

PENGARUH PELAYANAN PRIMA KERAKYATAN DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DALAM MEWUJUDKAN PUBLIC WELFARE

Kenanias Maichelson Wenda, Sugeng Rusmiwari, Dody Setyawan

Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi

E-mail: kemmywenda@gmail.com

Abstract : *The same thing of Indonesia society characteristic which is pluralistic, communalistic also the present of social problem collectively. So, the strategy and the public service approach must be focused to the resource concept, in which there are some effort to becoming the social welfare in service process. The method of research is descriptive quantitative. The main data source is primary data with questionnaire which is referring to Likert Scale. The sample technique is purposive sample. The data analysis is linear regression. The result of research is the great publics service is influenced to the social welfare in amount of 0,390 and the social resource is influenced to the social welfare in amount of 1,364. While, the great public service and social resource simultantly is influenced to the social welfare in amount of 97,6%.*

Key words: Public service, Resource, Welfare.

Abstrak : Selaras dengan karakteristik masyarakat Indonesia yang pluralistik, komunalistik serta hadirnya permasalahan sosial yang bersifat masal, maka strategi dan pendekatan pelayanan publik perlu difokuskan pada konsep pemberdayaan dimana ada upaya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam proses pelayanan. Metode penelitian yang dilakukan dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, sumber data utama adalah data primer dengan alat pengambilan data yaitu kuesioner yang mengacu pada *Skala Likert*, teknik sampel yang digunakan adalah sampel *purposive*, analisis data menggunakan regresi linear. Hasil penelitian yaitu pelayanan publik prima berpengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat sebesar 0,390 dan pemberdayaan masyarakat berpengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat sebesar 1,364, sementara pelayanan publik prima dan pemberdayaan masyarakat secara simultan berpengaruh terhadap kesejahteraan masyarakat sebesar 97,6%.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pemberdayaan, Kesejahteraan.

PENDAHULUAN

Dimensi pelayanan publik telah lama menjadi kajian yang menarik terutama terhadap keberhasilan kepemimpinan dalam suatu organisasi, seorang pemimpin aparatur dituntut harus mampu membawa organisasi publik yang dipimpinnya memberikan pelayanan yang berkualitas. Organisasi publik dibuat oleh publik, untuk publik, dan karenanya harus bertanggung jawab kepada publik. Bertumpu pada pendapat ini, pemimpin organisasi publik diwajibkan berakuntabilitas atas kinerja yang dicapai organisasinya. Tujuan utama organisasi publik adalah memberikan pelayanan dan mencapai tingkat kepuasan masyarakat seoptimal mungkin.

Konsep pemberdayaan (*empowerment*) merupakan paradigma baru dalam masyarakat, dimana ada upaya untuk menyejahterakan masyarakat dalam proses pelayanan. Prioritas utama dalam pelayanan publik sekarang ini adalah bagaimana menjunjung tinggi semangat pemberdayaan yang bertujuan untuk membebaskan rakyat dari belenggu ketidakmampuan, kebodohan, keterbelakangan, kemiskinan, demi terwujudnya masyarakat yang semakin berdaya, mandiri, partisipatif, dan sejahtera secara berkelanjutan.

Dalam SK Menpan No. 63 Tahun 2003 ditentukan adanya standar pelayanan publik yang meliputi kesederhanaan prosedur, ketepatan waktu, biaya serta sarana dan prasarana.

