

**HUBUNGAN KEMAMPUAN MANAJERIAL, MOTIVASI KERJA,
DAN PERSEPSI PENGELOLA TERHADAP PROGRAM
PEMBERDAYAAN DENGAN MUTU PELAYANAN PUSAT
KEGIATAN BELAJAR MASYARAKAT
DI KABUPATEN GARUT**

TESIS

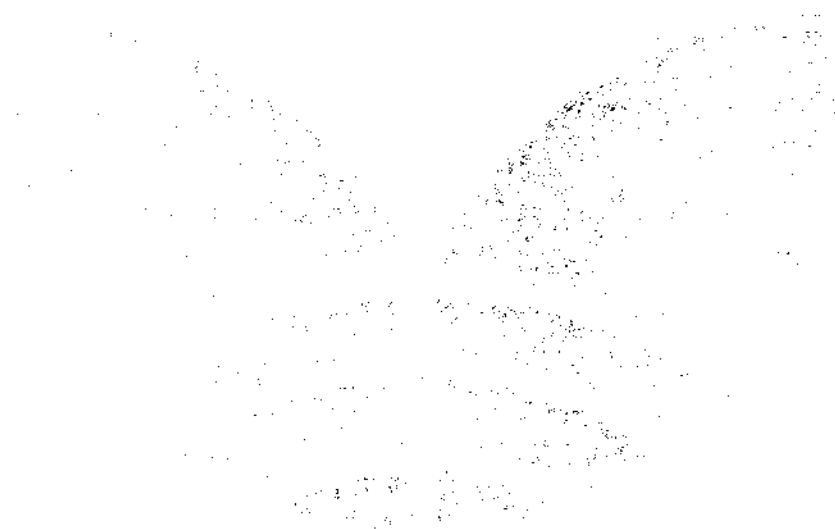
**Diajukan Kepada Panitia Ujian Tesis
Universitas Pendidikan Indonesia
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister Pendidikan dalam Bidang Pendidikan Luar Sekolah**



**Oleh:
UUM SUMINAR
NIM 039434**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN LUAR SEKOLAH
PROGRAM PASCA SARJANA UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2005**

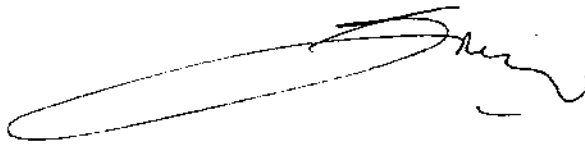




LEMBAR PERSETUJUAN

DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH PEMBIMBING:

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Sutaryat Trisnamansyah, M.A.

Pembimbing II



Dr. Mustofa Kamil, M.Pd.





PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis dengan judul “HUBUNGAN KEMAMPUAN MANAJERIAL, MOTIVASI KERJA, DAN PERSEPSI PENGELOLA TERHADAP PROGRAM PEMBERDAYAAN DENGAN MUTU PELAYANAN PROGRAM PUSAT KEGIATAN BELAJAR MASYARAKAT DI KABUPATEN GARUT “ ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juni 2005

Pembuat Pernyataan



Uum Suminar





Motto:

“Dia-lah yang menjadikan kamu pemimpin-pemimpin di bumi, dan Dia meningkatkan sebahagian kamu atas sebahagian beberapa derajat, untuk mengujimu tentang apa yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhan Engkau amat cepat memberikan siksaan, dan sesungguhnya Dia Maha Pengampun lagi Maha Penyayang” (Qur’an: S. Al An’aam; Ayat 165).

*Kupersembahkan untuk Suami
dan anak-anakku tersayang
serta kedua orang tuaku
tercinta*







ABSTRAK

Pertumbuhan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat yang cukup pesat secara kuantitas belum diimbangi dengan peningkatan secara kualitas, khususnya dalam hal layanannya. Banyak faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan PKBM, diantaranya adalah faktor sumber daya pengelola. Tujuan penelitian ini untuk mengungkapkan sejauhmana hubungan antara Kemampuan Manajerial, Motivasi Kerja, dan Persepsi Pengelola Terhadap Program Pemberdayaan dengan Mutu Pelayanan PKBM.

