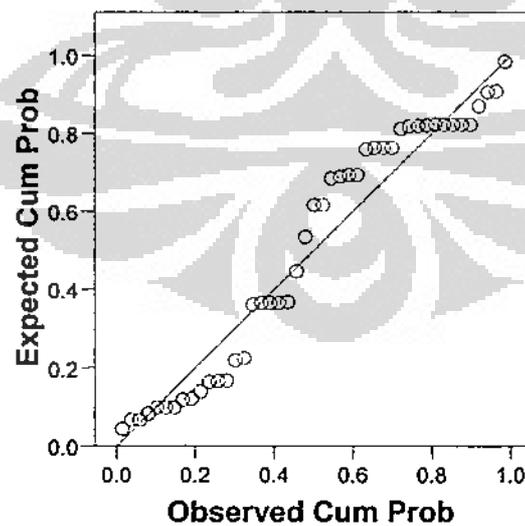
### Histogram

Dependent Variable: upaya



### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

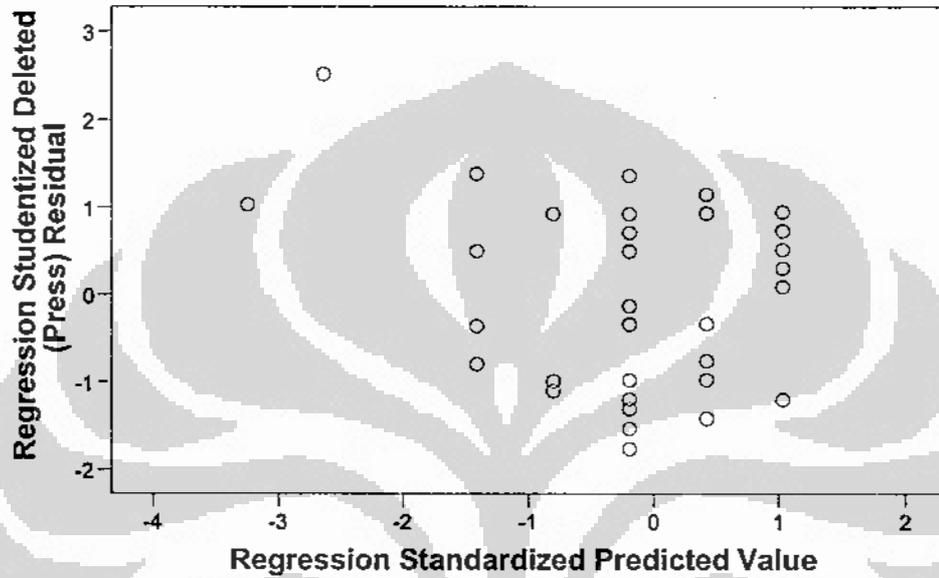
Dependent Variable: upaya



( lanjutan )

### Scatterplot

Dependent Variable: upaya



Lampiran 34 : Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Tingkat Kejelasan Peran dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

```

REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT upaya
/METHOD=ENTER TgktKejlsnPeran
/SCATTERPLOT=(*SDRESID ,*ZPRED )
/RESIDUALS HIST(ZRESID) NORM(ZRESID)
/SAVE ZPRED .
    
```

### Regression

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA REGRESI PER DIMENSI VARIABEL 2.sav

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
upaya	49,89	9,957	45
TgktKejlsnPeran	50,02	9,638	45

#### Correlations

		upaya	TgktKejlsnPeran
Pearson Correlation	upaya	1,000	,454
	TgktKejlsnPeran	,454	1,000
Sig. (1-tailed)	upaya	.	,001
	TgktKejlsnPeran	,001	.
N	upaya	45	45
	TgktKejlsnPeran	45	45

#### Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TgktKejlsnPeran(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: upaya

(lanjutan)

**Model Summary(b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,454(a)	,206	,187	8,977

a Predictors: (Constant), TgktKejlsnPeran

b Dependent Variable: upaya

**ANOVA(b)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	897,399	1	897,399	11,136	,002(a)
	Residual	3465,045	43	80,582		
	Total	4362,444	44			

a Predictors: (Constant), TgktKejlsnPeran

b Dependent Variable: upaya

**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	26,449	7,150		3,699	,001
	TgktKejlsnPeran	,469	,140	,454	3,337	,002

