

HUBUNGAN PEMBERDAYAAN DAN MOTIVASI KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN GURU STUDI DI YAYASAN PENDIDIKAN KATOLIK RICCI 1 JAKARTA BARAT

Antonia Suwarni

Said Hutagaol
sodoguron_45@yahoo.co.id

Amos Neolaka
amos_neolaka@yahoo.com

Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia, 2013
Jakarta 13630, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan pemberdayaan dan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan guru. Tempat penelitian dilakukan di Yayasan Pendidikan Katolik Ricci 1 Jakarta Barat. Waktu penelitian selama 3 bulan yakni Januari sampai Maret 2012. Metode penelitian adalah penelitian survei dengan pendekatan korelasional. Populasi penelitian adalah semua guru sekolah milik Yayasan Pendidikan Katolik Ricci Jakarta. Sampel penelitian adalah para guru di Yayasan pendidikan Katolik Ricci 1 Jakarta Barat yang berjumlah 45 orang. Instrumen penelitian adalah kuesioner, dan telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan uji regresi dan korelasi serta menggunakan bantuan program SPSS versi 17.00 untuk pengujian hipotesis.

Hasil penelitian adalah (1) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pemberdayaan dengan kualitas pelayanan guru di Yayasan Pendidikan Katolik Ricci 1 Jakarta Barat; karena dalam pengujian hipotesis diperoleh $F_{hitung} = 36,845$ dan $F_{tabel} = 4,067$, maka hal ini menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $36,845 > 4,067$ dan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$. (2) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan guru di Yayasan pendidikan Katolik Ricci 1 Jakarta Barat; karena dalam pengujian hipotesis diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $37,480 > 4,067$ dan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$. (3) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pemberdayaan dan motivasi kerja secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan guru di Yayasan Pendidikan Katolik Ricci 1 Jakarta Barat; karena dalam pengujian hipotesis diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $30,413 > 3,214$ dan nilai probabilitas (sig) $0,000 < 0,05$.

Kesimpulannya adalah oleh karena terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pemberdayaan dan motivasi kerja secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan guru, maka semakin tinggi pemberdayaan dan motivasi kerja maka semakin tinggi kualitas pelayanan guru di Yayasan Katolik Ricci 1 Jakarta Barat. Oleh karena itu perlu adanya pembenahan dalam pemberdayaan guru dan motivasi kerja, agar kualitas pelayanan guru semakin baik, khususnya agar menjadi perhatian Yayasan katolik Ricci 1 Jakarta Barat.

Kata kunci : *Pemberdayaan, Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan Guru*

A. Pendahuluan

Menilai kualitas sumber daya manusia suatu bangsa secara umum dapat dilihat dari mutu pendidikan bangsa tersebut. Pernyataan ini dapat dimengerti karena manusia merupakan faktor produksi yang sangat menentukan dalam usaha pembangunan. Pengembangan sumber daya manusia merupakan syarat yang penting bagi pembangunan. Maka harus ada upaya terus menerus berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Menurut Ariani (1999:16) kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, pelayanan, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan [1]. Pendidikan memiliki kualitas bila hasilnya menjadikan manusia lebih bermartabat, cerdas, terampil, kreatif, inovatif, dan berperilaku normatif. Tenaga kependidikan yaitu kepala sekolah, guru, dan semua yang terkait dalam dunia pendidikan, merupakan tenaga utama keberhasilan suatu pendidikan yang perlu diberdayakan untuk meningkatkan kualitas. Pemberdayaan tenaga kependidikan dengan cara memberikan keleluasaan untuk mengambil keputusan, dan bertanggungjawab terhadap keputusan yang diambil. Memberikan kesempatan mengikuti pelatihan-pelatihan, meningkatkan studi lanjut, menyediakan sarana pembelajaran demi terwujudnya kualitas pelayanan. Hal ini didukung oleh Clutterbuck (2003:13), yang menyatakan bahwa pemberdayaan sebagai upaya memberikan kemampuan kepada pegawai yang memerlukan untuk menyelesaikan pekerjaan, pemberian tanggungjawab dalam pembuatan keputusan, pemberian dukungan dari manajemen puncak kepada pegawai, penciptaan suasana agar para pegawai dapat menggunakan kemampuannya secara penuh guna mencapai tujuan organisasi [2]. Pelayanan guru yang berkualitas merupakan harapan setiap siswa dan orangtua. Kualitas pelayanan merupakan suatu pencapaian keberhasilan suatu organisasi. Organisasi pendidikan mengalami keberhasilan jika mutu pelayanan baik, dan para siswa maupun orangtua sebagai pelanggan merasa-

kannya secara optimal. Heizer dan Render yang dikutip oleh Wibowo[3], Arep dan Tanjung menyatakan bahwa kualitas adalah kemampuan produk atau jasa, dan segala sesuatu yang mampu untuk memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan [4]. Guru sebagai komponen utama dalam dunia pendidikan dituntut untuk mampu mengimbangi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkembang dalam masyarakat. Sentuhan guru di sekolah diharapkan mampu menghasilkan peserta didik yang memiliki kompetensi yang tinggi dan siap menghadapi tantangan hidup dengan kepercayaan yang tinggi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan para guru dibutuhkan kepengurusan yayasan yang bertanggungjawab terhadap manajemen guru. Maka untuk menjamin kelancaran pengelolaan pendidikan yang mencakup perencanaan, mengorganisasikan, memimpin, mengontrol dan mengevaluasi serta melakukan pengawasan terus-menerus sebagai upaya untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang optimal.