Kajian teoritis dalam penelitian ini memuat tentang konsep Mutu Pelayanan dari Edwards Deming sebagai perintis *Total Quality Management*, Konsep Pelayanan dari Albrecht dan Gaspers, Konsep Kemampuan dari Keith Davis, Konsep Manajemen Pendidikan Luar Sekolah dari D. Sudjana, Konsep Motivasi dari MC Clelland, Konsep Pemberdayaan dari Craig dan Mayo yang mensyaratkan adanya partisipasi, kemandirian, kemitraan dan keadilan dan pengertian PKBM dari berbagai sudut pandang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Analisis terhadap fokus masalah dilakukan dengan metode analisis deskriptif korelasional, karena penelitian ini untuk mengungkapkan hubungan antar variabel yang diteliti. Populasi penelitian adalah pengelola PKBM di Kabupaten Garut sebanyak 93 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah random sederhana secara proporsional terhadap 54 orang pengelola dari 11 PKBM. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil analisis dalam penelitian ini diperoleh data sebagai berikut. Pertama, hubungan kemampuan manajerial dengan mutu pelayanan PKBM signifikan dengan koefisien determinasi 0,211 (21,1%). Analisis regresi $Y=27,743+0,387 X_1$ menunjukkan harga positif dan linier, artinya semakin tinggi kemampuan manajerial pengelola, semakin tinggi pula mutu pelayanan. Kedua, hubungan antara motivasi kerja dengan mutu pelayanan PKBM signifikan dengan koefisien determinasi 0,228 (22,8%). Analisis regresi $Y=43,569+0,309 X_2$ menunjukkan harga positif linier, ini berarti semakin tinggi motivasi kerja pengelola, semakin tinggi pula mutu pelayanan PKBM. Ketiga, hubungan antara persepsi pengelola terhadap program pemberdayaan dengan mutu pelayanan PKBM signifikan dengan koefisien determinasi sebesar 0,201 (20,1 %). Analisis regresi $Y=40,199+0,416 X_3$ menunjukkan harga positif dan linier, yang artinya semakin tinggi persepsi pengelola terhadap program pemberdayaan semakin tinggi mutu pelayanan PKBM. Dan terakhir dari penelitian ini diperoleh hubungan yang signifikan antara variabel gabungan yaitu kemampuan manajerial, motivasi kerja, dan persepsi pengelola terhadap program pemberdayaan dengan mutu pelayanan PKBM, dengan koefisien determinasi sebesar 0,381 (38,1 %). Analisis regresi $y=8,042+0,243 X_1+0,170 X_2+0,241 X_3$ menunjukkan harga yang positif dan linier, ini berarti semakin tinggi variabel gabungan secara bersama-sama, maka semakin tinggi pula mutu pelayanan PKBM.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat terdapat hubungan yang signifikan antara kemampuan manajerial pengelola dengan mutu pelayanan, terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dengan mutu pelayanan, terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pengelola terhadap program pemberdayaan dengan mutu pelayanan, dan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel gabungan secara bersama-sama dengan mutu pelayanan PKBM.





KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrohiim

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta sholawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya., sehingga terselesaikannya tesis ini yang berjudul *“Hubungan Kemampuan Mnajareial, Motivasi Kerja, dan Persepsi Terhadap Program Pemberdayaan Pengelola dengan Mutu Pelayanan Program PKBM di Kabupaten Garut”*.

Penelitian ini berangkat dari masalah ketidakpuasan penulis terhadap perkembangan program PKBM yang kurang menunjukkan kontribusi bermakna bagi peningkatan kualitas sumber daya manusia sekitarnya. Padahal tujuan pembentukan PKBM untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam keikutsertaannya mencerdaskan bangsa. Kecenderungan PKBM yang hanya mengutamakan labelisasi sangat memprihatinkan bagi penulis. Dari permasalahan tersebut penulis merasa terpanggil untuk menelitinya lebih jauh lagi.

Mutu pelayanan program PKBM sangat ditentukan oleh mutu instrumental input, raw input, dan environmental input. Salah satu faktor instrumental input pengelolaan PKBM adalah tenaga pengelola. Mutu pengelola yang baik akan memberikan kontribusi terhadap mutu pelayanan program . Seorang pengelola dikatakan bermutu jika memiliki kemampuan, motivasi, dan persepsi yang tinggi dalam menyelenggarakan PKBM.

Tesis ini secara keseluruhan terdiri dari lima bab. Bab I merupakan pendahuluan terdiri dari; latar belakang, identifikasi masalah dan pembatasan masalah, perumusan masalah, kerangka pemikiran, hipotesis, tujuan penelitian, metode penelitian, lokasi

penelitian, dan manfaat penelitian. Bab II merupakan kajian teori yang terdiri dari konsep PKBM, konsep mutu pelayanan, kemampuan manajerial hubungannya mutu pelayanan, motivasi kerja hubungannya dengan mutu pelayanan, dan persepsi terhadap program pemberdayaan pengelola hubungannya dengan mutu pelayanan program PKBM. Bab III membahas prosedur penelitian terdiri dari; definisi operasional, pendekatan dan metode penelitian, populasi dan sampel, teknik dan alat pengumpulan data, langkah-langkah pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, dan langkah-langkah pengolahan data dan penulisan laporan. Bab IV merupakan hasil penelitian, terbagi dalam deskripsi dan analisis data, pengujian hipotesis dan hasil-hasil penelitian, serta pembahasan hubungan kemampuan manajerial, motivasi kerja, dan persepsi terhadap program pemberdayaan penglola dengan mutu pelayanan program PKBM. Bab V merupakan kesimpulan hasil penelitian, implikasi penelitian, dan rekomendasi.

Demikian tesis ini dibuat, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran merupakan sumbangan sangat berharga untuk perbaikan dan kesempurnaan.

Bandung, Juni 2005

Penulis





UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan inayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan salah satu tugas akhir program magister pada PPS Universitas Pendidikan Indonesia. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil karya ini berkat bimbingan, petunjuk serta bantuan yang diperoleh penulis dari para guru besar, para pembina, dan pihak-pihak terkait yang secara tekun dan terus menerus mendorong penulis untuk menyelesaikan tugas mulia ini.

Dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya, dan pernyataan rasa terima kasih yang tulus ikhlas kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya. Terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mohammad Fakry Gaffar, M.Ed, Rektor Universitas Pendidikan Indonesia (periode 1994-2005) dan Bapak Prof. Dr. H. Sunaryo Kartadinata, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan kesempatan penulis menempuh studi di Program Studi PLS Program Pascasarjana UPI.
2. Bapak Prof. Dr. H. Asmawi Zainul, M.Ed., selaku Direktur Program Pascasarjana UPI. Penulis merasa bangga dengan kepiawaiannya dalam mengelola program Pascasarjana, walaupun baru beberapa bulan saja sudah banyak memberikan perubahan pada kampus ini. Penampilan kesehariannya yang selalu ceria menebarkan kondisi kampus menjadi nyaman.
3. Bapak Prof. Dr. H. Sutarvat Trisnamansyah, M.A., selaku Ketua Program Studi PLS sekaligus sebagai Pembimbing I dalam penulisan tesis ini. Penulis banyak berhutang budi karena selama penulis mengikuti perkuliahan di Pascasarjana UPI sampai penulisan tesis ini, banyak mendapat bimbingan, dorongan yang memacu penulis

untuk terus belajar dan belajar. Walaupun dalam kesibukannya telah menyisihkan waktu untuk memberikan arahan yang memacu berfikir kreatif dan produktif agar tesis ini dapat diselesaikan tepat waktu. Kebajikan yang bapak berikan pada penulis, akan selalu penulis kenang sebagai “Bapak PLS” yang tetap konsisten pada dunianya.