a Dependent Variable: upaya

**Residuals Statistics(a)**

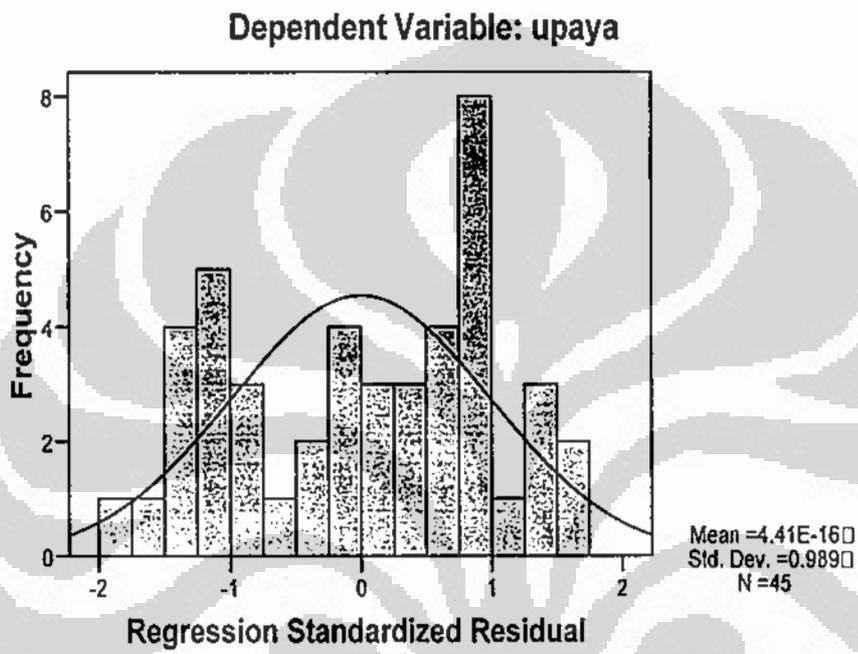
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	36,29	54,56	49,89	4,516	45
Std. Predicted Value	-3,011	1,035	,000	1,000	45
Standard Error of Predicted Value	1,367	4,289	1,812	,552	45
Adjusted Predicted Value	32,82	55,37	49,82	4,746	45
Residual	-16,564	14,464	,000	8,874	45
Std. Residual	-1,845	1,611	,000	,989	45
Stud. Residual	-1,890	1,635	,004	1,012	45
Deleted Residual	-17,374	15,175	,070	9,307	45
Stud. Deleted Residual	-1,950	1,668	,002	1,022	45
Mahal. Distance	,042	9,068	,978	1,572	45
Cook's Distance	,000	,326	,025	,050	45
Centered Leverage Value	,001	,206	,022	,036	45

a Dependent Variable: upaya

( lanjutan )

## Charts

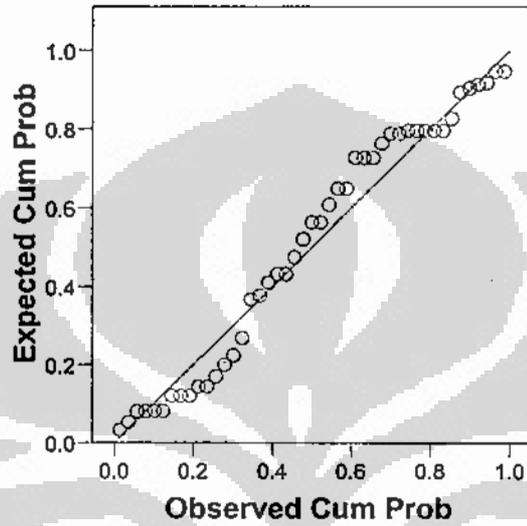
### Histogram



( lanjut )

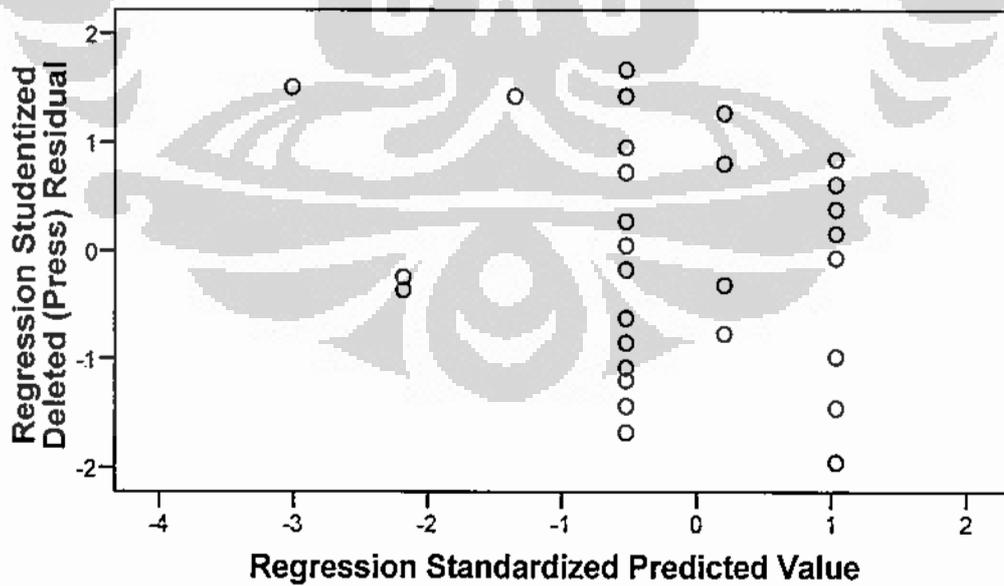
### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: upaya



