

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PENGARUH KEBIJAKAN ALIH STATUS DESA MENJADI
KELURAHAN DAN KUALITAS APARATUR TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK KOTA CILEGON**

T E S I S

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen



Oleh :
**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

RAHMATULLAH

NIM : 1310201071

**PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
J A K A R T A
2 0 0 7**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KEBIJAKAN ALIH STATUS DESA MENJADI
KELURAHAN DAN KUALITAS APARATUR TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK KOTA CILEGON**

TESIS

Diajukan
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Studi Program Pasca Sarjana
Program Studi Magister Manajemen
Universitas Mercu Buana

MERCU BUANA

OLEH :

RAHMATULLAH

NIM : 1310201071

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
JAKARTA
2007**

PENGESAHAN TESIS

Judul : PENGARUH KEBIJAKAN ALIH STATUS DESA MENJADI
KELURAHAN DAN KUALITAS APARATUR TERHADAP
EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK KOTA CILEGON

Nama : RAHMATULLAH

NI M : 1310201071

Program : PASCASARJANA PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

Tanggal : November 2007



Mengesahkan

Direktur Program Magister Manajemen

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Pembimbing Utama

Pembimbing II

(_____)

(_____)

ABSTRAK

RAHMATULLAH (1310201071) “Pengaruh Kebijakan Alih Status Desa menjadi Kelurahan dan Kualitas Aparatur terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Kota Cilegon”.

Efektivitas pelayanan merupakan salah satu fungsi pokok penyelenggaraan pemerintahan, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan. Dalam menjalankan fungsi pelayanan dan usaha-usaha pemenuhan kebutuhan warga negara yang telah ditetapkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, pemerintahan Kabupaten/Kota diharapkan lebih dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan bisa memberikan pelayanan yang lebih prima kepada masyarakat.

Perumusan Masalah : 1) Sejauhmana pengaruh kebijakan terhadap efektivitas pelayanan publik Kota Cilegon? 2) Sejauhmana pengaruh kualitas aparatur terhadap efektivitas pelayanan publik Kota Cilegon? 3) Sejauhmana pengaruh kebijakan dan kualitas aparatur secara bersama-sama terhadap efektivitas pelayanan publik Kota Cilegon ?

Tujuan Penelitian : 1) Untuk mengetahui pengaruh kebijakan terhadap efektivitas pelayanan publik Kota Cilegon. 2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas aparatur terhadap efektivitas pelayanan publik Kota Cilegon. 3) Untuk mengetahui pengaruh kebijakan dan kualitas aparatur secara bersama-sama terhadap efektivitas pelayanan publik Kota Cilegon.

Hipotesis Penelitian : 1) Terdapat pengaruh antara kebijakan terhadap efektivitas pelayanan publik Kota Cilegon. 2) Terdapat pengaruh antara kualitas aparatur terhadap efektivitas pelayanan publik Kota Cilegon. 3) Terdapat pengaruh antara kebijakan dan kualitas aparatur secara bersama-sama terhadap efektivitas pelayanan publik Kota Cilegon.

Kesimpulan : 1) Pada Uji berganda diperoleh nilai $F_{hitung} (36.589) > F_{tabel} (3.13)$. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama kebijakan dan kualitas aparatur berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik kota Cilegon, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. 2) Berdasarkan hasil perhitungan dengan uji t, diperoleh $t_{hitung} (3.979) > t_{tabel} (1.671)$. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik kota Cilegon, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. 3) Demikian dengan hasil perhitungan variabel kualitas aparatur, diperoleh nilai $t_{hitung} (2.568) > t_{tabel} (1.671)$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas aparatur mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik kota Cilegon, sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan studi serta penyusunan tesis ini dengan judul “Pengaruh Kebijakan Alih Status Desa menjadi Kelurahan dan Kualitas Aparatur terhadap Efektivitas Pelayanan Publik kota Cilegon”.

Keterbatasan dalam segala hal menyebabkan penulis membutuhkan banyak bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Namun demikian penulis berharap agar tesis ini dengan segala kekurangannya tetap dapat memberikan manfaat. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak _____, selaku Rektor Universitas Mercubuana, Jakarta.
2. Bapak _____, selaku Dosen Pembimbing yang turut mendorong kami dalam upaya untuk menyelesaikan tesis ini.
3. Seluruh guru besar dan pengajar yang telah membimbing dan mendidik penulis dalam proses pembelajaran selama ini, serta seluruh civitas akademika yang telah banyak membantu penulis sehingga memungkinkan penulis menyelesaikan studi tepat pada waktunya.
4. Segenap jajaran kota Cilegon yang telah memberikan kesempatan bagi penulis selama mengumpulkan data.
5. Keluargaku yang telah mendorong penulis untuk bekerja dengan penuh semangat serta ketabahan dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhirnya sebagai manusia yang masih banyak kelemahan, penulis tidak dapat menyangkal apabila nantinya ditemukan banyak kelemahan didalam tesis ini, penulis ikhlas untuk dikoreksi dan dibuat perbaikannya. Semoga hasil akhir ini mempunyai manfaat, Amin.