Guru sebagai pelaku utama dalam proses pembelajaran, dapat termotivasi dan menjadi produktif dalam dirinya, harus memiliki minat besar dan mendapat kepuasan lahir dan batin dalam mengemban tugas. Selain gaji, kondisi kerja, perlakuan yang adil, penghargaan, kepercayaan, suasana kerjasama merupakan dorongan atau motivasi untuk semakin produktif dan maksimal. Fungsi pengelolaan pendidikan dan tercapainya kualitas pelayanan, tidak dapat dilepaskan dari peran dan tanggungjawab para pengelola, kepala sekolah, dan guru. Pengelola bertanggungjawab untuk mengelola dan memberdayakan potensi sumber daya manusia untuk mewujudkan visi, misi dan tujuan sekolah. Dengan diberdayakannya potensi mereka, kepala sekolah dan guru akan semakin termotivasi untuk meningkatkan pelayanannya. Mutu pendidikan di Indonesia secara umum rendah dan usaha-usaha peningkatannya masih menjadi pekerjaan rumah yang belum selesai. Maka dibutuhkan upaya dan kerja-

sama untuk meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap dunia pendidikan, peningkatan kualitas dan relevansi pendidikan serta manajemen di setiap jenjang, jalur dan jenis pendidikan.

Sekolah Ricci merupakan sekolah swasta katolik, yang berada di keuskupan Agung Jakarta, di bawah naungan paroki St. Maria de Fatima Jakarta Barat. Keberadaan sekolah tersebut di bawah tanggungjawab Pastor paroki. Dari tahun ke tahun sekolah ini menunjukkan kemunduran, dari segi jumlah maupun kualitas pelayanan. Paroki sebagai pemilik dan penanggungjawab beserta pengurus yayasan kurang memiliki arah yang jelas akan tujuan pendidikan. Sehingga semua berjalan apa adanya. Selain itu di dalam kepengurusan yayasan kurang menunjukkan tim kerja yang solid. Sumber daya manusia yang memiliki kompetensi kurang diberdayakan. Dari berbagai macam permasalahan, fenomena yang sangat jelas adalah berkurangnya jumlah peserta didik yang melamar. Alasan yang sering muncul adalah pelayanan yang kurang optimal. Baik itu dari pengurus yayasan maupun dari tenaga-tenaga pendidik yang langsung berhubungan dengan siswa maupun orangtua peserta didik. Kualitas sebagai sesuatu yang menentukan kepuasan peserta didik dan orangtua, membutuhkan upaya perubahan ke arah perbaikan terus-menerus. Orangtua selaku pelanggan ketika tidak mendapatkan pelayanan yang diharapkan akan mencari sekolah lain yang lebih berkualitas. Selain maraknya sekolah gratis, sekolah berskala internasional, perlu adanya pembenahan di dalam sekolah-sekolah Yayasan Pendidikan Katolik Ricci. Selain itu tenaga pendidik yang memiliki kompetensi kurang mendapatkan penghargaan, kurang diberdayakan akhirnya memutuskan untuk mengundurkan diri. Demikian pula komunikasi diantara pengelola dan guru kurang berjalan secara optimal, birokrasi yang berbelit-belit seringkali menghambat proses belajar mengajar. Guru merasa kurang dilibatkan dalam merencanakan pengembangan dan pelatihan.

Maka ketika diadakan pengembangan dan pelatihan dirasakan menjadi sebuah beban. Pentingnya kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pendidikan adalah didasarkan pada pandangan bahwa sekolah adalah suatu organisasi dengan sistem terbuka, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor yang kompleks. Sekolah sebagai lembaga pendidikan mampu menunjukkan kemampuannya dengan menjawab tuntutan dan tantangan terhadap dunia pendidikan dalam relevansinya dengan kebutuhan peserta didik. Oleh karenanya dalam menjawab hal tersebut sekolah hendaknya dapat memposisikan diri sebagai lembaga yang mampu mempertanggungjawabkan kualitasnya dalam pelayanan. Melalui pelayanan yang berkualitas penyelenggaraan pendidikan secara sistematis dan terencana dapat ditempuh dengan menggunakan pendekatan secara endogenous atau perubahan yang didorong secara internal. Perubahan yang didorong secara internal akan lebih menjamin terjadinya perubahan secara berkelanjutan, karena didukung rasa memiliki serta motivasi kerja yang tinggi.

Berkaitan dengan motivasi, Siagian, menyatakan bahwa motivasi adalah kesediaan untuk melaksanakan upaya tinggi dalam mencapai tujuan keorganisasian, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya, untuk memenuhi kebutuhan individual tertentu. Seseorang terdorong melakukan suatu kegiatan karena adanya motif, yakni suatu pendorong keinginan dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai. Dan merupakan kebutuhan dalam diri pegawai yang perlu di penuhi agar pegawai tersebut dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya[5]. Selanjutnya pengamatan dari berbagai gejala dan permasalahan diharapkan dapat ditemukan gambaran yang jelas tentang pemberdayaan tenaga kependidikan. Hendaknya pemberdayaan dan memotivasi kerja guru, memberikan semangat kepada karyawan atau guru untuk meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan se-

kolah Yayasan Pendidikan Katolik Ricci 1 di Jakarta Barat.