Scatterplot

Dependent Variable: upaya



Lampiran 35 : Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Tingkat Loyalitas/Komitmen dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

```

REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT upaya
/METHOD=ENTER TgktLoyalitas
/SCATTERPLOT=(*SDRESID ,*ZPRED )
/RESIDUALS HIST(ZRESID) NORM(ZRESID)
/SAVE ZPRED .
    
```

### Regression

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA REGRESI PER DIMENSI VARIABEL 2.sav

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
upaya	49,89	9,957	45
TgktLoyalitas	50,02	9,778	45

#### Correlations

		upaya	TgktLoyalitas
Pearson Correlation	upaya	1,000	,520
	TgktLoyalitas	,520	1,000
Sig. (1-tailed)	upaya	.	,000
	TgktLoyalitas	,000	.
N	upaya	45	45
	TgktLoyalitas	45	45

#### Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TgktLoyalitas(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: upaya

(lanjutan)

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,520(a)	,270	,253	8,604

a Predictors: (Constant), TgktLoyalitas

b Dependent Variable: upaya

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1178,999	1	1178,999	15,925	,000(a)
	Residual	3183,445	43	74,034		
	Total	4362,444	44			

a Predictors: (Constant), TgktLoyalitas

b Dependent Variable: upaya

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t		Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error	
1	(Constant)	23,408	6,759		3,463		,001
	TgktLoyalitas	,529	,133	,520	3,991		,000

a Dependent Variable: upaya

Residuals Statistics(a)

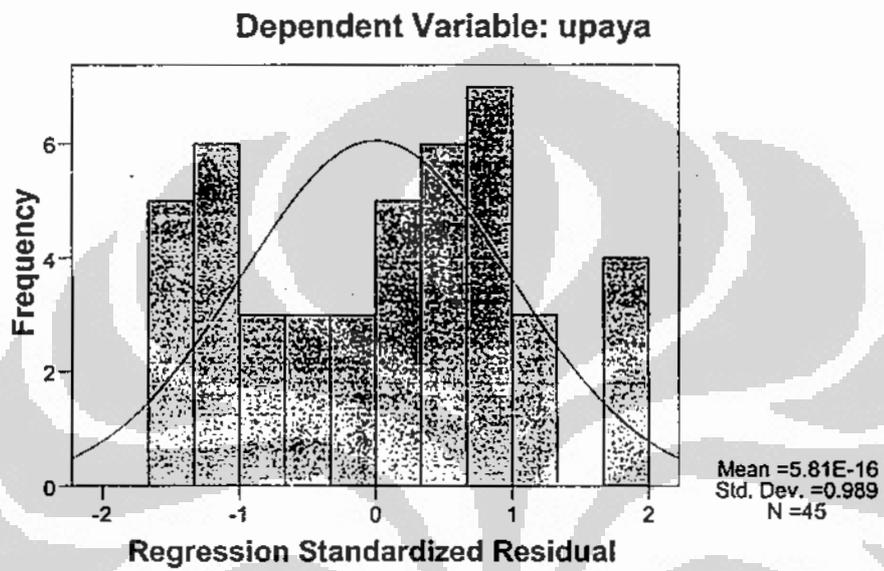
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	40,88	56,23	49,89	5,176	45
Std. Predicted Value	-1,741	1,225	,000	1,000	45
Standard Error of Predicted Value	1,289	2,597	1,766	,417	45
Adjusted Predicted Value	39,16	57,08	49,80	5,261	45
Residual	-14,230	17,122	,000	8,506	45
Std. Residual	-1,654	1,990	,000	,989	45
Stud. Residual	-1,702	2,087	,005	1,013	45
Deleted Residual	-15,079	18,839	,085	8,940	45
Stud. Deleted Residual	-1,742	2,176	,006	1,028	45
Mahal. Distance	,010	3,031	,978	,945	45
Cook's Distance	,000	,218	,026	,043	45
Centered Leverage Value	,000	,069	,022	,021	45

a Dependent Variable: upaya

( lanjutan )