Jakarta, November 2007

Penyusun



DAFTAR ISI

	HALAMAN SAMPUL -----	i
	HALAMAN JUDUL -----	ii
	HALAMAN PENGESAHAN -----	iii
	ABSTRAK -----	iv
	KATA PENGANTAR -----	v
	DAFTAR ISI -----	vii
	DAFTAR TABEL -----	ix
	DAFTAR GAMBAR -----	x
BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1. Latar Belakang -----	1
	1.2. Perumusan Masalah -----	4
	1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian -----	5
	1.4. Kegunaan Penelitian -----	5
BAB II	KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
	2.1. Kajian Pustaka -----	7
	2.1.1. Teori Pemerintahan -----	7
	2.1.2. Kebijakan -----	8
	2.1.3. Kualitas Aparatur -----	33
	2.1.4. Efektivitas Pelayanan -----	49
	2.2. Kerangka Pemikiran -----	57
	2.3. Hipotesis -----	57
BAB III	OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
	3.1. Obyek Penelitian -----	59
	3.2. Metode Penelitian -----	59
	3.2.1. Jenis Data -----	59
	3.2.2. Metode Pengumpulan Data -----	60
	3.2.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel -----	61

3.2.4. Definisi Operasional Variabel -----	62
3.2.5. Metode Analisis Data -----	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Pelaksanaan Kualitas Aparatur Kota Cilegon -----	71
4.2. Implikasi terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Kota Cilegon -----	78
4.3. Hasil Penelitian -----	78
4.3.1. Deskripsi Hasil Penelitian -----	78
4.3.2. Uji Reliabilitas dan Validitas -----	86
4.4. Analisis pengaruh kebijakan alih status desa menjadi kelurahan dan kualitas aparatur terhadap efektivitas pelayanan publik kota Cilegon -----	91
4.4.1. Uji Asumsi Klasik -----	91
4.4.2. Analisis Regresi -----	95
4.4.3. Uji Hipotesis -----	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan -----	105
5.2. Saran -----	106

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kisi-Kisi Variabel Penelitian -----	63
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kebijakan (X_1) -----	81
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kualitas Aparatur (X_2)----	83
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Data Variabel Efektivitas Pelayanan (Y) -----	85
Tabel 4.4. Koefisien Reliabilitas -----	86
Tabel 4.5. Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kebijakan (X_1) -----	88
Tabel 4.6. Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Aparatur (X_2) -----	89
Tabel 4.7. Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Efektivitas Pelayanan (Y) -----	90
Tabel 4.8. Model Summary -----	94
Tabel 4.9. Rekapitulasi Nilai Tolerance Untuk Uji Collnearity -----	94
Tabel 4.10. Rekapitulasi Nilai VIF Untuk Uji Collnearity -----	95
Tabel 4.11. Koefisien Korelasi Sederhana -----	96
Tabel 4.12. Model Summary -----	96
Tabel 4.13. Coefficients -----	97
Tabel 4.14. F Hitung Variabel Kebijakan (X_1) dan Kualitas Aparatur (X_2) secara bersama-sama terhadap Efektivitas Pelayanan (Y) -----	101
Tabel 4.15. t Hitung Variabel Kepuasan Kebijakan (X_1)-----	103
Tabel 4.16. t Hitung Variabel Kualitas Aparatur (X_2)-----	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran -----	57
Gambar 4.1. Grafik Histogram Variabel Kebijakan (X_1) -----	82
Gambar 4.2. Grafik Histogram Variabel Kualitas Aparatur (X_2) -----	84
Gambar 4.3. Grafik Histogram Variabel Efektivitas Pelayanan (Y) -----	86
Gambar 4.4. Grafik NPP of Regresion Standarized Residual Variabel Kebijakan (X_1) dan Kualitas Aparatur (X_2) terhadap Efektivitas Pelayanan (Y) -----	92
Gambar 4.5. Scatterplot -----	93
Gamabr 4.6. Garis Regresi $\hat{y} = 12.339 + 0.487 X_1$ -----	99
Gamabr 4.7. Garis Regresi $\hat{y} = 12.339 + 0.330 X_2$ -----	100
Gamabr 4.8. Kurva Hipotesis Distribusi F -----	102
Gambar 4.9. Kurva Hipotesis Distribusi t untuk variabel Kebijakan (X_1) -----	103
Gambar 4.10 Kurva Hipotesis Distribusi t Untuk Variabel Kualitas Aparatur (X_2) -----	104

UNIVERSITAS
MERCU BUANA