B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Rumusan masalah

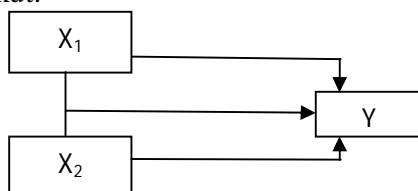
Permasalahan dalam penelitian adalah (1) apakah terdapat hubungan antara pemberdayaan dengan kualitas pelayanan guru? (2) apakah terdapat hubungan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan guru? (3) apakah terdapat hubungan antara pemberdayaan dan motivasi kerja secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan guru?

2. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sekaligus mengungkap dan menganalisis kemunduran yang terjadi selama ini bahwa sekolah-sekolah Yayasan Pendidikan Katolik Ricci 1 di Jakarta Barat kualitas pelayanan menurun. Secara spesifik untuk mengetahui dan menguji hipotesis, yaitu: (1) terdapat hubungan antara pemberdayaan dengan kualitas pelayanan guru, (2) terdapat hubungan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan guru, dan (3) terdapat hubungan antara pemberdayaan dan motivasi kerja secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan guru.

3. Metodologi

Metode penelitian adalah survei dengan pendekatan korelasional. Metode ini digunakan untuk menguji hubungan antara dua variabel bebas (pemberdayaan dan motivasi kerja) dan satu variabel terikat (kualitas pelayanan guru). Rancangan penelitian terlihat pada gambar konstelasi permasalahan berikut:



Gambar 1: Konstelasi permasalahan

Keterangan :

Y = Kualitas Pelayanan Guru

X₁ = Pemberdayaan

X₂ = Motivasi Kerja

Populasi dan sampel penelitian adalah guru-guru di Yayasan Pendidikan Katolik Ricci 1 Jakarta Barat yang berjumlah 75 orang. Sampel penelitian 45 orang dan sampel ujicoba instrumen sejumlah 30 orang. Teknik pengambilan sampel adalah *simple random sampling*. Instrumen penelitian adalah kuesioner. Menyusun butir pernyataan kuesioner melalui pembuatan kisi-kisi instrumen untuk setiap variabel. Sebelum instrumen digunakan diujicobakan terlebih dahulu. Setelah dilakukan ujicoba atau kalibrasi, maka digunakan indikator butir pernyataan yang memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas dengan $r_{xy}=0,96$ (*Alpha Cronbach*) untuk mengumpulkan data. Analisis data yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian atau menguji hipotesis adalah dengan uji korelasi dan regresi. Sebelumnya dilakukan uji persyaratan analisis, yaitu uji normalitas dan linieritas.

4. Hasil penelitian

a. Deskripsi data dan pengolahan

Setelah mengumpulkan data dari guru yang telah mengisi instrumen maka data dideskripsikan sesuai variabel penelitian. Deskripsi data dan pengolahannya berupa tabel matrik, gambar, dan perhitungan mean, median, modus, dan standar deviasi.

1) Kualitas pelayanan guru

Pengolahan data variabel kualitas pelayanan guru diperoleh setelah dilakukan perhitungan dan hasilnya sebagai berikut: nilai rata-rata (mean) sebesar 106,38, nilai tengah (median) sebesar 108,00, modus sebesar 103, standar deviasi sebesar 16.511, varians sebesar 272.604, rentang skor sebesar 61, nilai inimum sebesar 68, nilai maksimum sebesar 129, dan jumlah data 4787. Distribusi frekuensi skor kualitas pelayanan guru dapat dilihat pada tabel 1, sedangkan untuk gambar histogram tidak ditunjukkan pada artikel ini.

Tabel 1: Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Guru

Kelas	Interval Kelas	Batas Kelas		Frekuensi		
		Bawah	Atas	Ab-solut	Relatif (%)	Ko-mu-latif
1	68 - 76	67.50	76.50	3	6.67	3
2	77 - 85	76.50	85.50	4	8.89	7
3	86 - 94	85.50	94.50	2	4.44	9
4	95 - 104	95.50	104.50	10	22.22	19
5	105 - 113	104.50	113.50	8	17.78	27
6	114 - 122	113.50	122.50	9	20	36
7	123 - 131	122.50	131.50	9	20	45
				45	100	

2) Pemberdayaan guru

Pengolahan data variabel pemberdayaan guru diperoleh setelah dilakukan perhitungan dan hasilnya sebagai berikut: nilai rata-rata (mean) sebesar 100.44, nilai tengah (median) sebesar 103,00, modus sebesar 73, standar deviasi sebesar 17.111, varians sebesar 292.798, rentang skor sebesar 52, nilai minimum sebesar 71, nilai maksimum sebesar 123, dan jumlah data sebesar 4520. Distribusi frekuensi skor pemberdayaan guru dapat dilihat pada tabel 2, sedangkan untuk gambar histogramnya tidak ditunjukkan pada artikel ini.

Tabel 2: Distribusi Frekuensi Pemberdayaan Guru

Kelas	Interval kelas	Batas Kelas		Frekuensi		
		Bawah	Atas	Ab-solut	Relatif %	Kumu-latif
1	71 - 79	70.50	79.50	7	15.56	7
2	80 - 88	79.50	88.50	7	15.56	14
3	89 - 97	88.50	97.50	5	11.11	19
4	98 - 106	97.50	106.50	6	13.33	25
5	107 - 115	116.50	115.50	8	17.77	33
6	116 - 124	115.50	124.50	12	26.67	45
				45	100	

3) Motivasi kerja guru

Pengolahan data variabel motivasi kerja guru diperoleh setelah dilakukan perhitungan dan hasilnya sebagai berikut: nilai rata-rata (mean) sebesar 103,00 nilai tengah (median) sebesar 107,00, modus sebesar 87, standar deviasi sebesar 16.158, varians sebesar 261.091, rentang skor sebesar 52, nilai minimum sebesar 75, nilai maksimum sebesar 127, dan jumlah data sebesar 4635.