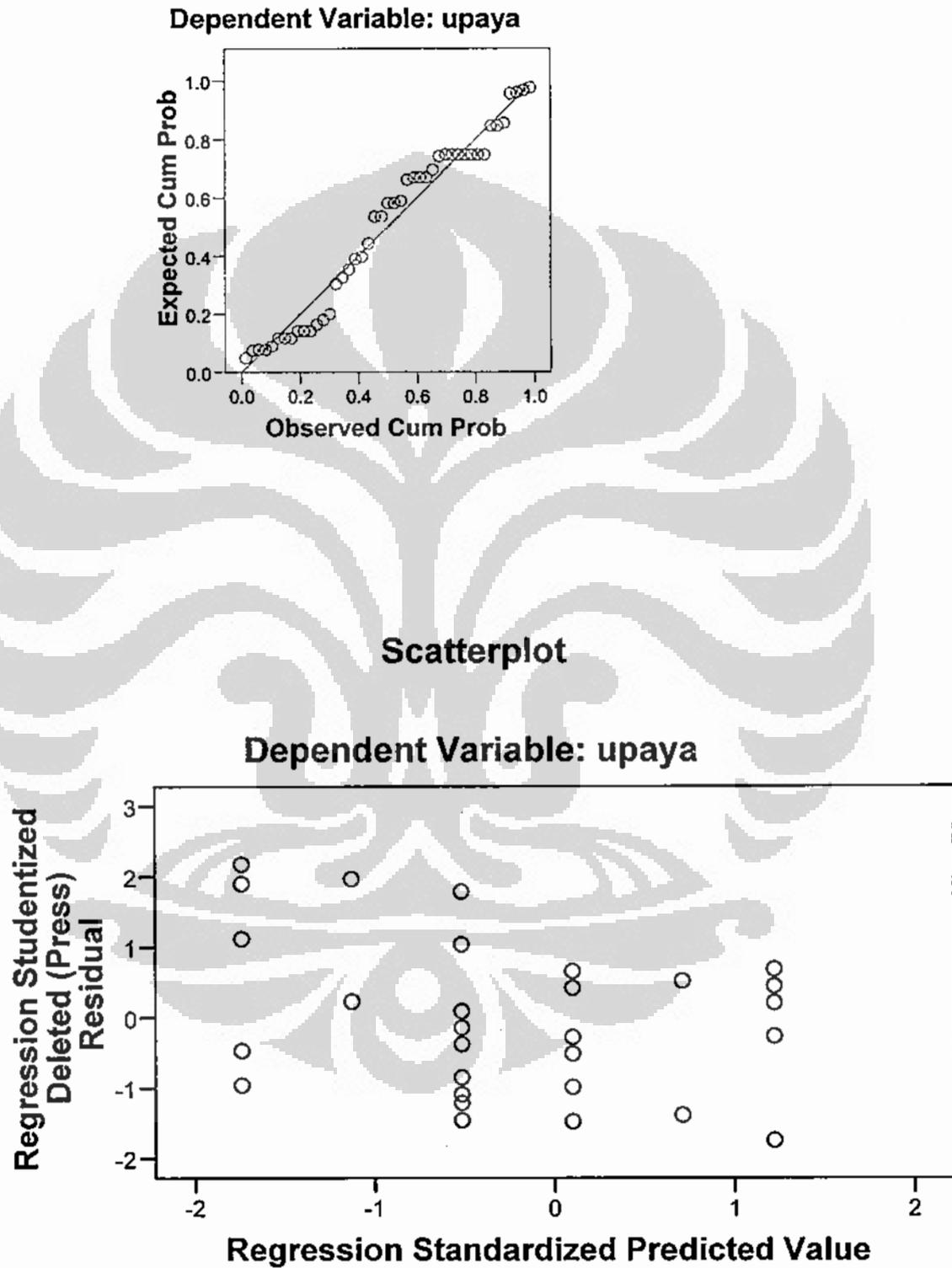
## Charts

### Histogram



(lanjutan)

### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Lampiran 36 : Hasil Regresi Linear antara Sub Variabel Tingkat Motivasi dengan Upaya Relawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

```
REGRESSION
/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT upaya
/METHOD=ENTER TgktMotivasi
/SCATTERPLOT=(*SDRESID ,*ZPRED )
/RESIDUALS HIST(ZRESID) NORM(ZRESID)
/SAVE ZPRED .
```

### Regression

[DataSet1] C:\Users\Hadi\Documents\TESIS\DATA REGRESI PER DIMENSI VARIABEL 2.sav

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
upaya	49,89	9,957	45
TgktMotivasi	50,11	10,102	45

#### Correlations

		upaya	TgktMotivasi
Pearson Correlation	upaya	1,000	,649
	TgktMotivasi	,649	1,000
Sig. (1-tailed)	upaya	.	,000
	TgktMotivasi	,000	.
N	upaya	45	45
	TgktMotivasi	45	45

#### Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TgktMotivasi(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: upaya

( lanjutan )

**Model Summary(b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,649(a)	,422	,408	7,659

a Predictors: (Constant), TgktMotivasi

b Dependent Variable: upaya

**ANOVA(b)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1840,145	1	1840,145	31,371	,000(a)
	Residual	2522,299	43	58,658		
	Total	4362,444	44			

a Predictors: (Constant), TgktMotivasi

b Dependent Variable: upaya

**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	17,810	5,840		3,050	,004
	TgktMotivasi	,640	,114	,649	5,601	,000

a Dependent Variable: upaya

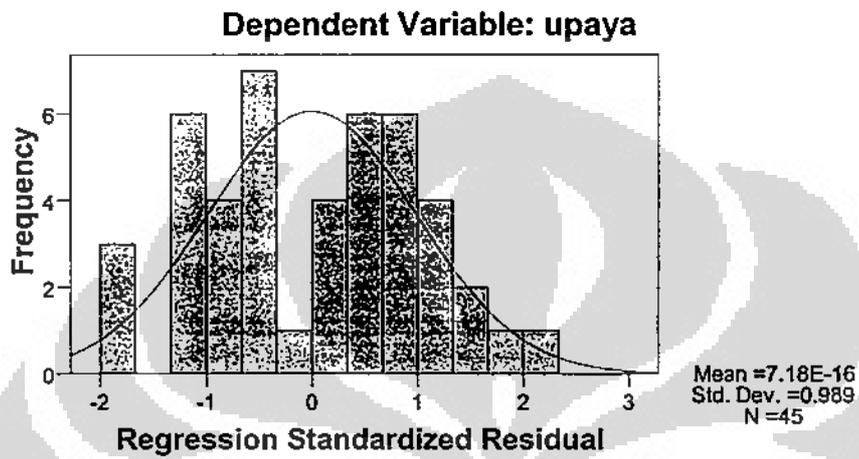
**Residuals Statistics(a)**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	35,73	56,86	49,89	6,467	45
Std. Predicted Value	-2,189	1,078	,000	1,000	45
Standard Error of Predicted Value	1,142	2,773	1,588	,298	45
Adjusted Predicted Value	36,15	57,62	49,89	6,480	45
Residual	-15,019	17,224	,000	7,571	45
Std. Residual	-1,961	2,249	,000	,989	45
Stud. Residual	-1,989	2,307	,000	1,011	45
Deleted Residual	-15,619	18,125	,002	7,917	45
Stud. Deleted Residual	-2,063	2,436	,001	1,029	45
Mahal. Distance	,000	4,791	,978	,802	45
Cook's Distance	,000	,139	,023	,031	45
Centered Leverage Value	,000	,109	,022	,018	45

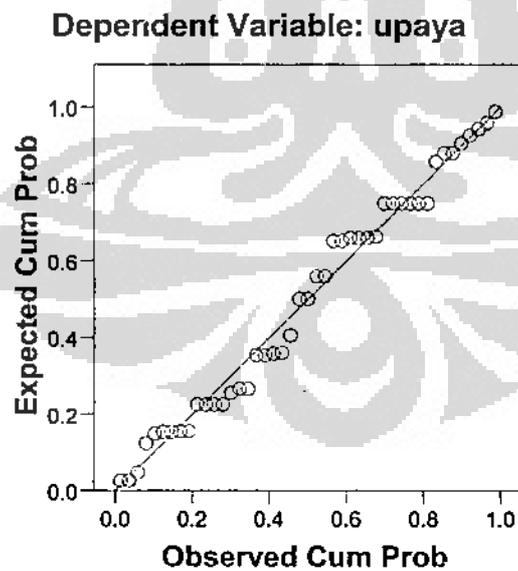
a Dependent Variable: upaya

### Charts

#### Histogram



#### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



( lanjut )

### Scatterplot

Dependent Variable: upaya