HIPOTESIS

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan prima kerakyatan terhadap *public welfare*;
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pemberdayaan masyarakat terhadap *public welfare*;
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan prima kerakyatan dan pemberdayaan masyarakat terhadap *public welfare*;

METODE

Penelitian yang dilakukan termasuk kategori jenis penelitian deskriptif (Sugiyono, 2011) dan menggunakan metode penelitian kuantitatif (Creswell, 2014), penelitian berlangsung pada tahun 2016 di Kelurahan Tunggulwulung Kecamatan Lowokwaru Kota Malang, data utama yang digunakan bersumber dari data primer yang diperoleh dari angket atau kuesioner tertutup (Sugiyono, 2011), teknik sampel yang dipilih adalah *purposive sampling* (Sugiyono, 2011), teknik analisis dan pengujian disusun dengan langkah-langkah :

1. Menguji Validitas dan Realibilitas Instrumen
2. Uji Statistika
3. Uji Hipotesis
 - 3.1. Uji T (Uji Hipotesis Secara Parsial)
 - 3.2. Uji F (Uji Hipotesis Secara Simultan)
4. Uji Determinasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menguji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Menguji Validitas Instrumen

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas suatu data adalah rumus korelasi *Pearson's Product Moment* (PPM) dengan kaidah keputusan sebagai jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti valid, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak valid, distribusi (Tabel r) pada taraf sig 5% dan n = 20.

Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima Kerakyatan (X1)

Item No	r _{hitung}	r _{table}	Kesimpulan
1	0.910	0.444	Valid
2	0.798	0.444	Valid
3	0.640	0.444	Valid
4	0.640	0.444	Valid
5	0.798	0.444	Valid
6	0.798	0.444	Valid
7	0.640	0.444	Valid
8	0.880	0.444	Valid
9	0.820	0.444	Valid
10	0.820	0.444	Valid
11	0.880	0.444	Valid
12	0.836	0.444	Valid
13	0.851	0.444	Valid
14	0.851	0.444	Valid
15	0.873	0.444	Valid
16	0.873	0.444	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi (r_{hitung}) setiap butir pertanyaan lebih besar dari nilai r_{tabel} (0.444), oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan dinyatakan valid sehingga pertanyaan-pertanyaan dapat dapat digunakan untuk mengukur variabel Pelayanan Prima Kerakyatan (X1).

Hasil Uji Validitas Variabel Pemberdayaan Masyarakat (X2)

Item No	r _{hitung}	r _{table}	Kesimpulan
17	0.807	0.444	Valid
18	0.862	0.444	Valid
19	0.910	0.444	Valid
20	0.939	0.444	Valid
21	0.910	0.444	Valid
22	0.939	0.444	Valid
23	0.702	0.444	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi (r_{hitung}) setiap butir pertanyaan lebih besar dari nilai r_{tabel} (0.444), oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua butir

pertanyaan dinyatakan valid sehingga pertanyaan-pertanyaan dapat dapat digunakan untuk mengukur variabel Pemberdayaan Masyarakat (X2).

Hasil Uji Validitas Variabel *Public Welfare* (Y)

Item No	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
24	0.913	0.444	Valid
25	0.961	0.444	Valid
26	0.961	0.444	Valid
27	0.913	0.444	Valid
28	0.855	0.444	Valid
29	0.907	0.444	Valid
30	0.907	0.444	Valid
31	0.781	0.444	Valid

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi (r_{hitung}) setiap butir pertanyaan lebih besar dari nilai r_{tabel} (0.444), oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan dinyatakan valid sehingga pertanyaan-pertanyaan dapat digunakan untuk mengukur variabel Kesejahteraan Masyarakat (*Public Welfare*) (Y).

Menguji Reliabilitas Instrumen

Rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas suatu variabel adalah rumus *Alpha Cronbach* dengan kaidah keputusan jika $r_{11} > r_{tabel}$ berarti reliabel, jika $r_{11} < r_{tabel}$ berarti tidak reliabel. (Sandjojo, 2011).

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1, X2 dan Y

Variabel	r_{11}	r_{tabel}	Kesimpulan
X1	0.928	0.456	Reliabel
X2	0.942	0.456	Reliabel
Y	0.966	0.456	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas (r_{11}) setiap variabel lebih besar dari nilai r_{tabel} (0.456), oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan untuk setiap variabel dinyatakan reliabel sehingga pertanyaan-pertanyaan dapat digunakan untuk mengukur setiap variabel dalam penelitian ini dalam rangka pengumpulan data.