Distribusi frekuensi skor motivasi kerja guru dapat dilihat pada tabel 3, sedangkan untuk gambar histogramnya tidak ditunjukkan pada artikel ini.

Tabel 3 : Distribusi Frekuensi Motivasi kerja Guru

Kelas	Interval kelas	Batas Kelas		Frekuensi		
		Bawah	Atas	Ab-solut	Relatif %	Ku-mu-latif
1	75 - 83	74.50	83.50	7	15.56	7
2	84 - 92	83.50	92.50	7	15.56	14
3	93 - 101	92.50	101.50	7	15.56	21
4	102 - 110	101.50	110.50	5	11.11	26
5	111 - 119	110.50	119.50	11	24.44	37
6	120 - 128	119.50	128.50	8	17.78	45
				45	100	

b. Uji persyaratan analisis

1) Uji normalitas

Pengujian normalitas dilaksanakan dengan menggunakan rumus Kolmogorov Smirnov dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$, dengan jumlah responden 45 orang. Jika nilai probabilitas (sig) lebih besar dari taraf signifikansi, maka data distribusi normal.

Tabel 4: Uji Normalitas Variabel Kualitas pelayanan, pemberdayaan, motivasi kerja

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Y	.098	45	.200*	.931	45	.010
X1	.114	45	.179	.915	45	.003
X2	.130	45	.055	.923	45	.005

Hasil kolmogorov-Smirnov Test menunjukkan bahwa nilai probabilitas (sig) kualitas pelayanan guru (Y) sebesar 0.200, nilai probabilitas (sig) pemberdayaan guru (X1) sebesar 0,179 dan nilai probabilitas (sig) motivasi kerja guru (X2) sebesar 0,055. Karena nilai probabilitas ketiga variabel lebih besar dari taraf signifikan (α) 0,05 (Sig > 0,05), maka data ketiga variabel berdistribusi normal.

2) Uji linearitas

a) Uji kelinearan pemberdayaan dengan kualitas pelayanan guru.

Uji linearitas dilakukan untuk menguji apakah kedua variabel memiliki hubungan yang bersifat linear atau tidak.

Tabel 5:Kelinieran variabel pemberdayaan dan kualitas pelayanan guru

Tabel ANOVA

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KUALITAS * PEMBERDAYAAN	Between Groups	(Combined)	10616.911	29	366.100	3.986	.003
		Linearity	5424.180	1	5424.180	59.058	.000
		Deviation from Linearity	5192.731	28	185.455	2.019	.077
	Within Groups		1377.667	15	91.844		
	Total		11994.578	44			

Melihat tabel 5 di atas diketahui bahwa nilai probabilitas (Sig) Linieritas sebesar 0,000 tersebut kurang dari 0,05. Nilai probabilitas tersebut lebih kecil dari taraf signifikan (α) 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan pemberdayaan dan kualitas pelayanan bersifat linier.

b) Uji Linearitas motivasi kerja guru dengan kualitas pelayanan guru

Uji linearitas dilakukan untuk menguji apakah kedua variabel memiliki hubungan yang bersifat linear atau tidak.

Tabel 6: Kelinieran Variabel Motivasi kerja dan kualitas pelayanan guru

Tabel ANOVA

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KUALITAS * MOTIVASI	Between Groups	(Combined)	11653.411	33	353.134	11.386	.000
		Linearity	6327.705	1	6327.705	204.020	.000
		Deviation from Linearity	5325.706	32	166.428	5.366	.003
	Within Groups		341.167	11	31.015		
	Total		11994.578	44			

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa nilai probabilitas lebih kecil dari taraf signifikansi Linearitas sebesar 0,000. Nilai probabilitas tersebut menunjukkan bahwa lebih

kecil dari taraf signifikan (α) 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan guru bersifat linear.

c. Pengujian hipotesis dan hasil penelitian

1. Hipotesis pertama

Pengujian dengan program SPSS 17.00 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 7: Persamaan Regresi Variabel Pemberdayaan (X₁) Dengan Kualitas Pelayanan Guru (Y)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	30.179	12.686		2.379	.022
Pemberdayaan	.743	.122	.679	6.070	.000

Pemberdayaan guru (X₁) dengan kualitas pelayanan guru (Y) menghasilkan arah regresi 0,743 dan konstanta sebesar 30,179. Maka hubungan pemberdayaan guru dengan kualitas pelayanan memiliki persamaan regresi sederhana sebagai berikut: $\hat{Y} = 30,179 + 0,743 X_1$. Dalam pengujian keberartian koefisien regresi berdasarkan tabel 7, diperoleh nilai hitung 6,070, $t_{\text{tabel}} (db : n - 2 = 45 - 2 = 43, 0,05)$ sebesar 2,017 dan nilai probabilitas sebesar 0,000. Maka $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $6,070 > 2,017$ dengan nilai signifikansi 0,05, maka dapat dijelaskan hubungan antara pemberdayaan dengan kualitas pelayanan adalah signifikan. Dari hasil perhitungan regresi sederhana pemberdayaan guru dengan kualitas pelayanan guru, diperoleh persamaan regresi $\hat{Y} = 30,179 + 0,743 X_1$. Yang berarti bahwa kenaikan 1 skor pemberdayaan guru (X₁) akan memberikan kenaikan sebesar 0,743 terhadap kualitas pelayanan guru. Pengujian signifikansi hubungan antara pemberdayaan guru dengan kualitas pelayanan guru dapat dilihat pada tabel 8 berikut.

