

**PENGARUH FUNGSI *DIRECTING* TERHADAP
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA
PROGRAM KAMPUNG KELUARGA BERKUALITAS
DI KELURAHAN GAHARU KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

SOFIA PUTRIYANI PURBA
NPM : 2003100002

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : **SOFIA PUTRIYANI PURBA**
N P M : 2003100002
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari, tanggal : Rabu, 12 Juni 2024
W a k t u : Pukul 08.15 WIB s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Assoc. Prof. Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP

(.....)

PENGUJI II : AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP

(.....)

PENGUJI III : AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M. Si

(.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, M.SP



Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI., M.I.Kom

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Lengkap : **SOFIA PUTRIYANI PURBA**
NPM : 2003100002
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : **PENGARUH FUNGSI *DIRECTING* TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA PROGRAM KAMPUNG KELUARGA BERKUALITAS DI KELURAHAN GAHARU KOTA MEDAN**

Medan, 25 Mei 2024

Dosen Pembimbing


AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


ANANDA MAHARDIKA S.Sos., M.SP.
NIDN : 0122118801

Dekan,

Dr. ARIKIN SALEH, S.Sos, MSP.
NIDN : 0030017402

SURAT PERYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Sofia Putriyani Purba NPM 2003100002, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan suatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, dan tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar sarjana yang telah saya peroleh, serta membatalkan dan penarikan ijazah sarjana dance transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 14 Juni 2024

Yang menyatakan,



Sofia Putriyani Purba

NPM. 2003100002

ABSTRAK

**PENGARUH FUNGSI DIRECTING TERHADAP
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA PROGRAM
KAMPUNG KELUARGA BERKUALITAS DI KELURAHAN
GAHARU KOTA MEDAN**

SOFIA PUTRIYANI PURBA

2003100002

Program kampung Keluarga Berkualitas adalah solusi untuk menekan pertumbuhan penduduk dan meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia. Program ini tidak hanya fokus dalam mengatasi pertumbuhan penduduk saja, konsep Kampung Keluarga Berkualitas ini juga dilaksanakan untuk memadukan program Keluarga Berkualitas dengan program pembangunan lainnya, seperti pendidikan, kesehatan, dan ekonomi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Fungsi *Directing* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan. Adapun jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif dengan analisis kuantitatif. Adapun jumlah populasi dan sampel pada penelitian ini sebanyak 29 orang. Berdasarkan hasil olah data pada uji signifikan menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel yaitu $3,717 > 1,703$. Dari data tersebut diperoleh data yang signifikan antara kedua variabel yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel fungsi *directing* memiliki pengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan.

Kata kunci : Fungsi *Directing*, Kualitas Pelayanan, Kampung Keluarga Berkualitas.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya masih bisa beraktivitas seperti biasa dan memberikan ridho-Nya di setiap hembusan nafas sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengrauh Fungsi Directing Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan” dengan baik. Tidak lupa shalawat dan salam kita curahkan kepada Nabi Kita Nabi Muhammad SAW.

Penulisan skripsi ini menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis sadar skripsi ini dapat terselesaikan dengan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, dengan karunia Allah SWT atas segala nikmat dan kuasanya yang telah diberikan kepada penulis selama menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Selama penulisan Skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dan dukungan serta doa sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orangtua penulis yang paling penulis cintai dan sayangi yaitu Bapak Junardi Purba dan Ibu Wahyuni Indriyani Pakpahan yang telah menjadi orang tua hebat. Terima kasih yang tak terhingga atas limpahan kasih sayang dan cinta yang tulus, doa yang tak

pernah terputus, materi, motivasi, nasehat, perhatian, serta pengorbanan yang diberikan membuat penulis selalu bersyukur karena telah memiliki keluarga yang luar biasa. Tak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos, MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dr. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos, MSP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos., M.Si. selaku sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Affan Al-Quddus, S.Sos., M.Si. selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
8. Seluruh Staff, Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan

Ilmu dan wawasan pengetahuan kepada penulis selama kuliah di Jurusan Ilmu Administrasi Publik.

9. Kepada bapak Heru Satria Surbakti, SH. selaku Lurah Gaharu , yang telah memberikan izin kepada penulis untuk penelitian dan Seluruh pegawai yang ada di Kelurahan Gaharu.
10. Kepada Bapak Alex Januari selaku kepala lingkungan V Kelurahan Gaharu sekaligus Ketua Program Kampung Keluarga Berkualitas yang bersedia membantu penulis pada saat melakukan penelitian di lapangan.
11. Kepada kedua saudara perempuan penulis yang paling cantik yaitu Anggi Ramadhani Purba dan Ariqa Patina Purba yang telah memberikan semangat dan apresiasi kepada penulis.
12. Kepada manusia hebat sahabat-sahabat seperjuangan penulis yaitu Nurul Hayati Br. Marpaung, Nur Ubaidillah Zahro, Yaya Andjani Namira, Putri Natasya, Khairun Nisa, Putri Permatasari, Alisa Dwi Antika dan Silvia Rezani terima kasih atas *support*, semangat, kekeluargaan dan kebersamaan yang tidak mungkin dapat dilupakan selama kurang lebih 4 tahun, serta membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Terakhir, kepada diri sendiri Sofia Putriyani Purba. Terima kasih sudah berjuang dan bertahan sejauh ini. Apresiasi sebesar-besarnya karena sudah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Terima kasih untuk tidak menyerah dalam hal sesulit apapun dalam proses penyusunan skripsi ini. Tetap bersyukur dan rendah hati.

Akhir kata penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan Ilmu dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu kerendahan hati penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun dan guna melengkapi kesempurnaan Skripsi ini. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Medan, 27 Mei 2023

Penulis

Sofia Putriyani Purba

2003100002

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II. URAIAN TEORITIS	7
2.1 Pengertian <i>Directing</i>	7
2.1.1 Tujuan <i>Directing</i>	8
2.1.2 Unsur-unsu <i>Directing</i>	10
2.1.3 Karakteristik <i>Directing</i>	12
2.1.4 Strategi Pelaksanaan <i>Directing</i>	12
2.2 Pengertian Kualitas	13
2.3 Pengertian Pelayanan	14
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14

2.3.2	Macam-macam Kualitas Pelayanan	15
2.3.3	Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.4	Hipotesis.....	17
BAB III. METODE PENELITIAN		19
3.1	Jenis Penelitian.....	29
3.2	Kerangka Konsep	20
3.3	Definisi Konsep.....	20
3.4	Defenisi Operasional.....	21
3.5	Populasi dan Sampel	22
3.6	Teknik Pengumpulan Data	23
3.7	Teknik Analisi Data	24
3.7.1	<i>Uji Korelasi Product Moment Person</i>	24
3.7.2	Uji Signifikan.....	25
3.7.3	Uji Determinasi	26
3.7.4	Uji Regresi Linear	26
3.8	Waktu dan Lokasi Penelitian	27
3.9	Deskripsi Ringkasan Objek Penelitian.....	27
3.10	Struktu Organisasi Kelurahan Gaharu	28
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Hasil Penelitian	29
4.1.1	Karakteristik Responden	29
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30

4.2 Pembahasan.....	31
4.3 Pelaksanaan Fungsi <i>Directing</i> Variabel (X)	31
4.4 Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Variabel (Y).....	46
4.5 Tabel Frekuensi Variabel	60
4.5.1 Analisis Data Variabel Bebas (X) Fungsi <i>Directing</i>	60
4.5.2 Analisi Data Variabel Terikat (Y) Kualitas Pelayanan	63
4.6 Uji Korelasi Product Moment Person	66
4.7 Uji Signifikan	69
4.8 Uji Determinasi	70
4.9 Uji Regresi Linear	71
BAB V. PENUTUP	74
5.1 Simpulan	74
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Skala Likert	24
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	30
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	30
Tabel 4.5 Tanggapan responden berdasarkan indikator pemimpin bertanggung jawab memberi arahan dan informasi terkait dengan tugas yang harus dilakukan	32
Tabel 4.6 Tanggapan responden berdasarkan indikator pemimpin bertanggung jawab memberi arahan dan informasi terkait dengan tugas yang harus dilakukan	33
Tabel 4.7 Tanggapan responden berdasarkan indikator pemimpin bertanggung jawab memberi arahan dan informasi terkait dengan tugas yang harus dilakukan	34
Tabel 4.8 Tanggapan responden berdasarkan indikator pemimpin memberi petunjuk tentang cara pelaksanaan tugas	35
Tabel 4.9 Tanggapan responden berdasarkan indikator pemimpin memberi petunjuk tentang cara pelaksanaan tugas	36
Tabe 4.10 Tanggapan responden berdasarkan indikator pemimpin memberi petunjuk tentang cara pelaksanaan tugas	37
Tabel 4.11 Tanggapan Responden berdasarkan indikator pemimpin memberikan perintah kepada anggotanya	38

4.12 Tanggapan Responden berdasarkan indikator pemimpin memberikan perintah kepada anggotanya	39
4.13 Tanggapan Responden berdasarkan indikator pemimpin memberikan perintah kepada anggotanya	40
4.14 Tanggapan Responden berdasarkan indikator pemimpin memberikan motivasi kepada anggotanya	41
Tabel 4.15 Tanggapan Responden berdasarkan indikator pemimpin memberikan motivasi kepada anggotanya	42
Tabel 4.16 Tanggapan Responden berdasarkan indikator pemimpin memberikan motivasi kepada anggotanya	43
Tabel 4.17 Rekapitulasi Tanggapan Responden atau Variabel Fungsi Directing (Variabel X)	44
Tabel 4.18 Tanggapan responden berdasarkan indikator keandalan (reliability)	46
Tabel 4.19 Tanggapan responden berdasarkan indikator keandalan (reliability)	47
Tabel 4.20 Tanggapan responden berdasarkan indikator keandalan (reliability)	48
Tabel 4.21 Tanggapan responden berdasarkan indikator ketanggapan (responsiveness)	49
Tabel 4.22 Tanggapan responden berdasarkan indikator ketanggapan (responsiveness)	50

Tabel 4.23 Tanggapan responden berdasarkan indikator ketanggapan (responsiveness)	51
Tabel 4.24 Tanggapan responden berdasarkan indikator jaminan (assurance)	52
Tabel 4.25 Tanggapan responden berdasarkan indikator jaminan (assurance)	53
Tabel 4.26 Tanggapan responden berdasarkan indikator jaminan (assurance)	54
Tabel 4.27 Tanggapan responden berdasarkan indikator empati (empathy) ..	55
Tabel 4.28 Tanggapan responden berdasarkan indikator empati (empathy) ..	56
Tabel 4.29 Tanggapan responden berdasarkan indikator empati (empathy) ..	57
Tabel 4.30 Rekapitulasi tanggapan responden atas variabel kualitas pelayanan Variabel Y)	58
Tabel 4.31 Tabulasi Nilai Jawaban Responden Mengenai Variabel Bebas (X) Fungsi directing.....	61
Tabel 4.32 Distribusi frekuensi jawaban berdasarkan variabel bebas (X)	62
Tabel 4.33 Tabulasi data nilai jawaban responden mengenai variabel terikat (Y)	63
Tabel 4.34 Distribusi frekuensi jawaban berdasarkan Variabel Terikat (Y) ..	65
Tabel 4.35 Perhitungan variabel bebas (X) fungsi directing dan Variabel terikat (Y) kualitas pelayanan untuk analisis product moment person	66
Tabel 4.36 Interpretasi koefisien korelasi product moment	69

DAFTAR GAMBAR

3.1 Kerangka Konsep	20
3.2 Struktur Organisasi Kelurahan Gaharu	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, persebaran penduduk yang tidak merata adalah masalah besar, dimana lebih dari setengah penduduk Indonesia tinggal di pulau Jawa, diikuti oleh Sumatera, Sulawesi, Kalimantan, dan Bali-Nusa Tenggara. Pulau Papua memiliki populasi terendah dengan hanya 8,6 juta orang. Data menunjukkan bahwa pemerintah pusat dan daerah Indonesia harus menangani masalah laju pertumbuhan dan penyebaran penduduk. Di beberapa daerah ada banyak penduduk sementara di beberapa daerah lainnya ada yang memiliki sedikit penduduk. Di daerah yang padat penduduk, ketidakseimbangan ini dapat menempatkan sumber daya alam dan infrastruktur di bawah tekanan yang signifikan. Di sisi lain, daerah yang jarang dihuni mungkin menghadapi tantangan dalam pengembangan ekonomi dan penyediaan layanan dasar.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) yang tercatat pada data Medan Dalam Angka jumlah penduduk di Kota Medan Pada tahun 2022 mencapai 2.494.512 jiwa. Dibanding jumlah Penduduk pada tahun 2021, terjadi pertambahan penduduk sebesar 33.654 jiwa (1,35%). Dengan luas wilayah mencapai 265,10 km², kepadatan penduduk mencapai 9.410 jiwa/km². (BPS, 2023:54) Laju pertumbuhan penduduk yang terus meningkat menimbulkan berbagai masalah baru yang berpengaruh pada kualitas hidup dan tingkat

kesejahteraan penduduk. Beberapa masalah ini termasuk peningkatan angka pengangguran, tingkat kemiskinan, dan kesenjangan ekonomi antar masyarakat.