4. Bapak Dr. Mustofa Kamil, M.Pd., selaku Pembimbing II walaupun dalam berbagai kesibukan telah menyisihkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan petunjuk yang sangat bermanfaat dalam penulisan tesis ini. Beliau senantiasa memberikan motivasi yang terus menerus serta memacu untuk secepatnya menyelesaikan tesis ini.
5. Bapak dan Ibu dosen pembina program studi Pendidikan Luar Sekolah pada program Pascasarjana UPI Bandung: Prof. Dr. H. Sutaryat Trisnamansyah, M.A., Prof. Dr. H. Djuju Sudjana, M.Ed., Prof. Dr. Sudardja Adiwikarta, M.Ed, Prof. Dr. H. Endang Sumantri, M.Ed., Prof. Dr. Nana Sudjana, Prof. Dr. H. Ishak Abdulhak, M.Pd., Prof. Dr. H. Engking Soewarman, M.Pd, Dr. Zaenudin Arief, Dr. H. Romlan, M.Pd. (Alm), Dr. Ayi Olim, M.Pd., Prof. Dr. Hj. Melly Sri Sulastri Rifa’l, M.Pd, Dr. Mustofa Kamil, M.Pd., Prof. Dr. Enceng Mulyana, M.Pd., Prof. Dr. Suryana Sumantri, M.T., Dr. Hupaz, M.Pd., Prof. Dr. H. Samsuri, M.Pd., yang dengan karakteristik dan jati-diri masing-masing telah memberikan bimbingan, sentuhan khasanah keilmuan sejak perkuliahan sampai terselesaikannya penulisan tesis ini.
6. Bapak Dr. Fasli Jalal, selaku Dirjen PMPTK dan Bapak Dr. Ace Suryadi selaku Dirjen PLS Departemen Pendidikan Nasional dan seluruh Direktur, kasubdit serta staf yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti program S2 di UPI ini melalui dana bantuan pendidikan block grant.

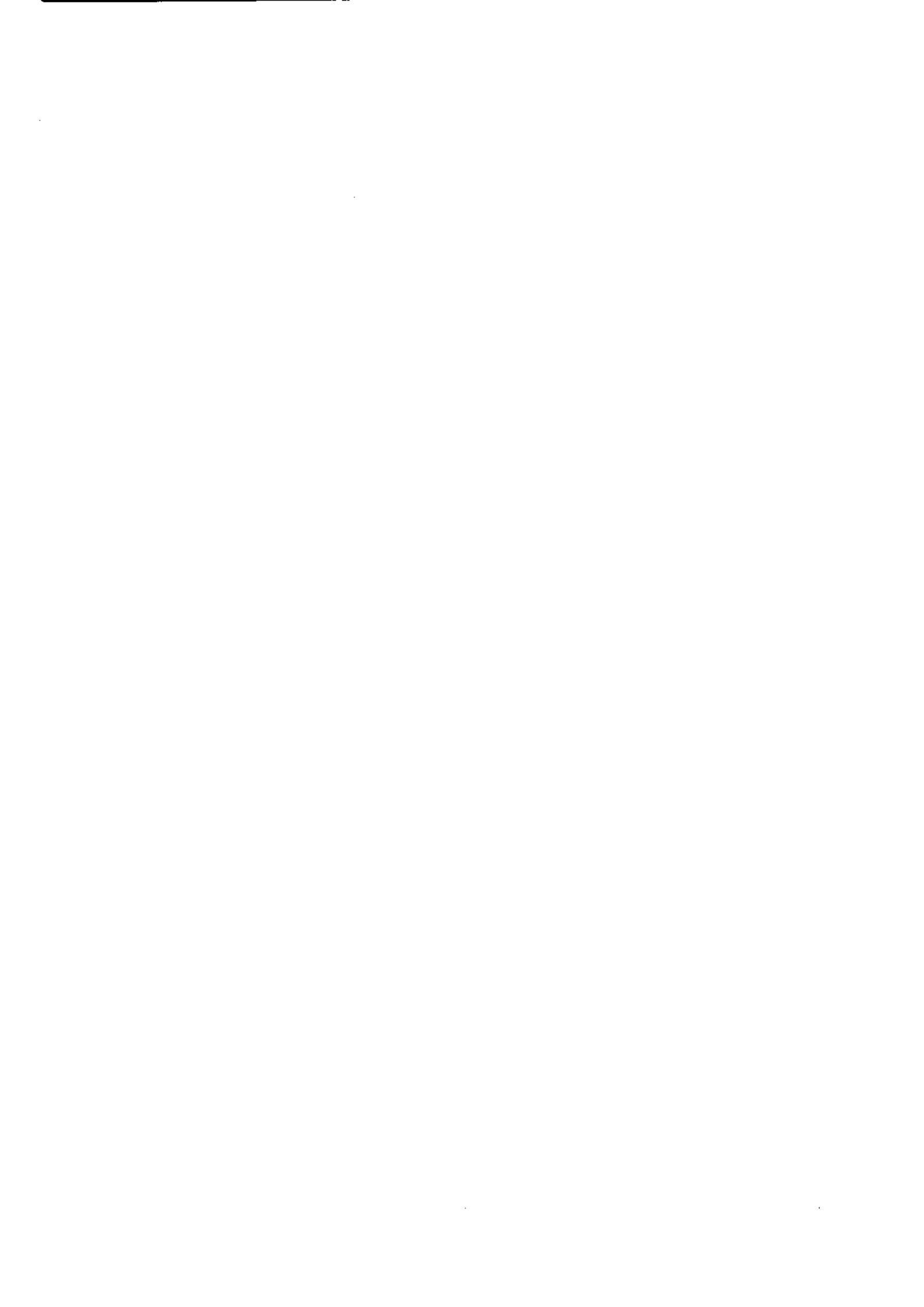


7. Bapak Drs. H. Ade Kusmiadi, M.Pd. selaku Kepala BPPLS yang telah memberikan dukungan moril maupun materil terhadap penulis selama menyelesaikan studi di program S-2 ini. Tak lupa untuk Dr. Safuri, M.Pd., Drs. Dadang Sutresna, Drs. Ronny Gunawan, Drs. Dadan Supriatna, Dra. Lisa Hanurani, M. Pd., Drs. Beni Bunyamin, Drs. E. Dede Suryaman, M.Pd., Drs. Surono, Drs. Hidayat, M.Pd., Ir. H. Asep, M. Pd., Drs. Idang Tatang Somantri, Dra. Susi Susilawati, Dra. Hj. Susi Suciati , Drs. Agus Sofyan, M.Pd., Moch. Syamsudin, S.Pd., Drs. Agus Syamsudin, S.Pd., para Pamong Belajar serta staf BPPLS lainnya yang telah banyak memberikan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
8. Bapak Dr. H. Maman Rusmana, M.Pd., selaku Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Garut beserta para Kabid dan Kasi serta stafnya yang telah memberikan ijin dan dorongan kepada penulis untuk mengikuti program Pascasarjana UPI.
9. Bapak dan Ibu rekan-rekan Pamong Belajar serta staf Tata Usaha UPTD SKB Garut: Drs. Wawan Haryadi M.Pd, Drs. Herinto Iskandar, Drs. Endang Tamimi, Dra. Iis Roswati, Drs. Oding, Drs. Djaja Sutardja, Eva Nurhasanah S.E., Drs. Dayat Heriyanto, Sumarni S.Pd, Siti Wahdah, S.Pd., Drs. Deni Ridwan, Undang Mamat, Eka Rosliana, S.Ip., Anda, Asep Toni, Nyinyi S.Pd, Neng Sri, Jang abu, Mang Odin, Teh Nur, Neng Sifa yang telah banyak memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
10. Rekan-rekan Kepala UPTD SKB Se-Jawa Barat dan Banten yang telah banyak memberikan dorongan dan do'anya kepada penulis selama menyelesaikan kuliah ini, seperti: Drs. Aas Koswara, Dra. Fachrial Kamil, Drs. E. Mulyana, M.Pd, Drs. Dang



Isa, M.Pd., Drs. Tatang Ganjar, Drs. H. Walim, M.Pd, Drs. Waluyo Saputra, M.Pd., dan Dra. Yemi Yolanda, M. M.Pd.

11. Rekan-rekan Pengelola PKBM Lepmi, Al Falah, Alkhoer, Attamimi, Nurul Hikmah, Tunas Melati, Al Hidayah, Jati Asri, Fisabililah, Sawargi, Alkhoeriyah, dan Cigedug yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang penulis sebarakan.
12. Bapak dan Ibu Tutor UPTD SKB Garut: Ade Sudrajat ,S.Ag, Ikin Sodikin, S.Ag, Asep, S.Pd, Alit, S.Pd, Enday, Soni, S.Pd, Ceng Uan, Ceng Fatah, Bu Emi, Ustadah Ai, bu Ipah, bu Ai, bu Sri, bu Ayi, Ust. Lukman, Ust. Wawan, Ust. Ani, yang telah memberikan dorongan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan kuliah di S2 ini.
13. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi PLS dan Pelatihan Program Pascasarjana UPI angkatan 2003-2005, dan angkatan 2002-2004, yang telah memberikan bantuan tenaga dan fikiran dengan senang hati ketika menyelesaikan tugas-tugas perkuliahan dan tesis ini. Khususnya pada Dra. Sri Kusumah Ayu, Ir. Lusiana, Drs. Hilmi Rifai, Dra. Nurlela, Drs. Wahyuni, Dra. Viena R, Dra. Nina Ratnasari, Dra. Sri Nurlaili, Drs. Teguh Santoso, Drs. Syahroni, M.Pd., Drs. Rahmat, M. Pd., Drs. Abdul Muis, Drs. Jenurdin, Ir. Hj. Nataliningsih, Drs. Sigit, Drs. Iwa Kartiwa, Drs. Saroyo, Drs. Apidin, Dra. Diana, Dra. Myke Simboh, Dra. Musliah, Drs. Jarot, Dra. Lina Drs. Dadan Sutresna, Drs. Dadang Sunawar, Drs. Waryanto dan Dra. Ihat Hatimah, M.Pd.
14. Embah Kakak panggilan untuk mertuaku (Taryamah) yang selalu memberikan dukungan dan doa-doanya kepada penulis agar menjadi orang yang soleh dan berguna. Terima kasih embah atas ceritera-ceriteranya yang selalu segar di kenang oleh anak cucunya yang ada di Bandung , mereka selalu ingat lagu-lagu Jepang



lantunan embah seperti ‘Heiho’. Untuk Mamang, kak Ato, ceu Emi, ceu Ati, ceu Encih (Alm), ceu Enah, dik Tatang yang selalu memberikan semangat kepada penulis.

15. Embah Ujuh (Hj. Robiah) dan Embah Aki (H. Mahmudin Suganda) orang tuaku yang selalu setia mendampingi penulis walaupun sudah bercucu tetapi masih seperti dulu meperlakukan penulis. Kasih sayang mama dan mimi tak bisa dibalas oleh ananda secara imbang, hanya tucapan terima kasih yang tak henti dari ananda, semoga Allah saja yang dapat membalasnya. Tak lupa untuk kakakku Drs. Yayat Sudrajat, M.M., dan adiku Drs. Adil Sulaksana, yang selalu mendorong penulis menyelesaikan kuliah ini melalui telepon dan SMS.
16. Suamiku tercinta Dr. H. Dadang Supardan, M.Pd., yang selalu setia dan perhatian terhadap istri, pencinta ilmu sehingga di rumah hampir tak ada celah kosong penuh dengan buku-buku seperti perpustakaan. Aku bangga menjadi istrinya.
17. Dyah Vitalocca Supardan dan Admiral Indra Supardan, anak-anakku tersayang yang soleh, manis, bersahaja, mandiri, mamah bangga dengan kalian yang selalu mengisi waktu subuh dengan shalat berjamaah ke mesjid yang cukup jauh sejak usia mu di TK. Bantuanmu dalam menyelesaikan tesis ini sangat berarti, si kecil membuat bagan dan si sulung mengedit hasil. Terima kasih nak mamah do’akan kalian menjadi anak-anak yang berguna bagi nusa, bangsa, agama dan keluarga.







DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR BAGAN	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah.....	8
C. Perumusan Masalah.....	11
D. Kerangka Pemikiran	12
E. Hipotesis.	15
F. Definisi Operasional	16
G. Tujuan Penelitian.....	20
H. Metode Penelitian	21
I. Lokasi Penelitian	21
J. Manfaat Penelitian	22
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Konsep PKBM.....	23
B. Konsep Mutu Pelayanan.....	31



C. Kemampuan Manajerial dan Mutu Pelayanan PKBM.....	45
D. Motivasi Kerja Pengelola dan Mutu Pelayanan PKBM.....	59
E. Pemberdayaan Pengelola dan Mutu Pelayanan PKBM.....	67

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Metode Penelitian.....	92
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	93
C. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	98
E. Langkah-langkah Pengumpulan Data.....	100
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	110
G. Langkah-Langkah Pengolahan Data dan Penulisan Laporan.....	122

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi dan Analisis Data.....	124
B. Pengujian Hipotesis dan Hasil-hasil Penelitian.....	151
C. Pembahasan.....	166

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan.....	174
B. Implikasi Penelitian.....	176
C. Rekomendasi.....	179

DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	181
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	184
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	199



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Populasi Penelitian.....	94
3.2. Variabel Kemampuan Managerial (X_1).....	101
3.3. Variabel Motivasi Kerja (X_2).....	102
3.4. Variabel Program Pemberdayaan Pengelola (X_3).....	104
3.5. Mutu Pelayanan PKBM (Y).....	105
3.6. Analisis Varians dalam Regresi Sederhana.....	116
4.1. Jenis Kelamin Responden.....	125
4.2. Jabatan Responden.....	126
4.3. Usia Responden.....	127
4.4. Masa Kerja Responden.....	129
4.5. Deskripsi Data Tiap Variabel.....	131
4.6. Uji Lilifors Variabel Kemampuan Managerial.....	132
4.7. Uji Lilifors Variabel Motivasi Kerja.....	133
4.8. Uji Lilifors Variabel Program Pemberdayaan Pengelola.....	135
4.9. Uji Lilifors Variabel Mutu Pelayanan PKBM.....	136
4.10. Hasil Uji Perhitungan Koefisien Korelasi Variabel.....	150
4.11. Uji Keberartian Model Regresi X_1 Terhadap Y	152
4.12. Uji Autokorelasi X_1 dengan Y dengan Uji Durbin-Watson.....	153

4.13. Hasil Perhitungan Koefisien X_1 dengan Y.....	154
4.14. Uji Keberartian Model Regresi X_2 Terhadap Y.....	155
4.15. Uji Autokorelasi X_2 dengan Y dengan Uji Durbin-Watson.....	156
4.16. Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi X_2 dengan Y	157
4.17. Uji Keberartian Model Regresi X_3 terhadap Y	159
4.18. Uji Autokorelasi X_3 terhadap Y dengan Uji Durbin-Watson.....	160
4.19. Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi X_3 dengan Y.....	161
4. 20. Uji Keberartian Model Regresi X_1, X_2, X_3 , terhadap Y	163
4.21. Uji Autokorelasi X_1, X_2, X_3 , terhadap Y dengan Uji Durbin-Watson.....	164
4.22. Hasil X_1, X_2, X_3 , Perhitungan Koefisien Korelasi X_1, X_2, X_3 , dengan Y	165
4.23. Rangkuman Hasil Penelitan.....	165



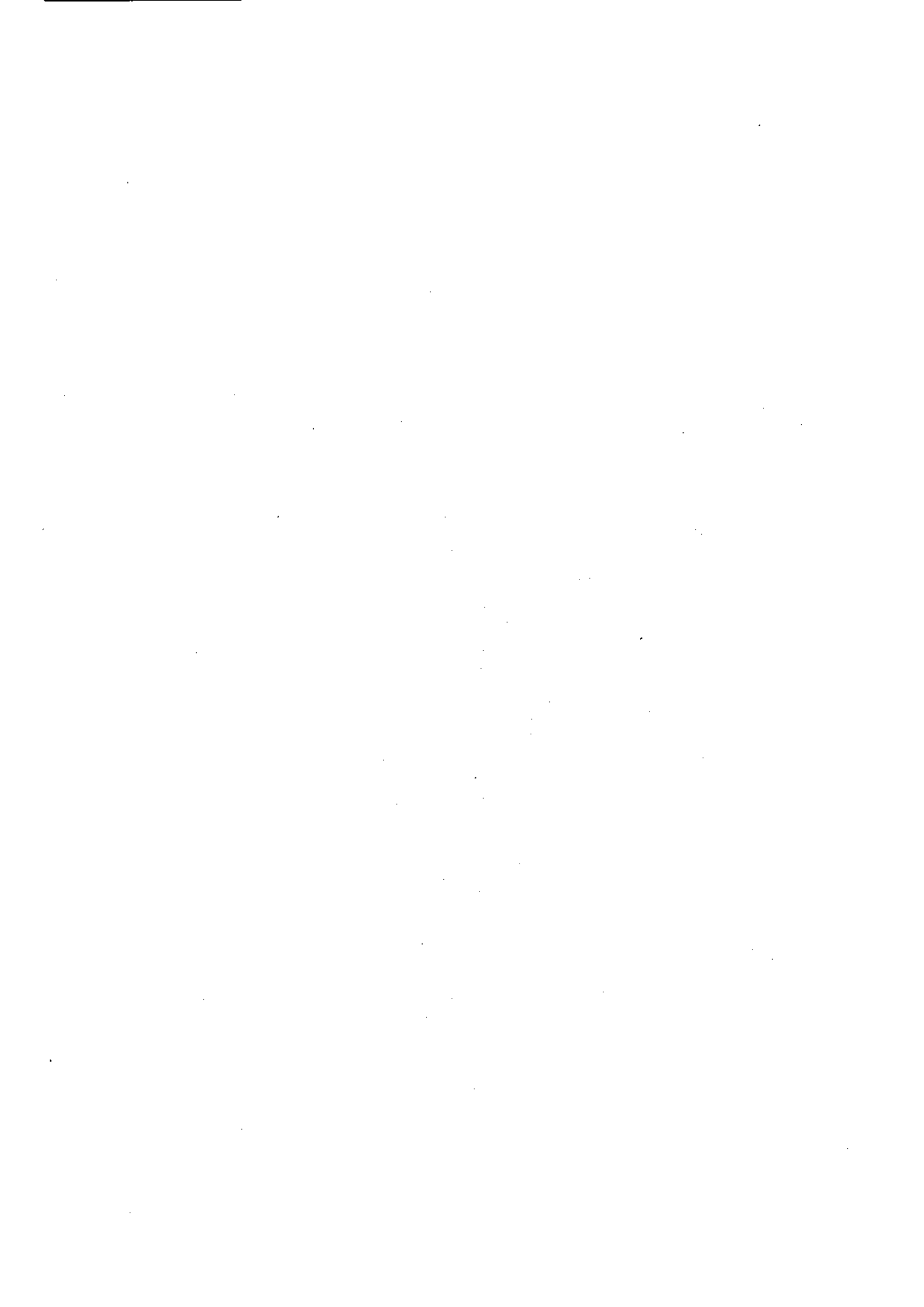


DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
1.1. Hubungan Antara Variabel Bebas dan Terikat	15
1.2. Input-output Analisis Sistem Organisasi.....	17
2.2. Pemecahan Masalah Secara Tradisional dan Pemberdayaan	77
4.1. Hubungan (Kontribusi) Variabel-Variabe Penelitian.....	166

1





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Instrumen Penelitian	119
2. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	212
3. Perhitungan Manual Method of Suseccsive Interval	220
4. Uji Normalitas Variabel Kemampuan Manajerial (Uji Lillifors)	239
5. Uji Normalitas Variabel Motivasi Kerja (Uji Lillifors).....	257
6. Uji Normalitas Variabel Program Pemberdayaan Pengelola	259
7. Uji Normalitas Variabel Mutu Pelayanan PKBM.....	263
8. Analisis Regresi Sederhana Kemampuan Managerial terhadap Mutu Pelayanan.....	265
9. Analisis Regresi Sederhana Antara Motivasi Kerja terhadap Mutu Pelayanan.....	265
10. Analisis Sederhana Antara Program Pemberdayaan Pengelola Terhadap Mutu Pelayanan PKBM	272
11. Analisis Regresi Ganda Antara Kemampuan Manajerial, Motivasi Kerja dan Program Pemberdayaan Pengelola terhadap Mutu Pelayanan PKBM.....	272