Uji Statistik

Adapun langkah-langkah yang digunakan untuk uji statistik adalah sebagai berikut :

1. Uji normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui bahwa sampel yang digunakan berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Berdasarkan uji normalitas menggunakan SPSS 20 dengan Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh nilai signifikansi variabel Pelayanan Prima Kerakyatan (X1) sebesar 0.153, variabel Pemberdayaan Masyarakat (X2) sebesar 0.111, dan variabel *Public Welfare* (Y) sebesar 0.128. Nilai signifikansi variabel X1, X2 dan Y lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data sampel dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

2. Uji homogenitas

Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui bahwa sampel yang digunakan berasal dari populasi yang mempunyai varians yang homogen. Berdasarkan hasil uji homogenitas menggunakan SPSS 20, diketahui bahwa nilai signifikansi variabel *Public Welfare* (Y) berdasarkan variabel Pelayanan Prima Kerakyatan (X1) memiliki nilai signifikansi $0,284 > 0,05$, dan nilai signifikansi variabel *Public Welfare* (Y) berdasarkan variabel Pemberdayaan Masyarakat (X2) memiliki nilai signifikansi $0,123 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa varian populasi data variabel *Public Welfare* (Y) berdasarkan variabel Pelayanan Prima Kerakyatan (X1) dan variabel Pemberdayaan Masyarakat (X2) dalam penelitian ini adalah tidak berbeda atau homogen.

Pengujian Hipotesis

Uji T (Uji Hipotesis Secara Parsial)

Pengujian hipotesis 1 dan 2 dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel secara individu. Hipotesis yang diajukan akan disimpulkan melalui perhitungan nilai koefisien regresi dan signifikansi untuk setiap variabel yang diteliti. Hasil pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dirangkum dalam tabel berikut :

Hasil Pengujian Hipotesis 1 dan 2

Variabel	B	T hitung	T tabel	Keputusan
Pelayanan Prima Kerakyatan (X1)	0,390	2,625	2,093	Tolak Ho Terima Ha
Pemberdayaan Masyarakat (X2)	1,364	9,176	2,093	Tolak Ho Terima Ha

1. Hipotesis 1

Ho : $\beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan prima kerakyatan terhadap *public welfare*.

Ha : $\beta > 0$ Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan prima kerakyatan terhadap *public welfare*.

Dari tabel hasil pengujian hipotesis 1 dan 2 diperoleh nilai koefisien regresi variabel Pelayanan Prima Kerakyatan (X1) sebesar 0,390 dan t hitung sebesar 2,625. Nilai t hitung selanjutnya diuji signifikansinya dengan membandingkan nilai t tabel. Bila menggunakan t tabel untuk $n-1 = 19$ dan taraf signifikansi 5% maka diperoleh nilai t tabel = 2,093. Kaidah keputusan :

Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dari hasil perhitungan $t \text{ hitung} = 2,625 > \text{dari } t \text{ tabel} = 2,093$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan prima kerakyatan terhadap *public welfare*.

2. Hipotesis 2

$H_0 : \beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pemberdayaan masyarakat terhadap *public welfare*.

$H_a : \beta > 0$ Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pemberdayaan masyarakat terhadap *public welfare*.

Dari tabel hasil pengujian hipotesis 1 dan 2 diperoleh nilai koefisien regresi variabel Pemberdayaan Masyarakat (X2) sebesar 1,364 dan t hitung sebesar 9,176. Nilai t hitung selanjutnya diuji signifikansinya dengan membandingkan nilai t tabel. Bila menggunakan t tabel untuk $n-1 = 19$ dan taraf signifikansi 5% maka diperoleh nilai t tabel = 2,093. Kaidah keputusan :

Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dari hasil perhitungan $t \text{ hitung} = 9,176 > \text{dari } t \text{ tabel} = 2,093$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pemberdayaan masyarakat terhadap *public welfare*.