Upaya pemerintah dalam mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan membentuk suatu program yang dinamakan Kampung KB (Kampung Keluarga Berkualitas). Program Kampung Keluarga Berencana diusulkan oleh Presiden Joko Widodo sebagai wujud bagian dari agenda prioritas pembangunan Nawacita dari tahun 2015 hingga 2019. Program ini merupakan pelaksanaan dari tiga agenda prioritas yang berbeda. Agenda prioritas ke-3 adalah Membangun Indonesia dari Pinggiran dengan Memperkuat Daerah dan Desa dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia, agenda prioritas ke-5 adalah Meningkatkan Kualitas Hidup Manusia Indonesia, dan agenda prioritas ke-8 adalah Revolusi Karakter Bangsa melalui Pembangunan Kependudukan dan Keluarga Berencana. Pada awal mula pencanangan, program ini bernama Program Kampung Keluarga Berencana seperti yang tertera pada Peraturan Walikota Medan No. 13 Tahun 2020 tentang “Pengembangan Kampung Keluarga Berencana Di Kota Medan”, namun pada saat diluncurkannya Inpres No.3 Tahun 2022 tentang “Optimalisasi Penyelenggaraan Kampung Keluarga Berkualitas” maka kini program tersebut telah berganti menjadi Program Kampung Berkualitas.

Program Kampung Keluarga Berkualitas adalah inisiatif penting untuk meningkatkan kualitas masyarakat melalui upaya peningkatan kesadaran akan perencanaan keluarga dan kesehatan reproduksi di tingkat lokal, seperti di kampung atau dusun. Kampung Keluarga Berkualitas ditujukan bagi daerah

yang miskin, padat penduduk, terpencil, wilayah pesisir pantai, atau perbatasan suatu wilayah dengan akses pelayanan kesehatan yang sangat minim. Seperti Kelurahan Gaharu yang merupakan daerah padat penduduk dan pinggiran/bantaran rel Kereta Api, dengan kriteria inilah kemudian dipilih Kelurahan Gaharu sebagai Kelurahan Kampung Keluarga Berkualitas. Kelurahan gaharu juga merupakan kelurahan dengan permasalahan sosial yang ada seperti masih ada anak stunting, masih ada pasangan usia subur (PUS) yang belum mengetahui tentang pentingnya KB dan masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang bahaya kanker Rahim.

Pembentukan Program kampung Keluarga Berkualitas adalah solusi untuk menekan pertumbuhan penduduk dan meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia. Program ini tidak hanya fokus dalam mengatasi pertumbuhan penduduk saja, konsep Kampung Keluarga Berkualitas ini juga dilaksanakan untuk memadukan program Keluarga Berkualitas dengan program pembangunan lainnya, seperti pendidikan, kesehatan, dan ekonomi.

Salah satu faktor dan kunci dalam mencapai keberhasilan program ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan memberikan layanan dan edukasi yang komprehensif. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efisien dan mudah dipahami sehingga kualitas pelayanan terus diperlukan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menerapkan fungsi pengarahan atau *directing* dari ketua kelompok kerja pada program Kampung Keluarga Berkualitas yang memungkinkan bertanggung

jawab untuk mengarahkan, mengkoordinasikan, dan mengawasi pelaksanaan layanan secara efektif. Ini membantu memastikan bahwa proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan memungkinkan peningkatan efisiensi, responsivitas, dan kepuasan masyarakat. Fungsi pengarahan tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan termasuk kegiatan berjalan sesuai rencana. Selain itu, pengarahan juga dapat mencegah penyimpangan atau efek kesalahan komunikasi yang dapat menyebabkan kurangnya informasi yang diterima.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Fungsi *Directing* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pengaruh Fungsi *Directing* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Fungsi *Directing* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam konteks penerapan fungsi *directing* terhadap peningkatan kualitas pelayanan seperti pada Program Kampung Keluarga Berkualitas.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi penulis dan pembaca serta mampu memberikan masukan kepada lembaga pihak-pihak terkait.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logis dan konsisten agar dapat melihat dan mengkaji penelitian secara teratur dan sistematis, maka sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun berkaitan satu bab dengan bab yang lainnya.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri atas Latar Belakang Masalah, Rumusan, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada bab ini mengemukakan teori-teori yang berkaitan dengan masalah dan objek yang akan diteliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan Jenis Penelitian, Defenisi Konsep, Defenisi Operasional, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, dan Lokasi Penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang analisa Data dan Pengujian Hipotesis.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang Simpulan dan Saran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Pengertian Directing

Menurut Haimann dalam buku (Suwatno dkk, 2022:115) mengemukakan bahwa pengarahan terdiri dari proses dan teknik yang digunakan dalam mengeluarkan instruksi dan memastikan bahwa operasi dilakukan seperti yang direncanakan semula.

Menurut (Hasibuan, 2017:21) mengemukakan pengarahan merupakan kegiatan mengontrol semua karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja secara efektif dan efisien dalam membantu mencapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Pemimpin memberikan pengarahan kepada bawahannya dengan menugaskan mereka untuk melakukan semua tugasnya dengan baik.

Sedangkan Menurut G.R Terry dalam (Hasibuan, 2011:183) Pengarahan adalah membuat semua anggota kelompok, agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha –usaha pengorganisasian.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan directing/pengarahan adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan cara mengintruksi anggota dalam suatu organisasi atau kelompok agar bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2.1.1 Tujuan Directing

Menurut (Rinda, 2022:55–60) pada umumnya tujuan pengarahan atau directing adalah supaya semua tugas yang wajib diselesaikan para karyawan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan menggunakan pedoman yang sudah diterapkan oleh organisasi. Tujuan pengarahan (directing) antara lain adalah sebagai berikut:

1. Menentukan strategi, prosedur dan standar yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan, anggaran yang dibutuhkan, sistem yang digunakan, kebijakan organisasi.
2. Merancang dan mengembangkan team work yang berguna untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi.
3. Dalam memberikan pengarahan dapat menjelaskan yang bersifat edukasi, dan memberi serta menambah pengetahuan untuk bawahan , sehingga bisa menentukan tujuan organisasi.
4. Dengan adanya pengarahan, dapat membatasi kegiatan mana yang harus dilaksanakan. Dengan begitu, maka penggunaan sumber daya manusia menjadi lebih hemat.
5. Dengan diberikan pengarahan (directing) akan menjadikan seluruh anggota organisasi di berbagai bagian atau divisi merasakan kenyamanan, karena terciptanya kondisi yang stabil.
6. Pengarahan isinya tidak hanya berupa perintah atau menyuruh para bawahan untuk melaksanakan kegiatan, tetapi harus berisi motivasi

7. untuk meningkatkan semangat kerja bawahan, juga berisi penjelasan yang memberikan pengertian bagaimana melaksanakan tugas dengan baik.
8. Pengarahan yang diberikan pemimpin bertujuan membuat karyawan atau bawahan bisa melaksanakan pekerjaan sesuai instruksi.
9. Pengarahan bisa bertujuan memberikan pengetahuan secara jelas apabila terjadi perubahan-perubahan dalam organisasi dan bagaimana cara menghadapi perubahan tersebut.
10. Pengarahan untuk karyawan baru pada organisasi berisi informasi tentang kondisi fisik di lingkungan melaksanakan kegiatan bekerja, misalnya penjelasan tentang tugas yang harus dilaksanakan dan berbagai ruangan yang ada di lingkungan kerja.
11. Perilaku yang berupa disiplin dalam bekerja , akan memberikan dampak yang baik organisasi, misalnya meningkatnya produktivitas kerja yang menyangkut kualitas pekerjaan dan kuantitas pekerjaan.

2.1.2 Unsur-Unsur Directing

Menurut Powley & Edwards dalam buku (Suwatno dkk, 2022:124) ada empat unsur suatu pengarahan sebagai berikut:

1. Pengawasan

Pengawasan membutuhkan kemampuan untuk membimbing dan mengarahkan upaya karyawan dan sumber daya lainnya untuk mencapai hasil kerja yang dinyatakan. Pengawasan adalah unsur

pengarahan dan merupakan kompetensi menyeluruh yang menuntut manajer untuk menjadi kompeten dalam: pelatihan, pengarahan, motivasi, koordinasi, dan pemeliharaan disiplin, komunikasi, interpretasi aturan dan peraturan dan lain-lain.

2. Motivasi

Motivasi adalah kekuatan untuk memulai, membimbing, dan mempertahankan seseorang di tempat kerja dalam suatu organisasi, puas dengan perannya dan arahan yang diberikan kepada mereka. Motivasi adalah sesuatu yang menggerakkan orang untuk bertindak, dan melanjutkannya dalam tindakan yang sudah dimulai.

3. Kepemimpinan

Kepemimpinan pada dasarnya adalah proses terus-menerus untuk memengaruhi perilaku. Seorang pemimpin menghem- buskan kehidupan ke dalam kelompok dan memo-tivasi mereka untuk bergerak menuju tujuan. Seorang pemimpin menghasilkan visi dan mendorong orang lain untuk mendukung visi itu. Sebuah organisasi yang sukses memiliki satu atribut utama yang membedakannya dari organisasi yang gagal dan itu sering kali adalah kepemimpinan yang dinamis dan efektif.

4. Komunikasi

Komunikasi adalah sebuah proses. Proses ini melibatkan elemen-elemen seperti source, encoding, media/channel, recei- ver,

decoding, noise, dan feedback. Dalam komunikasi terjadi transfer informasi dari satu orang ke orang lain. Komunikasi adalah cara menjangkau orang lain dengan mentransmisikan ide, fakta, pikiran, nilai perasaan. Komunikasi yang efektif dianggap sebagai dasar untuk berfungsinya organisasi. Tanpa komunikasi yang efektif organisasi akan mengalami kesulitan bergerak menuju tujuan yang diinginkan.

2.1.3 Karakteristik Directing

Menurut Hilal Mahmud dalam (Asmana, 2021:147) karakteristik dari fungsi directing yaitu:

1. Continious Activity

Pada karakteristik dari fungsi directing yaitu sebagai proses pengarahan dalam sebuah kegiatan yang akan terus menerus berlangsung, selama maupun organisasi masih beroperasi.

2. . Creative Activity

Karakteristik pada fungsi directing ini mengubah tugas yang tercantum dalam sebuah rencana, menjadi tindakan pelaksanaan tugas secara nyata. Tanpa adanya karakteristik ini, pegawai akan memiliki kecenderungan bersikap pasif .

3. Pervasive Function

Pada karakteristik dari fungsi directing ini digambarkan bahwa proses pengarahan dilakukan ke semua level yang ada didalam

perusahaan atau organisasi. Setiap pimpinan dituntut untuk memberikan petunjuk serta menginspirasi tiap-tiap bawahannya.

4. Executive Function

Pada karakteristik dari fungsi directing ini menunjukkan bahwa pada semua level, mulai dari bawahan hingga pemimpin, wajib melakukan fungsi pengarahan, selama mereka masih terikat masa kerja. Namun, sebagai bawahan tetap harus menunggu instruksi atau perintah yang berasal dari pimpinannya.

5. Delegated Function

Karakteristik dari fungsi directing ini merupakan fungsi yang berhubungan langsung dengan manusia, maka seorang pemimpin harus dapat mengkondisikan bahwa perilaku manusia adalah hal yang sulit diramalkan. Oleh karena itu, pemimpin harus dapat mengkondisikan arah perilaku bawahannya, menuju ke tujuan yang ingin dicapai sebuah perusahaan atau organisasi.

2.1.4 Strategi Pelaksanaan Directing

Untuk membantu sebuah perusahaan atau organisasi mencapai tujuannya, berikut adalah strategi pelaksanaan directing:

1. Pemimpin bertanggungjawab memberi arahan dan informasi terkait dengan tugas yang harus dilakukan.
2. Pemimpin menjelaskan petunjuk tentang pelaksanaan tugas. Petunjuk tersebut dibagi ke dalam petunjuk umum dan khusus.

3. Pemimpin memberikan perintah kepada anggotanya. Dalam hal ini, pemimpin mengajukan permintaan agar bawahannya melakukan atau mengulang suatu tugas pada kondisi tertentu.
4. Pemimpin harus bisa memberikan motivasi kepada anggotanya, agar efektifitas kerja bawahannya dapat tercipta.

2.2 Pengertian Kualitas

Menurut Sule dan Priansa (2018:133) Kualitas adalah upaya sistematis dan terencana yang dilakukan oleh pemimpin organisasi untuk memenuhi, bahkan melebihi harapan pelanggan organisasi, (baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal) melalui penciptaan produk yang berorientasi pada nilai-nilai keunggulan dan kebaikan.

Menurut Russel dan Taylor dalam Wibowo (2000:78) Kualitas merupakan totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan tertentu.

Menurut Crosby dalam Sule dan Priansa (1990:133) Kualitas merupakan “conformance to requirement” atau kesesuaian dengan apa yang diisyaratkan ataupun distandarkan. Artinya, suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan.

Berdasarkan pendapat ahli di atas dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan kualitas adalah sesuatu yang dapat diukur baik atau buruknya sesuatu.

2.3 Pengertian Pelayanan

Menurut Moenir (2014:23) Pelayanan adalah proses yang terdiri atas beberapa perbuatan/aktivitas yang dapat diperhitungkan, direncanakan, dan ditetapkan standar waktunya.

Menurut Kotler dan Keller dalam Sudarso (2012:356) Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu.

Pelayanan menurut Lukman dalam Erlianti (2019:11) : “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu kegiatan yang telah ditetapkan.

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Sudarso (2016:57) Kualitas Pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk. Menurut Normasari, dkk (2013:03) Kualitas Pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan.

Menurut Fadhila (2014:152) Pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang harus dipenuhi oleh setiap organisasi yang menawarkan/menjual jasanya kepada publik. Telah dikemukakan pada bagian terdahulu bahwa suatu pelayanan dikatakan berkualitas jika mampu memenuhi preferensi konsumennya.

Menurut Zeithaml, dkk dalam Sudarso (1990:57) Kualitas pelayanan merupakan manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi konsumen atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang diharapkan sebelumnya. Kualitas pelayanan dapat dikatakan bagus jika sesuai atau melampaui harapan, dan sebaiknya kualitas pelayanan dikatakan buruk jika dibawah dari harapan.

Berdasarkan pendapat ahli diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan layanan yang dapat memenuhi kepuasan atau harapan masyarakat.

2.3.2 Macam-macam Kualitas Pelayanan

Menurut Barata (2003:37) Macam-macam kualitas pelayanan ada 2 yaitu :

1. Kualitas Layanan Internal

Berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah :

- a) Pola manajemen umum organisasi
- b) Penyediaan fasilitas mendukung
- c) Pengembangan sumber daya manusia
- d) Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja
- e) Pola insentif.

2. Kualitas Layanan Eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kita boleh berpendapat bahwa kualitas pelayanan ditentukan beberapa factor, yaitu yang berkaitan dengan penyediaan jasa dan barang.

2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Adapun indikator kualitas pelayanan menurut pendapat Menurut Kotler dan Keller (2016: 284), mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

1. Keandalan (Reliability)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.

2. Ketanggapan (Responsiveness)

Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.

3. Jaminan (Assurance)

Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.

4. Empati (Empathy)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

5. Berwujud (Tangibles)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

2.4 Hubungan Administrasi Publik dengan Fungsi Directing

Administrasi publik ialah ilmu sosial yang mempelajari sistem ketatanegaraan negara dan segala sesuatu yang berhubungan dengan public, seperti organisasi publik, kebijakan publik, manajemen publik, dan pelayanan publik. Administrasi publik sama dengan administrasi lainnya yang dijalankan untuk kepentingan umum. Karena itu, ada banyak definisi ahli yang berbeda dalam mengartikan administrasi publik. Untuk menjalankan sesuatu yang berkaitan dengan administrasi publik maka diperlukan fungsi pengarahan (directing) dari seorang pemimpin.

Fungsi pengarahan (Directing) memiliki hubungan dengan administrasi publik karena fungsi directing merupakan bagian dari proses manajemen yang berkaitan dengan mengelola orang dan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi, termasuk dalam konteks pemerintahan. Untuk memastikan bahwa organisasi atau lembaga tersebut berjalan dengan baik dan

memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat, pemimpin atau manajer dalam administrasi publik harus menggunakan fungsi directing secara optimal. Fungsi directing dalam administrasi publik melibatkan pengarahan, motivasi, pengawasan, dan pengembangan karyawan serta sumber daya lainnya agar mereka dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pemimpin atau manajer dalam administrasi publik memiliki kemampuan untuk mengelola sumber daya manusia dan material sesuai dengan kebutuhan organisasi, mengidentifikasi kebijakan dan prosedur yang diperlukan, memberikan arahan dan motivasi kepada karyawan, dan memonitor serta mengevaluasi kinerja untuk memastikan agar suatu tujuan tercapai.

Dalam konteks New Public Management (NPM) didefinisikan sebagai suatu pendekatan administrasi publik yang menerapkan pengetahuan dan pengalaman dari bidang manajemen dan disiplin lain untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dalam birokrasi modern. Gagasan Christopher Hood tentang paradigma alternatif adalah dasar dari NPM. Paradigma alternatif ini menekankan bahwa pemerintah harus berubah untuk menjadi lebih efisien dan efektif, dengan mengurangi peran pemerintah dan membuka peran swasta, dan memprioritaskan kepentingan umum. Hubungan antara manajemen sumber daya manusia, fungsi pengarahan, dan NPM sangat penting dalam administrasi publik untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas organisasi pemerintah. NPM mendorong penerapan praktik manajemen yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sementara fungsi pengarahan memastikan bahwa sumber daya manusia dan material digunakan secara optimal untuk mencapai tujuan tersebut.

2.5 Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2013:64) Hipotesis adalah jawaban sementara untuk rumusan masalah penelitian. Rumusan masalah penelitian ditulis dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hal tersebut dianggap sementara karena

tanggapan yang diberikan belum didasarkan pada fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data, tetapi didasarkan pada teori yang relevan. Oleh karena itu, hipotesis juga dapat dianggap sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian daripada jawaban empirik.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

H_a : Terdapat Pengaruh Fungsi Directing (x) terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan (y) pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan.

H_o : Tidak terdapat Pengaruh Fungsi Directing (x) terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan (y) pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan.

BAB III

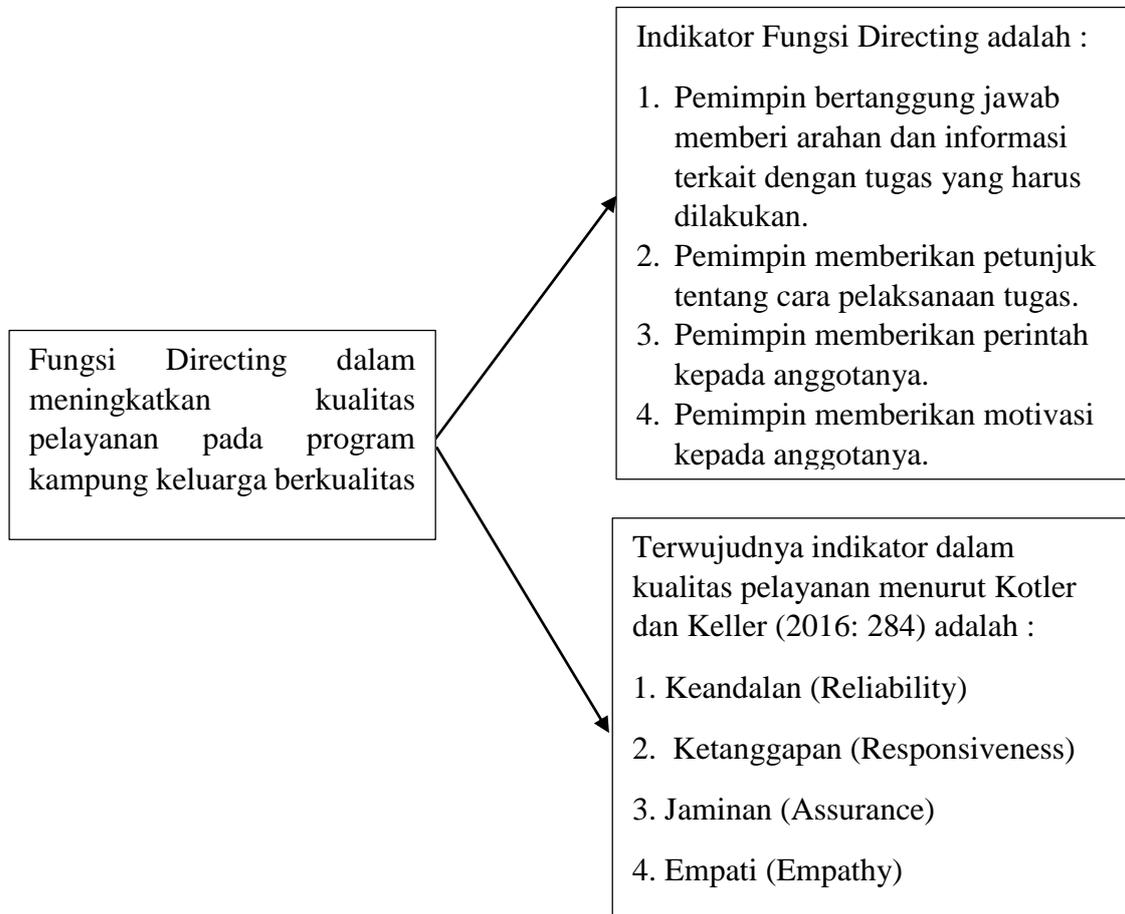
Metode Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kuantitatif. Sugiyono (2017:14) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Kerangka Konsep

Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian



3.3 Defenisi Konsep

Menurut pendapat Sagala (2010:56) Konsep merupakan buah pemikiran seseorang atas kelompok orang yang dinyatakan dalam defenisi sehingga melahirkan produk pengetahuan meliputi pronsip, hukum, dan teori konsep diperoleh dari fakta, peristiwa, pengalaman, melalui generalisasi dan berfikir abstrak, kegunaan konsep untuk menjelaskan dan meramalkan.

- a. *Directing* (Pengarahan) adalah kegiatan mengontrol semua anggota agar mau bekerja sama dan bekerja secara efektif dan efisien dalam membantu mencapai tujuan tertentu.
- b. Kualitas Pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan.

3.4 Defenisi Operasional

Definisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variable diukur untuk mengetahui baik buruknya suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2016:61) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, lalu kemudian diterik kesimpulannya Maka, dalam penelitian ini yang menjadi definisi operasionalnya adalah sebagai berikut:

- a. Variable Bebas (X)

Variable bebas dalam penelitian ini adalah Fungsi *Directing*, yaitu suatu cara yang digunakan dalam melaksanakan fungsi pengarahan (*directing*) untuk melaksanakan tugas agar mencapai suatu tujuan tertentu. Adapun yang menjadi indikatornya adalah :

1. Pemimpin bertanggungjawab memberi arahan dan informasi terkait dengan tugas yang harus dilakukan.
2. Pemimpin menjelaskan petunjuk tentang pelaksanaan tugas. Petunjuk tersebut dibagi ke dalam petunjuk umum dan khusus.

3. Pemimpin memberikan perintah kepada anggotanya. Dalam hal ini, pemimpin mengajukan permintaan agar bawahannya melakukan atau mengulang suatu tugas pada kondisi tertentu.
4. Pemimpin harus bisa memberikan motivasi kepada anggotanya, agar efektifitas kerja bawahannya dapat tercipta.

b. Variabel Terikat (Y)

Variable terikat dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, yaitu Pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrument kinerja pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2016: 284) :

1. Keandalan (Reliability)
2. Ketanggapan (Responsiveness)
3. Jaminan (Assurance)
4. Empati (Empathy)

3.5 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2018:126) Populasi adalah wilayah generaliasasi terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas ditetapkan peneliti untuk diteliti lalu dibuat kesimpulan. Menurut hasil pra-riset data, populasi pada penelitian ini 29 orang anggota pokok kerja pada Kampung KB.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2018:127) Sampel adalah bagian dari jumlah populasi. Jika populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada. Menurut Sugiyono (2018:133) Sampel pada penelitian ini sampel *sampling* jenuh, teknik penentuan bila jumlah anggota populasi relative kecil kurang dari 30 orang, dimana semua anggota populasi di jadikan sampel. Maka penelitian ini mengambil seluruh populasi karena jumlah populasi sebanyak 29 orang.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:194) Pengumpulan Data adalah langkah yang dilakukan pada penelitian untuk mendapatkan informasi data yang menjelaskan permasalahan penelitian. Pengumpulan data dilakukan dalam berbagai *setting*, sumber, serta cara.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

a. Pengamatan (Observasi)

Yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung ke objek penelitian untuk mengamati secara dekat masalah yang dihadapi.

b. Kuesioner

Yaitu dilakukan dengan memberi responden pertanyaan tertulis untuk dijawab, karena responden hanya menandai salah satu jawaban yang dianggap benar questioner penelitian ini tertutup. Kuesioner diolah

menggunakan data statistik alat analisa data *Skala Likert*. Menurut Sugiyono (2018:146) Skala Likert digunakan sebagai variabel penelitian untuk mengukur perspektif, pendapat dan persepsi orang-orang yang terlibat dalam penelitian.

Tabel 3.1 Skor Skala Likert

Kategori	Skala Likert
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Cukup Setuju (CS)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : Sugiyono (2018:147)

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Korelasi Product Moment Person

Menurut Karl Person dalam Sugiyono (2010:212) untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (x) dan variabel terikat (y), yaitu sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara x dan y adalah bilangan yang menunjukkan besar kecilnya hubungan variable x dan y

n = Jumlah sampel

x = Variabel bebas

y = Variabel terikat

Interpretasi angka korelasi product moment menurut Sugiyono adalah sebagai berikut :

0 - 0,199 : Korelasi sangat rendah

0,20 - 0,399 : Korelasi Rendah

0,40 - 0,599 : Korelasi Sedang

0,60 - 0,799 : Korelasi Kuat

0,80 - 1,000 : Korelasi Kuat Sekali

3.7.2 Uji Signifikan

Menurut Sugiyono (2010:216) untuk menguji tingkat signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah dengan rumus uji t yaitu :

$$t = \frac{r\sqrt{n} - 2}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan :

t = Nilai uji t

r = Koefisien Korelasi

r^2 = Koefisien Determinasi

n = Jumlah Sampel

3.7.3 Uji Determinasi

Menurut Sugiyono (2010:216) untuk mengukur seberapa besar hubungan antara variabel x dan variable y dengan menggunakan rumus determinasi, yaitu :

$$D = (r_{xy}) \times 100\%$$

Keterangan :

D = Koefisien Determinasi

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel (x) dengan variabel (y)

3.7.4 Uji Regresi Linear

Menurut Sugiono (2010:218) untuk memprediksikan seberapa jauh koefisien variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y) maka digunakan uji regresi linear dengan rumus :

$Y = a + b (x)$, dimana :

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada kantor Kelurahan Gaharu, yang berlokasi di Jl.Gaharu Baru No.2, Gaharu, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara. Pemilihan lokasi ini di dasari pada pertimbangan karena objek penelitian yang terletak di wilayah tersebut serta mudah dijangkau oleh peneliti. Adapun jangka waktu penelitian yang akan dilakukan mulai dari bulan Maret hingga bulan April tahun 2024.

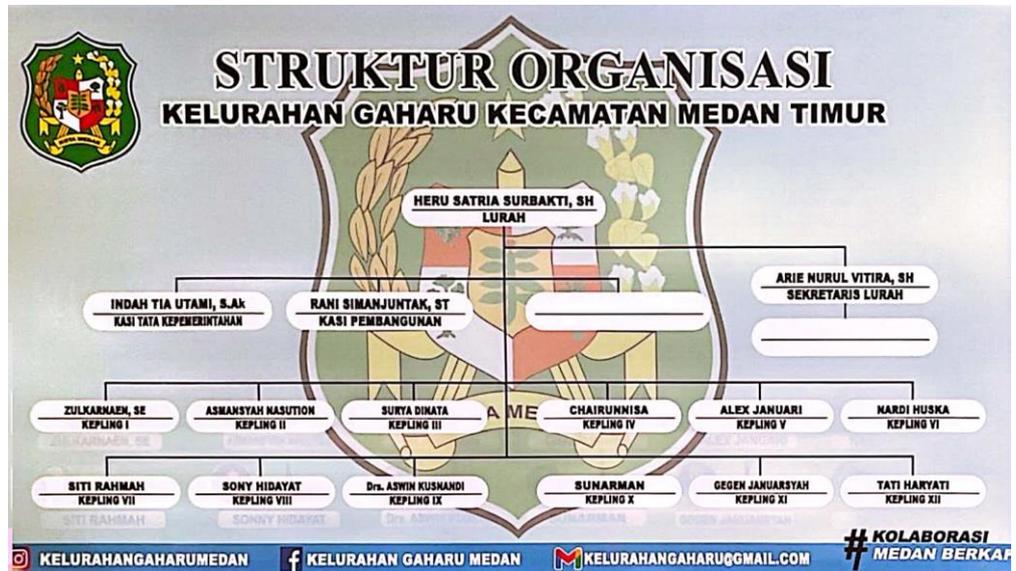
3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

Kampung keluarga berkualitas (KB) gaharu terletak di kecamatan Medan Timur Kelurahan Gaharu tepatnya awalnya berada di lingkungan 9 (Sembilan) kemudian saat ini sudah ditingkatkan menjadi setingkat kelurahan. Kelurahan Gaharu terdiri dari 12 lingkukan.

Kelurahan Gaharu merupakan daerah padat penduduk dan pinggiran/bantaran rel Kereta Api. Dengan kriteria inilah kemudian dipilih Kelurahan Gaharu sebagai Kelurahan Kampung KB. Pencanaan kampung KB Gaharu dilaksanakan pada tanggal 19 juli 2017. Pencanaan Kampung KB gaharu dicanangkan langsung oleh Kepala Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Medan (Dr. Edwin Effendi, M.Sc).

3.10 Struktur Organisasi Kelurahan Gaharu

Gambar 3.2 Struktur Organisasi Kelurahan Gaharu



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Dalam bab ini penulis akan membahas dan menyajikan data-data yang telah diperoleh selama masa penelitian yang telah dilakukan di Kelurahan Gaharu Kota Medan. Penelitian ini menggunakan deskriptif dengan analisis kuantitatif. Pada penelitian ini menggunakan 2 (dua) variabel yang terdiri dari variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Hasil kuesioner yang disebarkan, maka diperoleh data mengenai jawaban-jawaban responden. Data-data tersebut akan disajikan ke dalam bentuk analisis data dengan jumlah sampel sebanyak 29 orang responden.

4.1.1 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini karakteristik yang ingin diketahui jumlah persentasenya adalah jenis kelamin dan usia. Untuk data diri responden yang telah di dapatkan pada saat penelitian di lapangan bisa dilihat pada saat penelitian di lapangan bisa di lihat pada tabel karakteristik responden dalam bentuk jumlah dan persentase.

4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase(%)
1.	Laki-laki	10	34
2.	Perempuan	19	66
	Jumlah Total	29	100%

Sumber : data primer diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 10 orang dengan persentase 34% sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 19 orang dengan persentase 66%. Maka dapat disimpulkan bahwa jumlah anggota pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan mayoritas adalah berjenis kelamin perempuan.

4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia

No.	Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase (%)
1.	20-30 Tahun	1	3
2.	31-40 Tahun	4	14
3.	41-50 Tahun	10	35
4.	>50 Tahun	14	48
	Jumlah Total	29	100

Sumber : Data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.2 mengenai karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa jumlah responden terbesar adalah responden yang berumur >50 yang berjumlah 14 orang dengan persentase 48% dan disusul oleh responden yang berusia 41-50 yang berjumlah 10 orang dengan persentase 35% kemudian pada usia 31-40 berjumlah 4 orang dengan persentase 14% , sedangkan pada usia 20-30 hanya berjumlah 1 orang dengan persentase 3%.

4.2 Pembahasan

Bab ini terdapat beberapa uraian pembahasan sesuai hasil penelitian dengan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, data diperoleh dari kuesioner yang telah dilaksanakan yakni mengenai Pengaruh Fungsi *Directing* terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan.

4.3 Pelaksanaan Fungsi *Directing* (Variabel X)

Pelaksanaan fungsi *directing* dapat diketahui dari tabulasi data hasil kuesioner yang disebarkan kepada 29 orang responden yang terdiri dari anggota kelompok kerja Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan. Hasil tanggapan responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.5

Tanggapan responden berdasarkan indikator pemimpin bertanggung jawab memberi arahan dan informasi terkait dengan tugas yang harus dilakukan.

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah ketua pokok kerja pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu memberikan arahan dan bimbingan yang cukup kepada anggotanya dalam menjalankan tugas mereka.	SS	5	4	20	13,8	Sangat Setuju
		S	4	15	60	51,7	Setuju
		CS	3	8	24	27,6	Cukup Setuju
		TS	2	2	4	6,9	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	106	100	
Rata-rata					3,65		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.5 mengenai tanggapan responden pada indikator pemimpin bertanggung jawab memberi arahan dan informasi terkait dengan tugas yang harus dilakukan. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,65, dengan kategori Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa ketua pokok kerja kampung keluarga berkualitas telah memberikan arahan dan bimbingan yang cukup kepada anggotanya dalam menjalankan tugas mereka.

Tabel 4.6

Tanggapan responden berdasarkan indikator pemimpin bertanggung jawab memberi arahan dan informasi terkait dengan tugas yang harus dilakukan.

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah ketua pokok kerja memberikan informasi yang cukup terkait sasaran dan tujuan Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu.	SS	5	8	40	27,6	Sangat Setuju
		S	4	12	48	41,4	Setuju
		CS	3	5	15	17,2	Cukup Setuju
		TS	2	4	8	13,8	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	111	100	
Rata-rata					3,82		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.6 mengenai tanggapan responden pada indikator pemimpin bertanggung jawab memberi arahan dan informasi terkait dengan tugas yang harus dilakukan. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,82 dengan kategori Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa ketua pokok kerja memberikan informasi yang cukup terkait sasaran dan tujuan Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu.

Tabel 4.7

Tanggapan responden berdasarkan indikator pemimpin bertanggung jawab memberi arahan dan informasi terkait dengan tugas yang harus dilakukan.

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah arahan dan informasi dari ketua pokok kerja membantu dalam meningkatkan kinerja anggotanya serta kualitas pelayanan pada program kampung keluarga berkualitas.	SS	5	7	35	24,1	Sangat Setuju
		S	4	11	44	37,9	Setuju
		CS	3	9	27	31,0	Cukup Setuju
		TS	2	2	4	6,9	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	110	100	
				Rata-rata	3,79		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.7 mengenai tanggapan responden pada indikator pemimpin bertanggung jawab memberi arahan dan informasi terkait dengan tugas yang harus dilakukan. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,79 dengan kategori Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa arahan dan informasi ketua pokok kerja membantu dalam meningkatkan kinerja anggotanya serta kualitas pelayanan pada program kampung keluarga berkualitas.

Tabel 4.8

Tanggapan responden berdasarkan indikator pemimpin memberi petunjuk tentang cara pelaksanaan tugas

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah petunjuk yang diberikan oleh ketua pokok kerja jelas dan mudah dipahami terkait cara pelaksanaan tugas dalam program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu.	SS	5	7	35	24,1	Sangat Setuju
		S	4	9	36	31,0	Setuju
		CS	3	10	30	34,5	Cukup Setuju
		TS	2	3	6	10,3	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	107	100	
				Rata-rata	3,68		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.8 mengenai tanggapan responden pada indikator pemimpin bertanggung jawab memberi arahan dan informasi terkait dengan tugas yang harus dilakukan. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,68 dengan kategori Cukup Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa petunjuk yang diberikan ketua pokok kerja kerja jelas dan mudah dipahami terkait cara pelaksanaan tugas dalam program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu.

Tabel 4.9

Tanggapan responden berdasarkan indikator pemimpin memberi petunjuk tentang cara pelaksanaan tugas

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah ketua pokok kerja memberikan bantuan jika anggotanya menghadapi kesulitan dalam menjalankan tugasnya dalam program Kampung Keluarga Berkualitas.	SS	5	8	40	27,6	Sangat Setuju
		S	4	9	36	31,0	Setuju
		CS	3	10	30	34,5	Cukup Setuju
		TS	2	2	4	6,9	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	110	100	
				Rata-rata	3,79		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.9 mengenai tanggapan responden pada indikator pemimpin memberi petunjuk tentang cara pelaksanaan tugas. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,79 dengan kategori Cukup Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa ketua kelompok kerja memberikan bantuan jika anggotanya menghadapi kesulitan dalam menjalankan tugasnya dalam program Kampung Keluarga Berkualitas.

Tabel 4.10

Tanggapan responden berdasarkan indikator pemimpin memberi petunjuk tentang cara pelaksanaan tugas

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah ketua pokok kerja pada Program Kampung Keluarga Berkualitas memberikan umpan balik yang membangun terkait pelaksanaan tugas berdasarkan petunjuk yang telah diberikan.	SS	5	6	30	20,7	Sangat Setuju
		S	4	11	44	37,9	Setuju
		CS	3	10	30	34,5	Cukup Setuju
		TS	2	2	4	6,9	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	108	100	
				Rata-rata	3,72		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.10 mengenai tanggapan responden pada indikator pemimpin memberi petunjuk tentang cara pelaksanaan tugas. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,72 dengan kategori Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa ketua kelompok kerja memberikan memberikan umpan balik yang membangun terkait pelaksanaan tugas berdasarkan petunjuk yang telah diberikan.

Tabel 4.11

Tanggapan responden berdasarkan indikator pemimpin memberikan perintah kepada anggotanya.

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah ketua pokok kerja memberikan perintah kepada anggotanya secara jelas dan spesifik dalam pelaksanaan Program Kampung Keluarga Berkualitas.	SS	5	6	30	20,7	Sangat Setuju
		S	4	10	40	34,5	Setuju
		CS	3	8	24	27,6	Cukup Setuju
		TS	2	5	10	17,2	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	104	100	
Rata-rata					3,58		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.11 mengenai tanggapan responden pada indikator pemimpin memberikan perintah kepada anggotanya. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,58 dengan kategori Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa ketua kelompok kerja memberikan perintah kepada anggotanya secara jelas dan spesifik dalam pelaksanaan Program Kampung Keluarga Berkualitas.

Tabel 4.12

Tanggapan responden berdasarkan indikator pemimpin memberikan perintah kepada anggotanya.

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah ketua pokok kerja memberikan kebebasan kepada anggotanya untuk mengemukakan pendapat atau saran terkait perintah yang diberikan dalam pelaksanaan Program Kampung Keluarga Berkualitas.	SS	5	4	20	13,8	Sangat Setuju
		S	4	12	48	41,4	Setuju
		CS	3	9	27	31,0	Cukup Setuju
		TS	2	4	8	13,8	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	103	100	
				Rata-rata	3,55		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.12 mengenai tanggapan responden pada indikator pemimpin memberikan perintah kepada anggotanya. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,55 dengan kategori Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa ketua kelompok kerja memberikan kebebasan kepada anggotanya untuk mengemukakan pendapat atau saran terkait perintah yang diberikan dalam pelaksanaan Program Kampung Keluarga Berkualitas.

Tabel 4.13

Tanggapan responden berdasarkan indikator pemimpin memberikan perintah kepada anggotanya.

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah ketua pokok kerja memberikan arahan yang jelas terkait tanggung jawab masing-masing anggotanya dalam menjalankan perintah pada Program Kampung Keluarga Berkualitas.	SS	5	9	45	31,0	Sangat Setuju
		S	4	11	44	37,9	Setuju
		CS	3	4	12	13,8	Cukup Setuju
		TS	2	5	10	17,2	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	111	100	
				Rata-rata	3,82		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.13 mengenai tanggapan responden pada indikator pemimpin memberikan perintah kepada anggotanya. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,82 dengan kategori Sangat Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa ketua kelompok kerja memberikan arahan yang jelas terkait tanggung jawab masing-masing anggotanya dalam menjalankan perintah pada Program Kampung Keluarga Berkualitas.

Tabel 4.14

Tanggapan responden berdasarkan indikator pemimpin memberikan motivasi kepada anggotanya.

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah ketua pokok kerja mampu memberikan motivasi kepada anggotanya untuk mencapai target dan pencapaian yang telah ditetapkan dalam Program Kampung Keluarga Berkualitas.	SS	5	6	30	20,7	Sangat Setuju
		S	4	14	56	48,3	Setuju
		CS	3	3	9	10,3	Cukup Setuju
		TS	2	6	12	20,7	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	107	100	
Rata-rata					3,68		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.14 mengenai tanggapan responden pada indikator pemimpin memberikan motivasi kepada anggotanya. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,68 dengan kategori Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa ketua kelompok kerja memberikan motivasi kepada anggotanya untuk mencapai target dan pencapaian yang telah ditetapkan dalam Program Kampung Keluarga Berkualitas.

Tabel 4.15

Tanggapan responden berdasarkan indikator pemimpin memberikan motivasi kepada anggotanya.

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah ketua pokok kerja memberikan dukungan emosional kepada anggotanya ketika menghadapi tantangan atau hambatan dalam melaksanakan tugas pada Program Kampung Keluarga Berkualitas.	SS	5	8	40	27,6	Sangat Setuju
		S	4	11	44	37,9	Setuju
		CS	3	8	24	27,6	Cukup Setuju
		TS	2	2	4	6,9	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	112	100	
				Rata-rata	3,86		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.15 mengenai tanggapan responden pada indikator pemimpin memberikan motivasi kepada anggotanya. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,86 dengan kategori Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa ketua kelompok kerja memberikan dukungan emosional kepada anggotanya ketika menghadapi tantangan atau hambatan dalam melaksanakan tugas pada Program Kampung Keluarga Berkualitas.

Tabel 4.16

Tanggapan responden berdasarkan indikator pemimpin memberikan motivasi kepada anggotanya.

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah ketua pokok kerja dalam memberikan motivasi kepada anggotanya dianggap penting untk mencapai keberhasilan Program Kampung Keluarga Berkualitas.	SS	5	16	80	55,2	Sangat Setuju
		S	4	13	52	44,8	Setuju
		CS	3	0	0		Cukup Setuju
		TS	2	0	0		Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	132	100	
				Rata-rata	4,55		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.16 mengenai tanggapan responden pada indikator pemimpin memberikan motivasi kepada anggotanya. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 4,55 dengan kategori Sangat Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa ketua kelompok kerja memberikan motivasi kepada anggotanya dianggap penting untk mencapai keberhasilan Program Kampung Keluarga Berkualitas.

Tabel 4.17

Rekapitulasi Tanggapan Responden atau Variabel Fungsi Directing (Variabel X)

No.	Pernyataan	Rata-rata Skor	Kategori
	Pemimpin bertanggung jawab memberi arahan dan informasi terkait dengan tugas yang harus dilakukan.		
1.	Apakah ketua pokok kerja pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu memberikan arahan dan bimbingan yang cukup kepada anggotanya dalam menjalankan tugas mereka.	3,65	Setuju
2.	Apakah ketua pokok kerja memberikan informasi yang cukup terkait sasaran dan tujuan Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu.	3,82	Setuju
3.	Apakah arahan dan informasi dari ketua pokok kerja membantu dalam meningkatkan kinerja anggotanya serta kualitas pelayanan pada Program Kampung Keluarga Berkualitas.	3,79	Setuju
	Pemimpin memberikan petunjuk tentang cara pelaksanaan tugas.		
1.	Apakah petunjuk yang diberikan oleh ketua pokok kerja jelas dan mudah dipahami terkait cara pelaksanaan tugas dalam Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu.	3,68	Cukup Setuju
2.	Apakah ketua pokok kerja memberikan bantuan jika anggotanya menghadapi kesulitan dalam menjalankan tugasnya dalam Program Kampung Keluarga Berkualitas.	3,79	Cukup Setuju
3.	Apakah ketua pokok kerja pada Program Kampung Keluarga Berkualitas memberikan umpan balik yang membangun terkait	3,72	Setuju

	pelaksanaan tugas berdasarkan petunjuk yang telah diberikan.		
	Pemimpin memberikan perintah kepada anggotanya.		
1.	Apakah ketua pokok kerja memberikan perintah kepada anggotanya secara jelas dan spesifik dalam pelaksanaan Program Kampung Keluarga Berkualitas.	3,58	Setuju
2.	Apakah ketua pokok kerja memberikan kebebasan kepada anggotanya untuk mengemukakan pendapat atau saran terkait perintah yang diberikan dalam pelaksanaan Program Kampung Keluarga Berkualitas.	3,55	Setuju
3.	Apakah ketua pokok kerja memberikan arahan yang jelas terkait tanggung jawab masing-masing anggotanya dalam menjalankan perintah pada Program Kampung Keluarga Berkualitas.	3,82	Sangat Setuju
	Pemimpin memberikan motivasi kepada anggotanya.		
1.	Apakah ketua pokok kerja mampu memberikan motivasi kepada anggotanya untuk mencapai target dan pencapaian yang telah ditetapkan dalam Program Kampung Keluarga Berkualitas.	3,68	Setuju
2.	Apakah ketua pokok kerja memberikan dukungan emosional kepada anggotanya ketika menghadapi tantangan atau hambatan dalam melaksanakan tugas pada Program Kampung Keluarga Berkualitas.	3,86	Setuju
3.	Apakah peran ketua pokok kerja dalam memberikan motivasi kepada anggotanya dianggap penting untuk mencapai keberhasilan Program Kampung Keluarga Berkualitas.	4,55	Sangat Setuju
	Rata-rata Skor Variabel	3,16	Setuju

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan hasil tabel 4.17 rekapitulasi tanggapan responden atas variabel fungsi *directing* (variabel x) menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor variabel atas setiap pernyataan berjumlah 3,16 dan berkategori Setuju, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan fungsi *directing* ketua pokok kerja program kampung keluarga berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan telah terlaksanakan dengan baik. Hal ini mengacu pada indikator yang ada seperti pemimpin bertanggung jawab memberi arahan dan informasi terkait dengan tugas yang harus dilakukan, pemimpin memberikan petunjuk tentang cara pelaksanaan tugas, pemimpin memberikan perintah kepada anggotanya, serta pemimpin memberikan motivasi kepada anggotanya.

4.4 Pelaksanaan Kualitas Pelayanan (Variabel Y)

Tabel 4.18

Tanggapan responden berdasarkan indikator keandalan (reliability)

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu menyediakan akses layanan yang mudah dan terjangkau bagi masyarakat.	SS	5	10	50	34,5	Sangat Setuju
		S	4	8	32	27,6	Setuju
		CS	3	5	15	17,2	Cukup Setuju
		TS	2	6	12	20,7	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	109	100	
Rata-rata					3,75		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.18 mengenai tanggapan responden pada indikator keandalan (reability). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,75 dengan kategori Sangat Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu menyediakan akses layanan yang mudah dan terjangkau bagi masyarakat.

Tabel 4.19

Tanggapan responden berdasarkan indikator keandalan (reability)

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu konsisten dalam memberikan layanan yang berkualitas setiap saat.	SS	5	8	40	27,6	Sangat Setuju
		S	4	9	36	31,0	Setuju
		CS	3	6	18	20,7	Cukup Setuju
		TS	2	6	12	20,7	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	106	100	
Rata-rata					3,65		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.19 mengenai tanggapan responden pada indikator keandalan (reability). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,65 dengan kategori Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa

program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu konsisten dalam memberikan layanan yang berkualitas setiap saat.

Tabel 4.20

Tanggapan responden berdasarkan indikator keandalan (reability)

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu terkait layanan yang disediakan.	SS	5	6	30	20,7	Sangat Setuju
		S	4	11	44	37,9	Setuju
		CS	3	9	27	31,0	Cukup Setuju
		TS	2	3	6	10,3	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah			29	107	100		
Rata-rata					3,68		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.20 mengenai tanggapan responden pada indikator keandalan (reability). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,68 dengan kategori Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu terkait layanan yang disediakan.

Tabel 4.21

Tanggapan responden berdasarkan indikator ketanggapan (responsiviness)

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu dapat menanggapi kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan cepat dan tepat.	SS	5	10	50	34,5	Sangat Setuju
		S	4	8	32	27,6	Setuju
		CS	3	8	24	27,6	Cukup Setuju
		TS	2	3	6	10,3	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	112	100	
			Rata-rata		3,86		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.21 mengenai tanggapan responden pada indikator ketanggapan (responsiviness). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,68 dengan kategori Sangat Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu dapat menanggapi kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan cepat dan tepat.

Tabel 4.22

Tanggapan responden berdasarkan indikator ketanggapan (responsiviness)

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu memberikan penjelasan yang memadai terkait prosedur dan mekanisme penggunaan layanan yang ditawarkan.	SS	5	6	30	20,7	Sangat Setuju
		S	4	13	52	44,8	Setuju
		CS	3	6	18	20,7	Cukup Setuju
		TS	2	4	8	13,8	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	108	100	
Rata-rata					3,72		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.22 mengenai tanggapan responden pada indikator ketanggapan (responsiviness). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,72 dengan kategori Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu memberikan penjelasan yang memadai terkait prosedur dan mekanisme penggunaan layanan yang ditawarkan.

Tabel 4.23

Tanggapan responden berdasarkan indikator ketanggapan (responsiveness)

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu memberikan solusi atau bantuan yang efektif terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.	SS	5	8	40	27,6	Sangat Setuju
		S	4	10	40	34,5	Setuju
		CS	3	6	18	20,7	Cukup Setuju
		TS	2	5	10	17,2	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	108	100	
Rata-rata					3,72		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 2.23 mengenai tanggapan responden pada indikator ketanggapan (responsiveness). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,72 dengan kategori Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu memberikan solusi atau bantuan yang efektif terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

Tabel 4.24

Tanggapan responden berdasarkan indikator jaminan (assurance)

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah program kampung keluarga berkualitas mematuhi standar etika dan profesionalisme dalam memberikan layanan kepada masyarakat.	SS	5	4	20	13,8	Sangat Setuju
		S	4	10	40	34,5	Setuju
		CS	3	11	33	37,9	Cukup Setuju
		TS	2	4	8	13,8	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	101	100	
			Rata-rata		3,48		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.24 mengenai tanggapan responden pada indikator jaminan (assurance). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,48 dengan kategori Cukup Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa program kampung keluarga berkualitas mematuhi standar etika dan profesionalisme dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Tabel 4.25

Tanggapan responden berdasarkan indikator jaminan (assurance)

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu transparansi dalam menjelaskan prosedur dan kebijakan terkait layanan yang diberikan kepada masyarakat.	SS	5	4	20	13,8	Sangat Setuju
		S	4	11	44	37,9	Setuju
		CS	3	10	30	34,5	Cukup Setuju
		TS	2	4	8	13,8	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	102	100	
			Rata-rata		3,51		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 2.25 mengenai tanggapan responden pada indikator jaminan (assurance). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,51 dengan kategori Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu transparansi dalam menjelaskan prosedur dan kebijakan terkait layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Tabel 4.26

Tanggapan responden berdasarkan indikator jaminan (assurance)

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu memberikan pelatihan atau informasi yang cukup kepada anggota pokok kerja agar dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat.	SS	5	6	30	20,7	Sangat Setuju
		S	4	9	36	31,0	Setuju
		CS	3	7	21	24,1	Cukup Setuju
		TS	2	7	14	24,1	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	101	100	
			Rata-rata		3,48		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.26 mengenai tanggapan responden pada indikator jaminan (assurance). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,48 dengan kategori Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu memberikan pelatihan atau informasi yang cukup kepada anggota pokok kerja agar dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Tabel 4.27

Tanggapan responden berdasarkan indikator empati (empathy)

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu memberikan solusi dan bantuan dengan penuh perhatian terhadap masalah atau kebutuhan yang diajukan oleh masyarakat.	SS	5	3	15	10,3	Sangat Setuju
		S	4	15	60	51,7	Setuju
		CS	3	5	15	17,2	Cukup Setuju
		TS	2	6	12	20,7	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	102	100	
				Rata-rata	3,51		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.27 mengenai tanggapan responden pada indikator empati (empathy). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,51 dengan kategori Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu memberikan solusi dan bantuan dengan penuh perhatian terhadap masalah atau kebutuhan yang diajukan oleh masyarakat.

Tabel 4.28

Tanggapan responden berdasarkan indikator empati (empathy)

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah Anggota Pokok Kerja pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu responsive dalam memberikan dukungan dan support selama proses pelayanan kepada masyarakat.	SS	5	10	50	34,5	Sangat Setuju
		S	4	9	36	31,0	Setuju
		CS	3	6	18	20,7	Cukup Setuju
		TS	2	4	8	13,8	Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	112	100	
				Rata-rata	3,86		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.28 mengenai tanggapan responden pada indikator empati (empathy). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 3,86 dengan kategori Sangat Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu responsive dalam memberikan dukungan dan support selama proses pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 4.29

Tanggapan responden berdasarkan indikator empati (empathy)

No.	Pernyataan	Jawaban	Bobot	F	Skor	%	Kategori
1.	Apakah Anggota Pokok Kerja pada Program Kampung Keluarga Berkualitas memberikan sikap ramah dan pengertian terhadap keadaan dan kebutuhan masyarakat.	SS	5	12	60	41,4	Sangat Setuju
		S	4	7	28	24,1	Setuju
		CS	3	10	30	34,5	Cukup Setuju
		TS	2	0	0		Tidak Setuju
		STS	1	0	0		Sangat Tidak Setuju
Jumlah				29	118	100	
			Rata-rata		4,06		

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.29 mengenai tanggapan responden pada indikator empati (empathy). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat nilai rata rata 4,06 dengan kategori Sangat Setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa program kampung keluarga berkualitas di kelurahan gaharu memberikan sikap ramah dan pengertian terhadap keadaan dan kebutuhan masyarakat.

Tabel 4.30

Rekapitulasi Tanggapan Responden atas Variabel Kualitas Pelayanan (Variabel Y)

No.	Pernyataan	Rata-rata Skor	Kategori
	Keandalan (Reliability)		
1.	Apakah Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu menyediakan akses layanan yang mudah dan terjangkau bagi masyarakat.	3,75	Sangat Setuju
2.	Apakah Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu konsisten dalam memberikan layanan yang berkualitas setiap saat.	3,65	Setuju
3.	Apakah Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu terkait layanan yang disediakan.	3,68	Setuju
	Ketanggapan (Responsiveness)		
1.	Apakah Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu dapat menanggapi kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan cepat dan tepat.	3,86	Sangat Setuju
2.	Apakah Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu memberikan penjelasan yang memadai terkait prosedur dan mekanisme penggunaan layanan yang ditawarkan.	3,72	Setuju
3.	Apakah Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu memberikan solusi atau bantuan yang efektif terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.	3,72	Setuju
	Jaminan (Assurance)		

1.	Apakah Anggota Pokok Kerja Kampung Keluarga Berkualitas mematuhi standar etika dan profesionalisme dalam memberikan layanan kepada masyarakat.	3,48	Cukup Setuju
2.	Apakah Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu transparansi dalam menjelaskan prosedur dan kebijakan terkait layanan yang diberikan kepada masyarakat.	3,51	Setuju
3.	Apakah Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu memberikan pelatihan atau informasi yang cukup kepada anggota pokok kerja agar dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat.	3,48	Setuju
	Empati (Empathy)		
1.	Apakah Anggota Pokok Kerja pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu memberikan solusi atau bantuan dengan penuh perhatian terhadap masalah atau kebutuhan yang diajukan oleh masyarakat.	3,51	Setuju
2.	Apakah Anggota Pokok Kerja pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu responsive dalam memberikan dukungan dan support selama proses pelayanan kepada masyarakat.	3,86	Sangat Setuju
3.	Apakah Anggota Pokok Kerja pada Program Kampung Keluarga Berkualitas memberikan sikap ramah dan pengertian terhadap keadaan dan kebutuhan masyarakat.	4,06	Sangat Setuju
	Rata-rata Skor Variabel	3,38	Setuju

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan hasil tabel 4.30 rekapitulasi tanggapan responden atas variabel kualitas pelayanan (variabel y) menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor variabel atas setiap pernyataan berjumlah 3,38 dan berkategori Setuju, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan anggota pokok kerja program kampung keluarga berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan telah terlaksanakan dengan baik. Hal ini mengacu pada indikator yang ada seperti keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy).

4.5 Tabel Frekuensi Variabel

Untuk melihat perolehan nilai tertinggi dan terendah tentang variabel bebas (x) maka peneliti memaparkan sebagai berikut :

4.5.1 Analisis Data Variabel Bebas (X) Fungsi *Directing*

Perolehan data tentang fungsi *directing* yang merupakan variabel bebas (x) dalam penelitian ini akan di analisis melalui tabulasi data sebagai berikut:

Tabel 4.31

Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Mengenai Variabel Bebas (X)

Fungsi *Directing*

Nilai Responden Menurut Nomor Pertanyaan													
NO. RESPONDEN	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	TOTAL X
1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	32
2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	30
3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	33
4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	33
5	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	33
6	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	33
7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	34
8	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	5	34
9	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	5	36
10	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	42
11	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	46
12	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	44
13	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	46
14	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	53
15	3	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	48
16	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	50
17	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	49
18	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	47
19	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	51
20	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	53
21	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	57
22	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	53
23	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	55
24	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	53
25	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	56
26	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	54
27	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	56
28	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	57
29	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	55
Jumlah													1323

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.31 dapat dilihat bahwa nilai tertinggi pada jawaban responden terhadap variabel fungsi *directing* yaitu 57 dan nilai terendah 30, maka dapat ditentukan nilai R dengan rumusan :

$$R (\text{Jangkauan}) = 57 (\text{Nilai Tertinggi}) - 30 (\text{Nilai Terendah}) = 27$$

$$= 27 : 3 = 9$$

Tabel 4.32

Distribusi frekuensi jawaban berdasarkan Variabel bebas (X)

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah	Persentase
1	Tinggi	$48 \geq$	18	62
2	Sedang	39-47	3	10
3	Rendah	30-38	8	28
Jumlah			29	100

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.32 maka variabel bebas (x) fungsi *directing* ketua pokok kerja pada program kampung keluarga berkualitas dikategori tinggi berjumlah 18 dengan persentase 62% , kategori sedang berjumlah 3 dengan persentase 10%, dan kategori rendah berjumlah 8 dengan persentase 28%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Fungsi *Directing* ketua pokok kerja pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu termasuk dalam kategori Tinggi dengan persentase paling besar yaitu 62%.

18	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	55
19	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	54
20	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	52
21	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	55
22	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	54
23	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	55
24	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	53
25	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	55
26	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	55
27	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	57
28	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	56
29	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	55
Jumlah													1286

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.33 menunjukkan bahwa nilai tertinggi pada jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan yaitu 57 dan nilai terendah 28, maka dapat ditentukan nilai R dengan rumus sebagai berikut :

$$R (\text{Jangkauan}) = 57 (\text{Nilai Tertinggi}) - 28 (\text{Nilai Terendah}) = 29$$

$$= 29 : 3 = 10$$

Tabel 4.34

Distribusi frekuensi jawaban berdasarkan Variabel Terikat (Y)

No.	Kategori	Frekuensi	Jumlah	Persentase
1	Tinggi	$48 \geq$	14	48
2	Sedang	38-47	5	17
3	Rendah	28-37	10	35
Jumlah			29	100

Sumber : data primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.34 maka variabel terikat (y) kualitas pelayanan pada program kampung keluarga berkualitas dikategori tinggi berjumlah 14 dengan persentase 48%, kategori sedang berjumlah 5 dengan persentase 17%, dan kategori rendah berjumlah 10 dengan persentase 35%. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu termasuk dalam kategori persentase paling besar yaitu 48%.

4.6 Uji Korelasi Product Moment

Adapun untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel

(X) fungsi *directing* dengan variabel (y) kualitas pelayanan, yakni :

Tabel 4.35

Perhitungan antara variabel bebas (x) fungsi *directing* dan variabel terikat (y) kualitas pelayanan untuk analisis product moment person

Responden	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	32	28	1024	784	896
2	30	33	900	1089	990
3	33	31	1089	961	1023
4	33	30	1089	900	990
5	33	31	1089	961	1023
6	33	29	1089	841	957
7	34	31	1156	961	1054
8	34	32	1156	1024	1088
9	36	31	1296	961	1116
10	42	32	1764	1024	1344
11	46	42	2116	1764	1932
12	44	45	1936	2025	1980
13	46	44	2116	1936	2024
14	53	46	2809	2116	2438
15	48	46	2304	2116	2208
16	50	48	2500	2304	2400
17	49	51	2401	2601	2499
18	47	55	2209	3025	2585

19	51	54	2601	2916	2754
20	53	52	2809	2704	2756
21	57	55	3249	3025	3135
22	53	54	2809	2916	2862
23	55	55	3025	3025	2025
24	53	53	2809	2809	2809
25	56	55	3136	3025	3080
26	54	55	2916	3025	2970
27	56	57	3136	3249	3192
28	57	56	3249	3136	3192
29	55	55	3025	3025	3025
$\Sigma 29$	ΣX 1323	ΣY 1286	ΣX^2 62807	ΣY^2 60248	ΣXY 60347

Sumber : data primer, diolah 2024

Dari tabel 4.35 mengenai perhitungan antara variabel bebas (x) fungsi *directing* dan variabel terikat (y) kualitas pelayanan, kemudian dapat dimasukkan ke rumus *korelasi product moment* untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh pada variabel fungsi *directing* dengan variabel kualitas pelayanan terlebih dahulu dengan rumus r_{xy} sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{(n \cdot \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2)(n \cdot \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2)}}$$

$$r_{xy} = \frac{29 \cdot 60347 - (1323)(1286)}{\sqrt{(29 \cdot 62807 - (1323)^2)(29 \cdot 60248 - (1286)^2)}}$$

$$r_{xy} = \frac{1750063 - 1701378}{\sqrt{1821403 - (1750329)(1747192 - (1653796))}}$$

$$r_{xy} = \frac{48685}{\sqrt{(71074)(93396)}}$$

$$r_{xy} = \frac{48685}{\sqrt{6638027304}}$$

$$r_{xy} = \frac{48685}{81474}$$

$$r_{xy} = 0,59$$

Dari perhitungan yang telah dilakukan di atas, maka diperoleh nilai 0,59. Untuk mencari perbandingannya maka dapat dilihat dari r tabel, dimana taraf r tabel signifikan 5% dengan $n = 29$ yaitu 0,367. Dari hasil tersebut maka nilai r_{xy} hitung lebih besar dari nilai r tabel *product moment* yakni $0,59 > 0,367$. Menunjukkan bahwa adanya pengaruh hubungan antara variabel x (fungsi directing) dengan variabel y (kualitas pelayanan). Selain itu untuk mengukur atau mengetahui seberapa besar kuat hubungan antara variabel bebas (x) dengan variabel (y), maka digunakan tabel innterprestasi koefisien korelasi *product moment* yaitu :

Tabel 4.36

Interprestasi koefisien korelasi *product moment*

Interprestasi	Tingkat Hubungan
0 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono 2018

Berdasarkan tabel 4.36 maka dapat disimpulkan bahwa korelasi antara variabel bebas (X) Fungsi Directing dengan variabel (Y) kualitas pelayanan berada pada tingkat interprestasi Sedang, yakni antara 0,40-599 maka terdapat hubungan antara variabel X (Fungsi Directing) dengan variabel Y (Kualitas Pelayanan). Dengan demikian kualitas pelayanan pada Program Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan berpengaruh sedang oleh fungsi directing.

4.7 Uji Signifikan

Untuk menguji signifikan hubungan yang di temukan untuk sampel yang berjumlah 29 orang, maka perlu di uji signifikan dengan uji t sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n} - 2}{\sqrt{1 - r^2}}$$

$$t = \frac{0,59 \sqrt{29-2}}{\sqrt{1-0,59^2}}$$

$$t = \frac{0,59 \sqrt{27}}{\sqrt{1-0,3481}}$$

$$t \text{ hitung} = \frac{0,59 \sqrt{(5,19)}}{\sqrt{0,6519}}$$

$$t \text{ hitung} = \frac{3,0}{0,807} = 3,717$$

Dari hasil perhitungan di atas maka dapat di ketahui bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel yaitu $3,717 > 1,703$. Dari data tersebut diperoleh hubungan yang signifikan antara kedua variabel. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

4.8 Uji Determinasi

Uji determinasi dilakukan untuk mengetahui besarnya persentase pada variabel fungsi directing terhadap variabel kualitas pelayanan, dari perhitungan r_{xy} hasilnya adalah 0,59 maka akan dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$D = (r^2) \times 100\%$$

$$D = (0,59^2) \times 100\% = (0,3481) \times 100\% = 35 \%$$

Dari perhitungan di atas maka dapat di ketahui nilai uji determinasi adalah 35% sehingga menunjukkan pengaruh fungsi directing terhadap

kualitas pelayanan hanya 35 % sedangkan 65 % disebabkan oleh faktor-faktor lain.

4.9 Uji Regresi Linier

Adapun kegunaan dari uji regresi linier adalah untuk menentukan pengaruh perubahan variabel bebas (x) fungsi directing terhadap variabel (y) kualitas pelayanan yang secara teoritis terdapat hubungan fungsional, berikut perhitungan regresi linier :

$$y = \alpha + b(x)$$

$$\alpha = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$\alpha = \frac{(1286)(62807) - (1323)(60347)}{29.62807 - (1323)^2}$$

$$\alpha = \frac{80769802 - 79839081}{1821403 - (1323)^2}$$

$$\alpha = \frac{930721}{71074}$$

$$\alpha = 13,0$$

Dan selanjutnya adalah mencari nilai b dengan rumus sebagai berikut :

$$b = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{29.60347 - (1323)(1286)}{29.62807 - (1323)^2}$$

$$b = \frac{1750063 - 1701378}{1821403 - 1750329}$$

$$b = \frac{48685}{71074}$$

$$b = 0,68$$

Setelah α diketahui, yaitu = 13,0 dan $b = 0,68$ maka persamaan matematis regresi linier variabel bebas (X) Fungsi Directing terhadap variabel terikat (Y) Kualitas Pelayanan dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$y = a + b (x)$$

Berdasarkan distribusi jawaban responden diketahui nilai tertinggi pada variabel bebas (X) Fungsi Directing adalah 57 dan nilai terendah adalah 30 dengan demikian kecendrungan variabel (Y) dapat diketahui dengan cara sebagai berikut :

Variabel (X) nilai tertinggi :

$$y = a + b (x)$$

$$y = 13,0 + 0,68 (57)$$

$$y = 13,0 + 38,7$$

$$y = 51,7$$

Variabel (Y) nilai terendah :

$$y = a + b (x)$$

$$y = 13,0 + 0,68 (30)$$

$$y = 13,0 + 20,4$$

$$y = 33,4$$

Berdasarkan hasil perhitungam di atas maka diperoleh hasil regresi linear variabel bebas tingkat maksimum nya 57 adalah 51,7 nilai minimum nya 30 adalah 33,4. Setelah harga a diketahui yaitu 13,0 dan $b = 0,68$, maka dengan demikian berdasarkan tingkat pengaruh fungsi directing $y = 13,0 + 0,68 (x)$ dan dari hasil perhitungan di atas menunjukkan bahwa kenaikan vaiabel (x) dari 30 ke 57 akan memberikan pengaruh kepada variabel Y dengan peningkatan dari 33,4 ke 51,7.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Berdasarkan olah data pada variabel (X) Fungsi *Directing* menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor variabel fungsi *directing* atas setiap pernyataan berjumlah 3,16 dan berkategori Setuju, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan fungsi *directing* pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini mengacu pada indikator yang ada seperti pemimpin bertanggung jawab memberi arahan dan informasi terkait dengan tugas yang harus dilakukan, pemimpin memberikan petunjuk tentang cara pelaksanaan tugas, pemimpin memberikan perintah kepada anggotanya, serta pemimpin memberikan motivasi kepada anggotanya.
2. Berdasarkan olah data pada variabel (Y) Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor variabel kualitas pelayanan atas setiap pernyataan berjumlah 3,38 dan berkategori Setuju, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan pada

Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini mengacu pada indikator yang ada seperti keandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Empathy).

3. Berdasarkan hasil olah data pada uji signifikan menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel yaitu $3,717 > 1,703$. Dari data tersebut diperoleh data yang signifikan antara kedua variabel yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel fungsi directing memiliki pengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan. Dengan demikian maka semakin baik fungsi *directing* maka akan semakin meningkat pula kualitas pelayanan pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan dapat dilihat dari hasil analisis uji determinasi dan diperoleh hasil sebesar 35%.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberi saran mengenai penelitian ini yaitu diharapkan kepada Ketua Pokok Kerja Pada Program Kampung Keluarga Berkualitas untuk meningkatkan peran kepemimpinan dalam fungsi directing (pengarahan) dan memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan untuk membimbing, mengarahkan, dan mengkoordinir tim dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmana, A. (2021). *Pengertian Pengarahan (Directing)*.
[https://legalstudies71.blogspot.com/2019/11/pengertian-pegarahan-directing](https://legalstudies71.blogspot.com/2019/11/pengertian-pegarahan-directing-komponen.html) komponen.html
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 9-18.
- Fadhila. 2014. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigi*. e-Jurnal Katalogis, Volume 2 Nomor 7: 148-157
- Hasibuan, D. H. (2011). *Dasar-Dasar Manajemen*. (B. S. Fatmawati, Ed.) Jakarta: Bumi Aksara.
- Ilmu, F., Universitas, P., Bina, K., Jl, W., & Pekanbaru, P. (2020). *Implementasi Program Kampung Keluarga Berencana - . 16*, 89–95.
- Jawab, P., Program, K., Ilmu, S., Negara, A., Bestari, M., & Grafis, D. (2017). *Dinamika governance*. 7(April).
- Keluarga, K., Dalam, B., Program, T., & Berencana, K. (2017). *Higeia Journal Of Public Health*. 1(4), 1–13.

- Maulani, W. (2020). *Penerapan Electronic Goverment Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health di Kota Surabaya)*. 5(2), 44–54.
- Moenir, H A S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Normasari,Selvy,dkk. 2013.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
- Prasetya, E., & Mahendra, G. K. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Keluarga Berencana di Kampung KB Kelurahan Ambarketawang (Studi Kasus Padukuhan Bodeh Kalurahan Ambarketawang Kepanewon Gamping Kabupaten Sleman)*. 10, 501–511.
- Prayanti, N., & Wahyuni, I. (2021). *Faktor-faktor yang mempengaruhi fertilitas di Kampung Keluarga Berencana (KB) di Kecamatan Muara Bulian Kabupaten Batanghari*. 16(3), 425–436.
- Rinda, R. T. (2022). Pengantar Manajemen Bisnis (Teori Praktis) (Hartini (ed.); 1 ed.). Bandung :Media Sains Indonesia.
- Sudarso, Andriansan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung:

ALFABETA, CV.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung.

Sule, Erni Tisnawati., dan Priansa, Donnijuni. 2018. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi (Membangun Organisasi Unggul di Era Perubahan)*.

Bandung: PT Refika Aditama

Suwatno, & Dkk. (2022). *Pengantar Manajemen*. PT Raja Grafindo Persada.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo

Yunus, R. (2021). *Implementasi Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan Implementation Of The Kampung KB in Pangkajene Regency And The Islands*. 16, 137–150.

LAMPIRAN

Dokumentasi dengan Penyuluh KB di Kelurahan Gaharu



KUESIONER PENELITIAN

Yth,

Anggota Pokok Kerja Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan

Assalamualaikum Wr. Wb

Dalam rangka memenuhi tugas akhir semester Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, maka bersama ini saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/-i untuk menjadi responden penelitian saya yang berjudul “**Pengaruh Fungsi *Directing* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan**”. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh antara Fungsi *Directing* (Variabel X) terhadap Kualitas Pelayanan (Variabel Y).

Untuk itu saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/-i agar dapat mengisi kuesioner ini berdasarkan kondisi Bapak/Ibu/Saudara/-i saat ini dan apa adanya. Semua informasi yang diperoleh akan menjadi bahan penelitian secara akademis dan semua jawaban akan dirahasiakan dan **tidak akan mempengaruhi penilaian organisasi kinerja Bapak/Ibu/Saudara/-i.**

Wassalamualaikum Wr. Wb

Medan, 4 Maret 2024

Hormat saya,

SOFIA PUTRIYANI PURBA

Npm : 2003100002

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :

A. Petunjuk Pengisian

1. Pilihlah salah satu jawaban yang memenuhi persepsi saudara dengan cara memberi centang ()
2. Isilah data responden berikut berdasarkan kriteria yang Bapak/Ibu/Saudara/-i miliki.
3. Kuesioner terdiri dari 3 pertanyaan dengan 5 butir pilihan jawaban.
4. Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Saudara/-i.
5. Keterangan jawaban :
 - a. SS = Sangat Setuju
 - b. S = Setuju
 - c. CS = Cukup Setuju
 - d. TS = Tidak Setuju
 - e. STS = Sangat Tidak Setuju

B. Variabel Bebas (X) Fungsi Directing

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
I. Pemimpin bertanggung jawab memberi arahan dan informasi terkait dengan tugas yang harus dilakukan.						
1.	Apakah ketua pokok kerja pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu memberikan arahan dan bimbingan yang cukup kepada anggotanya dalam menjalankan tugas mereka.					
2.	Apakah ketua pokok kerja memberikan informasi yang cukup terkait sasaran dan tujuan Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu.					
3.	Apakah arahan dan informasi dari ketua pokok kerja membantu dalam meningkatkan kinerja anggotanya serta kualitas pelayanan pada Program Kampung Keluarga Berkualitas.					
II. Pemimpin memberikan petunjuk tentang cara pelaksanaan tugas.						

1.	Apakah petunjuk yang diberikan oleh ketua pokok kerja jelas dan mudah dipahami terkait cara pelaksanaan tugas dalam Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu.					
2.	Apakah ketua pokok kerja memberikan bantuan jika anggotanya menghadapi kesulitan dalam menjalankan tugasnya dalam Program Kampung Keluarga Berkualitas.					
3.	Apakah ketua pokok kerja pada Program Kampung Keluarga Berkualitas memberikan umpan balik yang membangun terkait pelaksanaan tugas berdasarkan petunjuk yang telah diberikan.					
III. Pemimpin memberikan perintah kepada anggotanya.						
1.	Apakah ketua pokok kerja memberikan perintah kepada anggotanya secara jelas dan spesifik dalam pelaksanaan Program Kampung Keluarga Berkualitas.					
2.	Apakah ketua pokok kerja memberikan kebebasan kepada anggotanya untuk mengemukakan pendapat atau saran terkait perintah yang diberikan dalam pelaksanaan Program Kampung Keluarga Berkualitas.					
3.	Apakah ketua pokok kerja memberikan arahan yang jelas terkait tanggung jawab masing-masing anggotanya dalam menjalankan perintah pada Program Kampung Keluarga Berkualitas.					
IV. Pemimpin memberikan motivasi kepada anggotanya.						
1.	Apakah ketua pokok kerja mampu memberikan motivasi kepada anggotanya untuk mencapai target dan pencapaian yang telah ditetapkan dalam Program Kampung Keluarga Berkualitas.					
2.	Apakah ketua pokok kerja memberikan dukungan emosional kepada anggotanya ketika menghadapi tantangan atau hambatan dalam melaksanakan tugas pada Program Kampung Keluarga Berkualitas.					

3.	Apakah peran ketua pokok kerja dalam memberikan motivasi kepada anggotanya dianggap penting untuk mencapai keberhasilan Program Kampung Keluarga Berkualitas.					
----	---	--	--	--	--	--

C. Variabel Terikat (Y) Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
I. Keandalan (Reliability)						
1.	Apakah Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu menyediakan akses layanan yang mudah dan terjangkau bagi masyarakat.					
2.	Apakah Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu konsisten dalam memberikan layanan yang berkualitas setiap saat.					
3.	Apakah Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu terkait layanan yang disediakan.					
II. Ketanggapan (Responsiveness)						
1.	Apakah Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu dapat menanggapi kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan cepat dan tepat.					
2.	Apakah Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu memberikan penjelasan yang memadai terkait prosedur dan mekanisme penggunaan layanan yang ditawarkan.					
3.	Apakah Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu memberikan solusi atau bantuan yang efektif terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.					
III. Jaminan (Assurance)						
1.	Apakah Anggota Pokok Kerja Kampung Keluarga Berkualitas mematuhi standar etika dan profesionalisme dalam memberikan layanan kepada masyarakat.					

2.	Apakah Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu transparansi dalam menjelaskan prosedur dan kebijakan terkait layanan yang diberikan kepada masyarakat.					
3.	Apakah Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu memberikan pelatihan atau informasi yang cukup kepada anggota pokok kerja agar dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat.					
IV. Empati (Empathy)						
1.	Apakah Anggota Pokok Kerja pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu memberikan solusi atau bantuan dengan penuh perhatian terhadap masalah atau kebutuhan yang diajukan oleh masyarakat.					
2.	Apakah Anggota Pokok Kerja pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu responsive dalam memberikan dukungan dan support selama proses pelayanan kepada masyarakat.					
3.	Apakah Anggota Pokok Kerja pada Program Kampung Keluarga Berkualitas memberikan sikap ramah dan pengertian terhadap keadaan dan kebutuhan masyarakat.					

Tabel Nilai- Nilai r Product Moment

N	Tarf Signifikan		N	Tarf Signifikan		N	Tarf Signifikan	
	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	0,367	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	0,286
9	0,666	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	0,526	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: buku Sugiyono 2018, hal. 442

Nilai- Nilai Dalam Distribusi t

α untuk uji dua pihak (<i>two tail test</i>)						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
α untuk uji dua pihak (<i>one tail test</i>)						
Dk	0,25	0,10	0,05	0,025	0,01	0,005
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,80	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,00	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
∞	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

Sumber : buku Sugiyono 2018, hal. 441



UMSU
Unggul, Corak, Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/DAN-PT/Ak/KP/PT/1/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20210 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
Email: info@umsu.ac.id | fkip@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI**

Kepada Yth. Bapak/Ibu
Program Studi
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan,20....

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : SOFIA PUTRIYANI PURBA
NPM : 2003100002
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
SKS diperoleh : 133 SKS, IP Kumulatif 3,67

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Pengaruh Fungsi Directing Dalam meningkatkan kualitas Pelayanan pada program kampung KB di Kelurahan Gaharu Kota Medan	16/1/2024 ✓
2	Pengaruh Fungsi Directing Dalam meningkatkan Pelayanan Partisipatif pada program kampung KB di Kelurahan Gaharu	
3	Efektivitas Program bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT) dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Kecamatan Pemotang Bandar.	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Program Studi:
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Pemohon,

Sinf

Medan, tanggal 16 Januari 2024

Ketua

Program Studi ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

(ANANDA MAHAROKA, S.Sos., M.P)
NIDN: 0122 118800

(SOFIA PUTRIYANI PURBA)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk

Program Studi ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

(AFFAN AL-QUDDUS, M.Si)
NIDN:

33

PB: AFFAN AL QUDDUS M.Si



Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di Tempat

Perihal : Permohonan Perubahan Judul Skripsi

Assalamualaikum Wr Wb

Dengan hormat, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Sofia Putriyani Purba
NPM : 2003100002
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Mengajukan permohonan perubahan judul skripsi sebagai berikut:

“Pengaruh Fungsi Directing Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Program Kampung KB di Kelurahan Gaharu Kota Medan”

Menjadi :

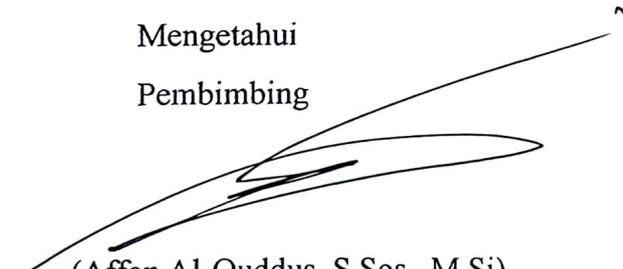
“Pengaruh Fungsi Directing Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan

Demikian permohonan ini saya sampaikan untuk mendapatkan pengurusan selanjutnya. Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih

Medan, Mei 2024

Hormat Pemohon

Mengetahui
Pembimbing



(Affan Al-Quddus, S.Sos., M.Si)

(Sofia Putriyani Purba)

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Publik



(Ananda Mahardika, S.Sos., MSP)



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Dua puluh lima tahun ke depan
sangat lebih baik

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XU/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fslp.umsu.ac.id> fslp@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**
Nomor : 176/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : 16 Januari 2024, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **SOFIA PUTRIYANI PURBA**
N P M : 2003100002
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2023/2024
Judul Skripsi : **PENGARUH FUNGSI DIRECTING TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA PROGRAM KAMPUNG KELUARGA BERKUALITAS DI KELURAHAN GAHARU KOTA MEDAN**
Pembimbing : **AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 033.20.310 tahun 2024.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 16 Januari 2025.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 08 Rajab 1445 H
20 Januari 2024 M


Dekan,
Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402



Lampiran:

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU
 Unggul | Cerdas | Terpercaya
 Bala masya'udun barokah agar debutan nomor dan langgamya

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XU/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fisp.umsu.ac.id> ✉ fisp@umsu.ac.id 📠 umsumedan 📱 umsumedan 🌐 umsumedan 📺 umsumedan

Sk-3

**PERMOHONAN
 SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Kepada Yth.

Medan, s. MARET 2024

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : SOPIA PUTRIYANI PURBA
 N P M : 2003100002
 Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 176./SK/II.3.AU/UMSU-03/F/20.24, tanggal dengan judul sebagai berikut :

PENGARUH FUNGSI DIRECTING DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PADA PROGRAM KAMPUNG KB
DI KELURAHAN GAHARU KOTA MEDAN

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

Pemohon,

Sufi

(~~ARFANS~~ Rt: Quodus, s.sos., M.Si)

(SOPIA PUTRIYANI PURBA)

NIDN:



UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 431/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2024

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Hari, Tanggal : Kamis, 07 Maret 2024
 Waktu : 09.00 WIB s.d. selesai
 Tempat : Laboratorium FISIP UMSU
 Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.



UMSU
 UIN (U) Muhammadiyah

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
6	KHURUN NISA	2003100031	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	PENGARUH PERENCANAAN PARTISIPATIF DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT PADA MUSRENBANG 2023 KELURAHAN PEKAN LABUHAN KOTA MEDAN
7	SALWA ANNISA ZAIN	2003100003	KHAIDIR ALI, S.Sos., MPA.	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	STRATEGI PERENCANAAN PARTISIPATIF POLISI SYARIAH WILAYATUL HISBAH DALAM PENGELOLAAN PROGRAM PARIWISATA BERBASIS SYARIAH DI KOTA LHOEKSEUMAWE
8	MUGRAH GUSTI SAMPURNA PAKPAHAN	2003100009	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	KHAIDIR ALI, S.Sos., MPA.	EFEKTIVITAS FUNGSI DIRECTING LURAH DALAM PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) DI KELURAHAN BANDAR SAKTI KOTA TEBING TINGGI
9	SOFIA PUTRIYANI PURBA	2003100002	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	PENGARUH FUNGSI DIRECTING DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PROGRAM KAMPUNG KB DI KELURAHAN GAHARU KOTA MEDAN
10	YAYA AJIJANI NAMIRA	2003100035	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.	PENGARUH FUNGSI CONTROLLING DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA PADA PROGRAM KAMPUNG KB DI KELURAHAN HARJOSARI II KOTA MEDAN

Medan, 24 Syaaban 1445 H
 05 Maret 2024 M



Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XU/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar (Ivri) No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 6622455 Fax. (061) 6625474 - 6631003
http://help.umsu.ac.id | info@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Slk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : SOPIA DUTRI-ANNI PURBA

N P M : 2003.00002

Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

Judul Skripsi : Pengaruh fungsi Directing Terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Program kampung keluarga Berkualitas di Kelurahan Gohan, K.B Medan

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	19/02/2024	konsultasi: Judul Skripsi	
2.	20/02/2024	Bimbingan proposal skripsi	
3.	22/02/2024	Revisi kerangka konsep	
4.	24/02/2024	Revisi Latar belakang dan Sistematika Penulisan	
5.	2/3/2024	Acc. Seminar proposal skripsi	
6.	25/3/2024	Bimbingan kuesioner penelitian	
7.	12/5/2024	Bimbingan bab 4 dan bab 5	
8.	25/5/2024	Acc skripsi ditandatangani	

Medan, 25-Mei 2024

Ketua Program Studi,

Pembimbing,



(Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP.)
FAMATIEN: 0630017402

(AMANDA MAHAROKAS, S.Sos.,MSP.)
NIDN: 012 2116001

(AFFAN AL-GUDDUS, S.Sos.,M.Si)
NIDN:





UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Dasar Murni, Nilai Ageng, Akhlak Mulia, Berprestasi dan Tanggungjawab

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/KU/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhter Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://falsp.umsu.ac.id> falsp@umsu.ac.id [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#)

Nomor : 636/KET/IL.S.AU/UMSU-03/F/2024
Lampiran : -
Hal : *Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa*

Medan, 24 Ramadhan 1445 H
03 April 2024 M

Kepada Yth : Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama Mahasiswa : **SOFIA PUTRIYANI PURBA**
N P M : 2003100002
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2023/2024
Judul Skripsi : **PENGARUH FUNGSI DIRECTING DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PROGRAM KAMPUNG KB DI KELURAHAN GAHARU KOTA MEDAN**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.

Medan,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402



PEMERINTAH KOTA MEDAN
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

Jalan Jenderal Besar A. H. Nasution Nomor 32, Medan Johor, Medan Sumatera Utara 20143,
Telepon (061) 7873439 Faksimile (061) 7873314

Laman brida.pemkomedan.go.id, Pos-el brida@pemkomedan.go.id

SURAT KETERANGAN RISET

Nomor : 000.9/0943

DASAR : 1. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor : 8 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan.
2. Peraturan Walikota Medan Nomor : 97 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan.

MENIMBANG : Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor 636/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 03 April 2024 Perihal Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa.

NAMA : Sofia Putriyani Purba
NIM : 2003100002
JURUSAN : Ilmu Administrasi Publik
JUDUL : "Pengaruh Fungsi Directing Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Program Kampung KB di Kelurahan Gaharu Kota Medan"
LOKASI : Kelurahan Gaharu Kecamatan Medan Timur
LAMANYA : 1 (satu) Bulan
PENANGGUNG JAWAB : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Melakukan Riset, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Riset terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Perangkat Daerah lokasi Yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Riset .
3. Tidak dibenarkan melakukan Riset atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah ditetapkan.
4. Hasil Laporan Riset diserahkan kepada Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah Riset dalam bentuk *softcopy* atau melalui Email (brida@pemkomedan.go.id).
5. Surat Keterangan Riset dinyatakan batal apabila pemegang surat keterangan tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat Keterangan Riset ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan

Pada Tanggal : 26 April 2024



Ditandatangani secara elektronik oleh :
Kepala Badan
Riset dan Inovasi Daerah,

Mansuryah, S, Sos, M. AP
Pembina Tk. I (M/b)
NIP 196805091989091001

Tembusan :

1. Wali Kota Medan.
2. Camat Medan Timur Kota Medan.
3. Lurah Gaharu Kota Medan.





**PEMERINTAH KOTA MEDAN
KECAMATAN MEDAN TIMUR
KELURAHAN GAHARU**

JL. Gaharu Baru No. 2 Medan – Kode Pos 20235

Telepon : (061) 4574850

Pos-el : kelurahangaharumedan@gmail.com

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 420/ 405

Yang bertanda tangan dibawah ini LURAH KELURAHAN GAHARU
KECAMATAN MEDAN TIMUR KOTA MEDAN menerangkan bahwa :

Nama : SOFIA PUTRIYANI PURBA
Nomor Induk Kependudukan : 1208234201030001
NIM : 2003100002
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Surat Keterangan Riset : No. 000.3/0943 Tanggal 25 April 2024
Judul Riset : Pengaruh Fungsi Directing Dalam Meningkatkan
Kualitas Pelayanan Pada Program Kampung
KB di Kelurahan Gaharu Kota Medan

Telah melakukan riset selama satu bulan terhitung dari tanggal 26 April 2024 – 26
Mei 2024 di Kelurahan Gaharu Kecamatan Medan Timur Kota Medan.

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana
mestinya.

Dikeluarkan di : Medan
Pada Tanggal : 05-06-2024
LURAH GAHARU
KECAMATAN MEDAN TIMUR

HERU SATRIA SURBAKTI, SH
NIP. 19790610 200903 1 009



UMSU

Unggul (Eendak) to Perseaya
Bila menjab surat ini, agar disebutkan
nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PERPUSTAKAAN

Terakreditasi A Berdasarkan Ketetapan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 00059/LAP.PT/IX.2018
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567
NPP. 1271202D1000003 @ <http://perpustakaan.umsu.ac.id> ✉ perpustakaan@umsu.ac.id 📠 [perpustakaan_umsu](https://www.instagram.com/perpustakaan_umsu)

SURAT KETERANGAN

Nomor: 00464/KET/II.4-AU/UMSU-P/M/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : SOFIA PUTRIYANI PURBA
NPM : 2003100002
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan/ P.Studi : Ilmu Administrasi Publik

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 13 Syawal 1445 H

22 April 2024 M

Kepala Perpustakaan,



Dr. Muhammad Arifin, M.Pd.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Sk-10



UMSU
Unzuul Cerdas | Terpercaya

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI
Nomor: 959/JUND/II.3.AU/UMSU-031F/2024

Pogram Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Rabu, 12 Juni 2024
Waktu : 08.15 WIB s.d. Selesai
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	M. RINDAM SYAPUTRA	1703100072	Assoc. Prof. Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	EFEKTIVITAS PENGAVIASAN LANGSUNG DINAS LINGKUNGAN HIDUP DALAM MENGOPTIMALKAN FUNGSI RUANG TERBUKA HIJAU DI KOTA MEDAN
2	SOFIA PUTRIYANI PURBA	2003100002	Assoc. Prof. Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	PENGARUH FUNGSI DIRECTING TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA PROGRAM KAMPUNG KELUARGA BERKUALITAS DI KELURAHAN GAHARU KOTA MEDAN
3	PUTRI NATASYA	2003100037	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	Assoc. Prof. Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP	IMPLEMENTASI E-TILANG DALAM MEWUJUDKAN KOTA MEDAN SEBAGAI SMART CITY
4	PUTRI PERMATASARI	2003100034	DEDI AMIRIZAL, S.Sos., M.Si	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	FUNGSI DIRECTING CAMAT DALAM PELAKSANAAN PROGRAM POS SIAGA STUNTING (POSTING) DI KECAMATAN MEDAN AMPLAS KOTA MEDAN
5	KHAIRUN NISA	2003100031	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	DEDI AMIRIZAL, S.Sos., M.Si	PENGARUH PUBLIC TRUST TERHADAP PARTISIPASI MASYARAKAT PADA MUSRENBANG 2023 DI KELURAHAN PEKAN LABUHAN KOTA MEDAN

Medan, 01 Dzulhijjah 1445 H
08 Juni 2024 M

Tema: Ilmu f
(non jurnal)

Ditetapkan oleh:

a.n. Rektor
Makl. Rektor

Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Kedua,
Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Panitia Ujian
Sekretaris
Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Sofia Putriyani Purba
Tempat/ Tgl Lahir : Pem. Kerasaan, 02 Januari 2003
NPM : 2003100002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Warga Negara : Indonesia
Alamat : Huta III Pematang Kerasaan, Kec. Bandar, Kab. Simalungun
Anak Ke : Satu

Data Orang Tua

Ayah : Junardi Purba
Ibu : Wahyuni Indriyani Pakpahan
Alamat : Huta III Pematang Kerasaan, Kec. Bandar, Kab. Simalungun

Pendidikan Formal

1. 2009 – 2014 : SD Swasta Muhammadiyah Kerasaan
2. 2014 – 2017 : SMP Swasta Muhammadiyah 54 Kerasaan
3. 2017 – 2020 : SMK Swasta Al-Washliyah 2 Perdagangan
4. 2020 – 2024 : S-1 Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU

Demikian riwayat hidup saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, 14 Juni 2024

Sofia Putriyani Purba



Jurnal **KESKAP**

Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik

SURAT KETERANGAN

No. 764/KET/KESKAP/VI/2024

Dengan ini Redaktur Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Sofia Putriyani Purba
Institusi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Telah menyerahkan naskah artikel untuk diproses sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan oleh pengelola Jurnal KESKAP, Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi dan Administrasi Publik:

Judul : Fungsi Directing Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Program Kampung Keluarga Berkualitas di Kelurahan Gaharu Kota Medan
Jumlah Halaman : 11 Halaman
Penulis : Sofia Putriyani Purba

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 03 Juni 2024

Redaktur Jurnal KESKAP



Dr. Sigit Hardiyanto, S.Sos, M.I.Kom