Tabel 8 : ANOVA untuk pengujian keberartian persamaan regresi pemberdayaanguru dengan kualitas pelayanan guru

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5535.008	1	5535.008	36.845	.000 ^a
Residual	6459.569	43	150.223		
Total	11994.578	44			

Berdasarkan tabel 8 diperoleh nilai hitung 38.845 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000. Untuk menentukan keberartian persamaan regresi pemberdayaan guru (X_1) dengan kualitas pelayanan guru (Y) perlu membandingkan dengan tabel distribusi F dengan menggunakan dk pembilang = 1 dan penyebut ($n - 2$, $45 - 2 = 43$) dengan taraf signifikan 0,05. Diperoleh F_{tabel} 0,05 sebesar 4,067 dengan $F_{hitung} = 36.845$. Hal ini menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $36,845 > 4,067$ dan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian adalah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pemberdayaan dengan kualitas pelayanan guru di Yayasan Pendidikan Katolik Ricci 1 Jakarta Barat. Kuatnya hubungan antara pemberdayaan dan kualitas pelayanan guru dihitung dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 9 berikut ini.

Tabel 9: Korelasi Bivariate antara pemberdayaan guru dengan kualitas pelayanan guru

	Kualitas	Pemberdayaan
Kualitas Pearson Correlation	1	.679**
Sig. (2-tailed)		.000
N	45	45
Pemberdayaan Pearson Correlation	.679**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	45	45

Pada tabel 9 di atas dapat diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,679 dengan nilai probabilitas 0,000 dengan taraf signifikan 0,05 maka hasil penelitian adalah terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara pemberdayaan guru dan kualitas pelayanan guru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik pemberdayaan akan

semakin baik kualitas pelayanan guru. Dengan mengetahui koefisien korelasi maka dapat dihitung koefisien determinasinya seperti pada tabel berikut ini.

Tabel 10: Koefisien korelasi dan koefisien determinasi variabel pemberdayaan guru dan kualitas pelayanan guru

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.679 ^a	.461	.449	12.257

Pada tabel 9 dan tabel 10 di atas terlihat nilai korelasi 0,679 dan koefisien determinasi sebesar 0,461 yang berarti bahwa 46,1% variasi yang terjadi meningkatnya kualitas pelayanan guru dipengaruhi baik buruknya pemberdayaan guru sisanya 53,9% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Hipotesis kedua

Pengujian hipotesis antara motivasi kerja (X_2) dengan kualitas pelayanan guru (Y) menggunakan uji regresi sederhana dan uji korelasi bivariate. Berdasarkan analisis dengan menggunakan program SPSS 17.00 diperoleh hasil sebagai berikut ini:

Tabel 11: Persamaan regresi antara variabel motivasi kerja (X_2) dengan kualitas pelayanan guru (Y)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	34.472	11.886		2.900	.006
Motivasi	.703	.115	.682	6.122	.000

Berdasarkan tabel 11 di atas motivasi kerja dengan kualitas pelayanan guru menghasilkan koefisien arah regresi 0,703 dan konstanta sebesar 34,472. Dengan demikian hubungan antara motivasi kerja (X_2) dengan kualitas pelayanan guru (Y) memiliki persamaan regresi sederhana sebagai berikut: $\hat{Y} = 34,472 + 0,703 X_2$, yang berarti bahwa kenaikan 1 skor motivasi kerja (X_2) akan memberikan kenaikan kualitas pelaya-

nan guru sebesar 0,703. Dalam pengujian keberartian koefisien regresi, diperoleh nilai $t_{hitung} = 6,122$, karena t_{tabel} (db. $n - 2; 45 - 2 = 43$) dengan taraf signifikan 0,05 sebesar 4,067, dan nilai probabilitas 0,000 dengan taraf signifikan 0,05; maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,122 > 4,067$, dapat dikatakan bahwa hubungan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan guru adalah signifikan. Pengujian keberartian persamaan regresi motivasi kerja (X_2) dengan kualitas pelayanan guru (Y) dapat dilihat pada tabel 12 berikut ini.

Tabel 12: ANOVA untuk pengujian keberartian persamaan regresi antara variabel motivasi kerja (X_2) dengan kualitas pelayanan guru (Y)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5585.952	1	5585.952	37.480	.000 ^a
Residual	6408.626	43	149.038		
Total	11994.578	44			

Pada tabel 12 di atas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 37,480 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000. Untuk menentukan keberartian persamaan regresi motivasi kerja (X_2) dan kualitas pelayanan guru (Y) perlu membandingkan dengan tabel distribusi F dengan menggunakan dk pembilang = 1 dan dk penyebut ($n - 2: 45 - 2 = 43$) dengan taraf signifikan (α) 0,05 diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $37,480 > 4,067$. Hal ini menunjukkan bahwa adalah benar hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan guru di Yayasan pendidikan Katolik Ricci 1 Jakarta Barat.

Sedangkan kuatnya hubungan antara motivasi kerja guru (X_2) dengan kualitas pelayanan guru (Y) dapat dihitung dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment*.

Tabel 13: Korelasi bivariate antara variabel motivasi kerja (X_2) dengan kualitas pelayanan guru (Y)

	Kualitas	Motivasi

Kualitas	Pearson Correlation	1	.682**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	45	45
Motivasi	Pearson Correlation	.682**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	45	45

Pada tabel 13 di atas diperoleh koefien korelasi sebesar 0,682 dengan probabilitas (sig) 0,000. Karena probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan kuat antara motivasi kerja dan kualitas pelayanan guru. Hasil pengujian di atas menunjukkan hubungan yang berbanding lurus antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan guru, maka semakin tinggi motivasi kerja guru akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan guru.

Tabel 14: Koefisien korelasi dan koefisien determinasi antara variabel motivasi kerja (X_2) dengan kualitas pelayanan guru (Y)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.682 ^a	.466	.453	12.208

Berdasarkan tabel 14 di atas diperoleh koefisien korelasi 0,682 dan koefisien determinasi 0,466 yang berarti 46,6 % variasi yang terjadi kecenderungan meningkatnya motivasi kerja dengan kualitas pelayanan guru dapat dipengaruhi oleh kuatnya motivasi kerja guru, sisanya 53,4% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Apabila pemberdayaan guru (X_1) dikendalikan dalam penelitian ini maka melalui analisis korelasi parsial dapat diperoleh koefisien korelasi parsial sebagai berikut ini.

Tabel 15: Koefisien korelasi parsial antara variabel motivasi kerja (X_2) dengan kualitas pelayanan guru (Y) dikontrol pemberdayaan guru (X_1)

Control Variables	Kualitas	Motivasi

Pemberdayaan	Kualitas	Correlation	1.000	.491
		Significance (2-tailed)	.	.001
		df	0	42
Motivasi	Kualitas	Correlation	.491	1.000
		Significance (2-tailed)	.001	.
		df	42	0

Berdasarkan 15 di atas dapat dikatakan bahwa hubungan parsial antara motivasi kerja guru dengan kualitas pelayanan guru adalah signifikan karena nilai probabilitas sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05. Adanya pengontrol pemberdayaan guru (X_1), besar korelasi turun menjadi 0,491. Korelasi masih positif. Hal ini berarti dengan memperhitungkan pemberdayaan guru (X_1) motivasi kerja masih ada korelasi antara motivasi kerja (X_2) dengan kualitas pelayanan (Y). Sehingga semakin tinggi pemberdayaan guru, jika motivasi kerja baik maka kualitas pelayanan guru juga akan semakin baik, demikian juga untuk sebaliknya. Dengan demikian maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut: terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara motivasi kerja dan kualitas pelayanan guru di Yayasan Pendidikan Katolik Ricci 1 Jakarta Barat. Hal ini juga berarti semakin tinggi motivasi kerja guru, akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan guru. Dan sebaliknya semakin rendah motivasi kerja guru semakin rendah pula kualitas pelayanan guru, oleh karena itu perlunya upaya peningkatan motivasi kerja guru.

3. Hipotesis ketiga

Pengujian hipotesis antara pemberdayaan guru (X_1) dan motivasi kerja guru (X_2) secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan guru (Y) menggunakan uji regresi ganda dan korelasi berganda, dengan bantuan SPSS versi 17.00.

Tabel 16: Persamaan Regresi Berganda Antara Pemberdayaan Guru (X_1) Variabel Motivasi Kerja (X_2) Bersama-sama Dengan kualitas Pelayanan Guru (Y)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.904	12.244		.972	.337
Motivasi	.451	.123	.438	3.657	.001
Pemberdayaan	.471	.131	.431	3.597	.001

Berdasarkan pada tabel 16 di atas variabel pemberdayaan guru dan motivasi kerja guru secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan guru, menghasilkan koefisien arah regresi 0,451 dan 0,471 dan konstanta sebesar 11.904. Dengan demikian hubungan antara pemberdayaan guru (X_1) dan motivasi kerja guru (X_2) secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan guru (Y) memiliki persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 11.904 + 0,471 X_1 + 0,451 X_2$. Berarti kenaikan 1 skor pemberdayaan guru (X_1) dengan motivasi kerja (X_2) secara bersama-sama akan memberikan kenaikan 0,471 untuk X_1 dan 0,451 untuk X_2 terhadap kualitas pelayanan guru.

Tabel 17: ANOVA untuk pengujian keberartian persamaan regresi berganda antara pemberdayaan guru (X_1) variabel motivasi kerja (X_2) secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan guru (Y)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7095.297	2	3547.649	30.413	.000 ^a
	Residual	4899.280	42	116.650		
	Total	11994.578	44			

Berdasarkan pada tabel 17 diatas diperoleh nilai $F_{hitung} = 30,413$ dengan nilai probabilitas (Sig) = 0,000. Oleh karena nilai F_{hitung} (30.413) lebih besar dari nilai F_{tabel} (0,05, db. $n - 2, 45 - 2 = 43, 3,214$) dan nilai probabilitas (Sig) 0,000, maka terbukti hipotesis penelitian terjawab. Dengan demikian maka hasil penelitian adalah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pemberdayaan dan motivasi kerja secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan guru di Yayasan Pendidikan Katolik Ricci 1

Jakarta Barat. Selanjutnya koefisien determinasi dapat dihitung seperti tertera pada tabel berikut ini.

Tabel 18: Koefisien korelasi dan koefisien determinasi variabel pemberdayaan motivasi kerja secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan guru

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769 ^a	.592	.572	10.800

Berdasarkan tabel 18 di atas diperoleh koefisien korelasi variabel pemberdayaan (X_1) dan motivasi kerja (X_2) dengan variabel kualitas pelayanan guru (Y) sebesar 0.769 dan determinasi sebesar 0,592. Hal ini berarti 59,2 % variasi variabel dengan variabel kualitas pelayanan guru (Y). dipengaruhi oleh pemberdayaan guru (X_1) dan motivasi kerja (X_2) secara bersama-sama, dan sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Oleh karena hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pemberdayaan guru dan motivasi kerja guru secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan guru, maka dapat diartikan bahwa; semakin tinggi pemberdayaan guru dan motivasi kerja guru maka semakin tinggi kualitas pelayanan guru di Yayasan Katolik Ricci 1 Jakarta Barat. Demikian pula sebaliknya semakin tidak baik pemberdayaan guru dan motivasi kerja guru semakin rendah kualitas pelayanan guru. Maka perlu adanya pembenahan dalam pemberdayaan guru dan motivasi kerja, agar kualitas pelayanan guru semakin baik, khususnya untuk menjadi perhatian di Yayasan katolik Ricci 1 Jakarta Barat.

d. Pembahasan hasil penelitian

1) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pemberdayaan dengan kualitas pelayanan guru

Hasil penelitian ini didapat setelah adanya pengujian hipotesis yang membuktikan

kannya, yaitu pada tabel 8 diperoleh F_{tabel} 0,05 sebesar 4,067 dengan $F_{hitung} = 36.845$. Hal ini menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $36,845 > 4,067$ dan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$; menunjukkan bahwa hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pemberdayaan dengan kualitas pelayanan guru di Yayasan Pendidikan Katolik Ricci 1 Jakarta Barat adalah mengandung kebenaran. Pada perhitungan di atas telah diperoleh koefisien korelasi sebesar $R_{x1y} = 0,679$. Dengan mengetahui koefisien korelasi maka dapat dihitung koefisien determinasi, yaitu pangkat dua dari koefisien korelasi, $R_{square} = 0,461$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara pemberdayaan guru dengan kualitas pelayanan guru. Memperhatikan koefisien determinasi sebesar 0,461, memberikan makna pada kita bahwa, meningkatnya kualitas pelayanan guru dipengaruhi 46,1% variasi yang terjadi akibat baik buruknya pemberdayaan guru, sedangkan sisanya 53,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi obyek penelitian dalam studi ini.

Hasil penelitian didukung oleh Dwidjowiyoto [6] dan Devrey [7] yang menyatakan bahwa: dalam dunia pendidikan kualitas pelayanan adalah sebagai kemampuan sumber daya sekolah mentransformasikan multi jenis masukan dan situasi untuk mencapai derajat nilai tambah tuntunan bagi peserta didik. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepedulian yang terlibat antara lain dengan siswa dan orangtua. Selanjutnya dikatakan bahwa konsep kepedulian kepada siswa dan orangtua selaku pelanggan, memberikan pengertian adanya pemahaman mengenai pentingnya peranan pelanggan dalam kelangsungan hidup organisasi. Penentu utama tinggi rendahnya kualitas pelayanan adalah pengguna jasa pelayanan itu sendiri yaitu siswa dan orangtua, sementara pelayanan semakin berkualitas kalau semakin sesuai dengan keinginan dan harapan pengguna dan pelaksananya.

Kualitas pelayanan suatu organisasi akan semakin bermutu, manakaladalam setiap pribadi terdapat kemauan untuk melayani atau memberdayakan diri, diantaranya guru dan karyawan itu sendiri. Mau melayani diantara guru, karyawan dan semua tenaga yang berkecimpung dalam penyelenggaraan pendidikan di unit sekolah sendiri, berarti ada kemauan untuk adanya pemberdayaan melalui memperbaiki kualitas diri sendiri. Pada akhirnya akan bersedia untuk melayani siapa saja yang membutuhkan pelayanan, terutama para siswa, orangtua murid di sekolah tempat bekerja. Orang yang mau dan mampu melayani adalah pribadi yang memiliki kerendahan hati, hal ini merupakan salah satu keutamaan yang penting karena memperlihatkan kualitas pribadi seseorang. Pribadi yang berkualitas sangat dibutuhkan dalam dunia pendidikan untuk saat ini. Pribadi berkualitas adalah pribadi yang memiliki integritas, berarti segala ucapannya sesuai dengan perbuatannya. Segala perilakunya mencerminkan nilai-nilai yang dianutnya. Harapannya dengan pelayanan yang berkualitas, peserta didik semakin menjadi pribadi yang utuh, tumbuh menjadi dewasa sebagai sosok yang jujur, dan tindakannya dapat dipercaya. Pada akhirnya mampu menghormati komitmen dan bisa diandalkan dalam berbagai aspek kehidupan.

2) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan guru

Berdasarkan pengujian hipotesis maka diperoleh hasil penelitian sesuai perhitungan berikut: didapat nilai $t_{hitung} = 6,122$, dan $t_{tabel} = 4,067$, serta nilai probabilitas 0,000 dengan taraf signifikan 0,05; maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,122 > 4,067$, maka hasil penelitian adalah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan guru di Yayasan pendidikan Katolik Ricci 1 Jakarta Barat. Sedangkan untuk mengetahui kuatnya hubungan antara motivasi kerja guru dengan kualitas pelayanan guru dapat dihitung dengan

menggunakan teknik korelasi *Product Moment*. Setelah dihitung hasilnya adalah diperoleh koefisien korelasi $R_{x,y} = 0,682$. Dengan mengetahui koefisien korelasi maka dapat dihitung koefisien determinasi, yaitu pangkat dua dari koefisien korelasi, $R_{square} = 0,466$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan guru. Memperhatikan koefisien determinasi sebesar 0,466, memberikan makna pada kita bahwa, meningkatnya kualitas pelayanan guru dipengaruhi 46,6% variasi yang terjadi akibat tinggi rendahnya motivasi guru, sedangkan sisanya 53,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi obyek penelitian dalam studi ini. Dengan demikian maka semakin tinggi motivasi kerja guru akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan guru.

Hasil penelitian didukung oleh Sarason dalam Koesoema[8] yang mengemukakan bahwa motivasi dan keterlibatan aktif dari guru merupakan salah satu motor penggerak terjadinya perubahan. Beberapa alasan terjadinya perubahan yaitu Pertama, keterlibatan aktif dari guru memungkinkan mereka dalam memikul tanggungjawab bagi diri mereka sendiri. Kedua, gagasan perubahan yang menyentuh perubahan persepsi guru membuat mengerti persoalan mendasar yang muncul, baik berkaitan perubahan perilaku maupun tujuan pembaharuan sehingga guru berusaha mengatasi persoalan ini. Ketiga, keterlibatan dan partisipasi aktif guru dalam perubahan meningkatkan ketajaman dalam memahami persoalan dan memecahkannya.

Oleh karena itu pelaksanaan motivasi memerlukan penerapan prinsip motivasi, antara lain : mengikutsertakan bawahan dalam setiap aktivitas sekolah, memberikan kesempatan kepada bawahan antara lain guru untuk memberikan ide-ide, gagasan-gagasan, dalam peningkatan kualitas pelayanan. Peningkatan motivasi kerja dapat dilakukan melalui pemberian penghargaan atas setiap sumbangan dan aktivitas bawahan sekecil apapun, akan mendorong me-

ningkatkan motivasi kerja. Komunikasi harmonis antara pimpinan dan bawahan juga dapat meningkatkan motivasi kerja sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai harapannya.

3) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pemberdayaan dan motivasi kerja secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan guru

Berdasarkan pada pengujian hipotesis diperoleh nilai $F_{hitung} = 30,413$ dan nilai $F_{tabel} = 3,214$ maka: $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $30,413 > 3,214$; sehinggadidapatkan hasil penelitian sebagai berikut: terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pemberdayaan dan motivasi kerja secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan guru di Yayasan Pendidikan Katolik Ricci 1 Jakarta Barat. Selanjutnya koefisien korelasi dapat dihitung dan diperoleh $R_{x12y} = 0,769$. Dengan mengetahui koefisien korelasi maka dapat dihitung koefisien determinasi, yaitu pangkat dua dari koefisien korelasi, $R_{square} = 0,592$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara pemberdayaan dan motivasi kerja secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan guru. Memperhatikan koefisien determinasi sebesar 0,592, dapat memberikan makna pada kita bahwa, meningkatnya kualitas pelayanan guru dipengaruhi 59,2% variasi yang terjadi akibat baik buruknya pemberdayaan dan tinggi rendahnya motivasi guru, sedangkan sisanya 40,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi obyek penelitian dalam studi ini. Dengan demikian maka semakin baik pemberdayaan dan semakin tinggi motivasi kerja akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan guru. Oleh karena itu hasil penelitian ini perlu untuk menjadi perhatian di Yayasan katolik Ricci 1 Jakarta Barat.

C. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya maka dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut: (1) oleh karena terdapat hu-

ubungan yang positif dan signifikan antara pemberdayaan dengan kualitas pelayanan guru di Yayasan Pendidikan Katolik Ricci 1 Jakarta Barat, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan guru, pimpinan yayasan perlu upaya yang baik dan positif untuk memberdayakan gurunya memiliki kemauan terlibat dalam setiap aktivitas. (2) Dengan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan guru di Yayasan Pendidikan Katolik Ricci 1 Jakarta Barat, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan guru, pimpinan yayasan perlu meningkatkan motivasi kerja melalui partisipasi aktif guru dalam setiap program di sekolah. (3) Demikian juga oleh karena terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pemberdayaan guru dan motivasi kerja secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan guru di Yayasan Pendidikan Katolik Ricci 1 Jakarta Barat, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan guru, pimpinan yayasan perlu secara positif dan tertata memberdayakan guru, dan pada saat yang sama meningkatkan motivasi melalui kegiatan harmonisasi, dengan mengajak guru dan semua karyawan untuk terlibat dalam setiap kegiatan sekolah. Keterlibatan dalam setiap kegiatan sekolah bermakna, membuat guru bahagia dalam menjalankan tugas di sekolah, dan akan meningkatkan kualitas pelayanan dan produktivitas gurunya.

Daftar Pustaka

- [1] Ariani. *Menejemen Kualitas*. Jogyakarta: Universitas Atmajaya, p16, 1999.
- [2] Clutterbuck. *Daya Pemberdayaan Menggali dan Meningkatkan Potensi Karyawan Anda*. Jakarta: PT. Gramedia Utama, p.13, 2003.
- [3] Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, p.171, 2011.
- [4] Arep dan Tanjung. *Manajemen Motivasi*. Jakarta: PT. Grasindo, p.2, 2003.
- [5] Siagian. *Teori Motivasi Dan Aplikasinya*. Jakarta. PT. Rineka Cipta, p.31, 2004.
- [6] Dwidjowijoto. *Manajemen Pemberdayaan, Sebuah Pengantar dan Panduan Untuk Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo, p.13, 2007.
- [7] Devrey. *Good Service is Good Busines*. Jakarta: PT. Gramedia Utama, p.20,2003.
- [8] Koesoema, Doni. *Pendidik Karakter di Zaman Keblinger*. Jakarta. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, p.79, 2009.