Uji F (Uji Hipotesis Secara Simultan)

Pengujian hipotesis 3 dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel secara bersama-sama (simultan). Hipotesis yang diajukan akan disimpulkan melalui perhitungan nilai koefisien determinasi dan signifikansi untuk setiap variabel yang diteliti. Hasil pengujian hipotesis secara simultan yang diajukan dalam penelitian ini diperoleh seperti tabel berikut :

Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	368,484	2	184,242	388,317	,000 ^b
	Residual	8,066	17	,474		
	Total	376,550	19			
a. Dependent Variable: Public Welfare						
b. Predictors: (Constant), Pemberdayaan Masyarakat, Pelayanan Prima Kerakyatan						

3. Hipotesis 3

- Ho : $\beta = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan prima kerakyatan dan pemberdayaan masyarakat terhadap *public welfare*.
- Ha : $\beta > 0$ Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan prima kerakyatan dan pemberdayaan masyarakat terhadap *public welfare*.

Dari tabel hasil pengujian hipotesis secara simultan diperoleh nilai F hitung sebesar 388,317. Nilai F hitung selanjutnya diuji signifikansinya dengan membandingkan nilai F tabel. Bila menggunakan F tabel untuk $n-1 = 19$ dan taraf signifikansi 5% maka diperoleh nilai F tabel = 4,38. Kaidah keputusan :

Jika F hitung < F tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Jika F hitung > F tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Dari hasil perhitungan F hitung = 388,317 > dari F tabel = 4,38, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan prima kerakyatan dan pemberdayaan masyarakat terhadap *public welfare*.

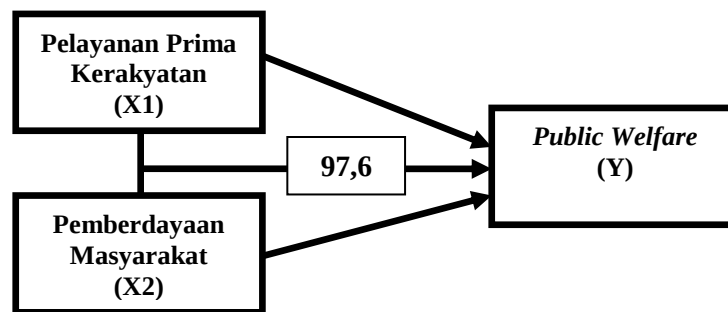
Uji Determinasi

Pengujian koefisien determinasi digunakan untuk melihat besaran variasi variabel dependen (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independennya (X). Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas (X) dalam menerangkan variabel terikatnya (Y). Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai adjusted R square sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel Output SPSS Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,989 ^a	,979	,976	,689
a. Predictors: (Constant), Pemberdayaan Masyarakat, Pelayanan Prima Kerakyatan				

Hasil perhitungan determinasi yang terlihat pada tabel hasil perhitungan koefisien determinasi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R²*) yang diperoleh sebesar 0,976. Hal ini dapat dimaknai bahwa 97,6% variabel *public welfare* dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan prima kerakyatan dan variabel pemberdayaan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 2,4% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian. Kesimpulan hasil penelitian ditampilkan seperti gambar berikut :



Gambar bagan hasil penelitian

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel Pelayanan Prima Kerakyatan (X1) dan variabel Pemberdayaan Masyarakat (X2) yang merupakan variabel-variabel bebas (independent variables), dan variabel Pelayanan Prima Kerakyatan (*Public Welfare*) (Y) yang merupakan variabel terikat (dependent variable) dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan prima kerakyatan terhadap *public welfare*.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pemberdayaan masyarakat terhadap *public welfare*.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan prima kerakyatan dan pemberdayaan masyarakat terhadap *public welfare* sebesar 97,6%.

Daftar Rujukan

- Creswell, J.W. 2014. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung :Alfabeta.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik