

**PENGARUH PENGAWASAN LURAH TERHADAP KINERJA  
PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA  
KANTOR LURAH KELURAHAN MABAR HILIR  
KECAMATAN MEDAN DELI KOTA MEDAN**

**TESIS**

OLEH

**SUCI RAMADANI  
NPM. 131801043**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN**

**2016**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 19/8/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)19/8/22

**PENGARUH PENGAWASAN LURAH TERHADAP KINERJA  
PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA  
KANTOR LURAH KELURAHAN MABAR HILIR  
KECAMATAN MEDAN DELI KOTA MEDAN**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana  
Universitas Medan Area

OLEH

**SUCI RAMADANI  
NPM. 131801043**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2016**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 19/8/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Pengaruh Pengawasan Lurah Terhadap Kinerja Pegawai  
Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Kelurahan  
Mabar Hilir Kecamatan Medan Deli Kota Medan**

**N a m a : Suci Ramadani**

**N P M : 131801043**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**




**Prof. Subhilhar, MA, Ph.D**

**Pembimbing II**



**Drs. Kariono, MA**

**Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik**

**Dr. Warjio, MA**

**Direktur**


**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

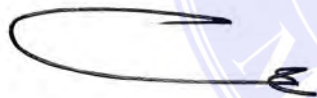
**Judul : Pengaruh Pengawasan Lurah Terhadap Kinerja Pegawai  
Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Kelurahan  
Mabar Hilir Kecamatan Medan Deli Kota Medan**

**N a m a : Suci Ramadani**

**N P M : 131801043**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**



**Prof. Subhilhar, MA, Ph.D**

**Pembimbing II**



**Drs. Kariono, MA**

**Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik**

  
**Dr. Warjio, MA**

**Direktur**

  
**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**



**Teloh diuji pada Tanggal 5 Pebruari 2016**

---

---

**N a m a : Suci Ramadani**

**N P M : 131801043**



### **Panitia Penguji Tesis**

**Ketua : Dr. Warjio, MA**  
**Sekretaris : Isnaini, SH, M.Hum**  
**Pembimbing I : Prof. Subhilhar, MA, Ph.D**  
**Pembimbing II : Drs. Keriono, MA**  
**Penguji Tamu : Dr. Heri Kusmanto, MA**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 19/8/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)19/8/22

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 5 Pebruari 2016

Yang menyatakan,



**Suci Ramadani**

## ABSTRAK

**PENGARUH PENGAWASAN LURAH TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR LURAH KELURAHAN  
MABAR HILIR KECAMATAN MEDAN DELI KOTA MEDAN**

**N a m a** : Suci Ramadani  
**N P M** : 131801043  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Prof. Subhilhar, MA, Ph.D  
**Pembimbing II** : Drs. Kariono, MA

Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat (aspirasinya) banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintah terendah yaitu pemerintah kelurahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berapa besar pengaruh pengawasan lurah terhadap kinerja pegawai Kelurahan Mabar Hilir. Penelitian ini dilakukan di Kantor Lurah Kelurahan Mabar Hilir dengan jumlah sampel sebanyak 10 pegawai Kelurahan. Dimana kinerja pegawai menjadi sangat penting dimata masyarakat terutama dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan Kelurahan Mabar Hilir. Oleh karena itu dalam penelitian ini pegawai dijadikan objek penelitian untuk mengetahui apakah pengawasan lurah berpengaruh terhadap kinerja pegawai Kelurahan Mabar Hilir. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket/kuesioner yang diberikan kepada setiap responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Korelasi Product Moment dengan rumus :

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

dan untuk mengetahui berapa besar

pengaruh pengawasan lurah terhadap kinerja pegawai kelurahan mabar hilir menggunakan teknik perbandingan t hitung dengan t tabel. Untuk mengetahui diterima atau tidaknya hipotesis dalam penelitian ini, digunakan teknik uji t hitung yang diperoleh sebesar 1,411 sedangkan t tabel 2,109 hal ini berarti “ pengaruh pengawasan lurah tidak berpengaruh besar terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Lurah Kelurahan Mabar Hilir”. Sedangkan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah dengan menggunakan rumus Determinasi yaitu  $D = (r_{xy})^2 \times 100 \%$ , dan hasil dari perhitungan determinasi tersebut bahwa besar persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat hanya 10 %.

**Kata Kunci** : Pengawasan dan Kinerja Pegawai



**ABSTRACT**

**EFFECT ON THE PERFORMANCE OF SUPERVISION LURAH EMPLOYEES IN PUBLIC SERVICE OFFICE DISTRICT LURAH KELURAHAN MABAR DOWNSTREAM MEDAN CITY MEDAN DELI**

**N a m a** : *Suci Ramadani*  
**N P M** : *131801043*  
**Program Study** : *Master of Public Administration*  
**Supervisor I** : *Prof. Subhilhar, MA, Ph.D*  
**Supervisor II** : *Drs. Kariono, MA*

*In this reform era, the government's performance under the spotlight of the public. With the freedom of expression (aspirations) are found scathing criticism of the government's performance either directly (via the official forums or demonstration materials) or indirectly (through writing letters to the editors or mass media). These critics without exception from the central government down to the lowest government is government wards. This study aims to determine how much influence the headman supervision on employee performance Mabar Hilir village. This research was conducted in the Office of Mabar Hilir village headman with a total sample of 10 employees of the Village. Where the employee's performance becomes very important in the eyes of society, especially in terms of quality of services provided Mabar Hilir village. Therefore, in this study of employees were subjected to experiments to determine whether supervision headman effect on employee performance Mabar Hilir village. Data was collected using a questionnaire / questionnaire given to each respondent. Data analysis technique used is the Product Moment Correlation with the formula:*

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

*and to know how big influence on employee*

*performance monitoring village headman Mabar downstream use comparison techniques t arithmetic with t table. To determine the admissibility of this hypothesis, test the technique used t obtained at 1,411 while t table 2,109 this case means "headman surveillance influence not affect the performance of employees in the public service at the village headman's Office Mabar Downstream". As for knowing how big percentage of independent variables on the dependent variable is by using the formula of determination that D = (r<sub>xy</sub>) x 100%, and the results of the calculation of the determination that a large percentage of independent variables on the dependent variable only 10%.*

**Keywords:** *Monitoring and Performance Officer*



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “ pengaruh pengawasan lurah terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada kantor lurah kelurahan Mabar hilir Kecamatan Medan Deli Kota Medan”

Penulisan tesis ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan untuk mencapai gelar Magister Administrasi Publik pada program Strata- 2 di Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan baik isi maupun dalam penyajian, hal ini dikarenakan masih terbatasnya pengetahuan dan kemampuan penulis. Penulis dapat menyelesaikan tesis ini berkat bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih pada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan tesis ini. Terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H.A. Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Warjio, MA selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

4. Bapak Prof. Subhilhar, MA, Ph, D selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan masukan atau petunjuk kepada penulis sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Drs. Kariono, MA selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan masukan atau petunjuk dalam penulisan tesis ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Pascasarjana Megister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah mendidik penulis selama manjadi mahasiswa hingga menyelesaikan studi strata- 2 di Universitas Medan Area.
7. Terima kasih buat kedua orang tua dak keluarga tercinta yang telah memberikan do'a, dukungan dan motivasi selama ini. Semuanya sangat berarti sekali, sehingga dapat memberikan yang terbaik bagiku.
8. Terima kasih kepada seluruh responden yang rela meluangkan waktunya untuk membantu penulis sehingga penelitian ini dapat selesai.
9. Kepada Bapah Lurah Kelurahan Mabar Hilir penulis mengucapkan terima kasih atas bantuannya dan ijinnya melakukan penelitian di Kelurahan Mabar Hilir sampai selesai.
10. Dan terima kasih kepada teman-teman kuliah yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Besar harapan penulis tesis ini dapat berguna bagi semua pihak yang membacanya dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan. Dengan penuh

kerendahan hati, penulis juga menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Penulis

Suci Ramadani  
131801043





## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>BAB I... : PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Perumusan Masalah .....	7
1.5. Tujuan Penelitian .....	7
1.6. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1. Uraian Teoritis .....	8
2.1.1. Pengertian Kepemimpinan.....	8
2.1.2. Gaya Kepemimpinan.....	9
2.2. Pengawasan.....	13
2.2.1. Pengertian Pengawasan .....	13
2.2.2. Maksud dan Tujuan Pengawasan.....	17

2.2.3. Fungsi Pengawasan .....	18
2.2.4. Langkah-Langkah Dalam Pengawasan .....	19
2.2.5. Jenis-Jenis Pengawasan.....	21
2.2.6. Teknik Pengawasan.....	24
2.3. Kinerja Pegawai .....	26
2.3.1. Pengertian Kinerja.....	26
2.3.2. Arti Penting Kinerja .....	28
2.3.3. Jenis-Jenis Kinerja .....	29
2.3.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	30
2.3.5. Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja.....	31
2.4. Pelayanan Publik.....	32
2.4.1. Pengertian Pelayanan .....	32
2.4.2. Bentuk-Bentuk Pelayanan.....	33
2.4.3. Pengertian Publik .....	36
2.4.4. Pengertian Pelayanan Publik.....	38
2.4.5. Azas,Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	40
2.4.6. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	44
2.5. Kerangka Konseptual .....	45
2.6. Hipotesis.....	46
<b>BAB III : METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>47</b>
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	47
3.2. Teknik Penelitian .....	47
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	47

3.4. Jenis Data .....	48
3.5. Populasi dan Sampel .....	48
3.6. Defenisi Operasional Variabel .....	49
3.7. Teknik Analisa Data.....	51
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1. Analisis Deskriptif .....	54
4.1.1. Gambaran Umum Kelurahan Mabar Hilir .....	54
4.1.2. Visi dan Misi .....	57
4.1.3. Tujuan dan Sasaran .....	59
4.2. Struktur Organisasi Kel. Mabar Hilir.....	60
4.3. Karakteristik Responden .....	70
4.3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
4.3.2. Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
4.3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	71
4.3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Bekerja .....	72
4.4. Analisis Tabel Variabel Bebas .....	72
4.5. Analisis Tabel Variabel Terikat .....	75
4.6. Analisis Data .....	77
4.6.1. Analisis Variabel Bebas (Pengawaan Lurah)....	78
4.6.2. Analisis Variabel Terikat (Kinerja Pegawai)...	80



4.7. Pengujian Hipotesis.....	82
4.8. Pembahasan.....	88
<b>BAB V : PENUTUP .....</b>	<b>90</b>
5.1. Kesimpulan .....	90
5.2. Saran .....	91

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 4.1. ....	60
Gambar 4.2. ....	87



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4.1. ....	70
Tabel 4.2. ....	71
Tabel 4.3. ....	71
Tabel 4.4. ....	72
Tabel 4.5. ....	72
Tabel 4.6. ....	73
Tabel 4.7. ....	74
Tabel 4.8. ....	75
Tabel 4.9. ....	75
Tabel 4.10. ....	76
Tabel 4.11. ....	77
Tabel 4.12. ....	78
Tabel 4.13. ....	79
Tabel 4.14. ....	80
Tabel 4.15. ....	81
Tabel 4.16. ....	82



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pengawasan merupakan salah satu fungsi dalam manajemen suatu organisasi. Dimana memiliki arti suatu proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan. Suatu Pengawasan dikatakan penting karena tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan, baik bagi organisasinya itu sendiri maupun bagi para pegawai yang ada didalamnya, terutama bagi organisasi publik yang bertugas melayani publik.

Kinerja instansi pemerintah banyak menjadi sorotan akhir-akhir ini, rakyat mulai mempertanyakan atas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun

Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam

Pengawasan adalah segenap kegiatan untuk meyakinkan dan menjamin ditetapkan, kebijaksanaan yang telah di gariskan dan perintah (aturan) yang

diberikan. Dalam hal ini pengawasan juga penting karena dapat menjadi tolak ukur dalam memberikan penilaian terhadap pekerjaan seseorang dalam sebuah organisasi. Pengawasan dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan apabila organisasi tersebut akan mencapai tujuan organisasi.

Pelayanan publik dari tahun ketahun terus mengalami peningkatan tuntutan kepada pemerintah, untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat atau sering dinamakan pelayanan prima. Sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat, instansi pemerintah dituntut tanggung jawab yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik, memaksa berbagai instansi pemerintah untuk mendorong peningkatan kinerja yang berkualitas.

Kinerja seseorang atau kelompok dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja karyawan/kelompok adalah dan pengawasan atasan, ketenagakerjaan/kepegawaian, keinginan masyarakat, dan lingkungan kerja. Faktor internal yang mempengaruhi kinerja karyawan/kelompok terdiri dari kemampuan, motivasi, disiplin, dan budaya kerja (Nursyahfitri,2010:1).

Keberhasilan suatu organisasi merupakan syarat mutlak bagi kelangsungan hidup suatu organisasi. Dalam menjalankan tugasnya, organisasi harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan senjata utama untuk menjaga keberlangsungan hidup



organisasi. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka publik akan merasa puas dengan kinerja para instansi pemerintah tersebut.

Birokrasi dituntut lebih peka terhadap berbagai perubahan dan mencari pendekatan baru bagi pengembangan pelayanan kepada publik. Serta meninggalkan proses pelayanan yang sangat prosedural dan birokratis. Keberadaan aturan formal bukan dijadikan alasan untuk tidak memperbaiki cara kerja yang responsif serta bermain diatas aturan guna mensahkan segala tindakan. Pekerjaan sebetulnya dapat dikerjakan secara cepat dan singkat dibuat menjadi lama dan memerlukan biaya besar. Pembuatan KTP, Kartu Keluarga dan akta kelahiran bisa menjadi contoh bagaimana birokrat tingkat bawah telah terkontaminasi oleh perilaku-perilaku negative yang selama ini lebih didominasi manajemen atas.

Dengan melandaskan pemikiran terhadap permasalahan yang dihadapi oleh aparatur birokrasi Indonesia maka sebagai upaya untuk memperbaiki berbagai kelemahan dan mengantisipasi perubahan lingkungan maka diperlukan sebuah pemikiran untuk membangun aparatur birokrasi Indonesia yang handal, profesional dan meniadakan tingginya nilai kejiwaan serta etika profesi dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara kegiatan pembangunan pelayanan publik.

Dalam organisasi publik ataupun instansi pemerintah, terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintah yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur Negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu



upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah. Pelayanan yang baik adalah dapat mengerti keinginan publik dan senantiasa memberikan nilai tambah dimata publik. Kepuasan publik sangat diperhatikan oleh organisasi karena akan berdampak pada kinerja. Menurut Mahsun (2006), bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi yang tertuang dalam perencanaan strategi organisasi.

Dalam penelitian selama ini, masih banyak ditemukan keluhan warga masyarakat dalam hal pelayanan yang mereka peroleh dari pemerintah baik secara langsung dari masyarakat maupun melalui pemberitaan pada media massa lokal, tentang masih rendahnya kualitas pelayanan (dalam hal ketepatan, kecepatan, biaya, mutu dan keadilan) yang diberikan pemerintah kelurahan.

Kelurahan Mabar Hilir adalah sebuah organisasi pemerintah yang berada di Kecamatan Medan Deli Kota Medan, yang bergerak dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat di Kelurahan tersebut. Dalam memberikan pelayanannya Kelurahan ini harus memiliki pengawasan yang terbaik sehingga kinerja para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik merupakan pelayanan yang berkualitas sebagaimana yang diinginkan masyarakat.

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa berbicara masalah pelayanan, maka yang menjadi ujung tombak dari pelaksanaan sebuah pelayanan adalah para nekeria atau pegawai. Demikian pula halnya pada organisasi

pemerintah dimana disini adalah Kelurahan Mabar Hilir, dalam menghadapi berbagai kendala dan keluhan masyarakat, maka salah satu yang perlu dibenahi adalah kemampuan kinerja para pegawainya dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan adanya pengawasan langsung dari atasan yaitu Lurah, maka otomatis pelayanan yang akan diberikan tentu akan lebih baik atau berkualitas.

Segala bentuk pelayanan yang ada dikelurahan yaitu berbagai pengurusan surat-surat, antara lain mengenai pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pelayanan Kartu Keluarga (KK), pelayanan pindah tempat, pelayanan surat kelahiran, pelayanan pengurusan pernikahan, pelayanan surat keterangan usaha, pelayanan surat keterangan tidak mampu serta surat keterangan kematian dan lain sebagainya. Segala bentuk pelayanan tersebut harus dilaksanakan oleh instansi kelurahan dengan sebaik-baiknya sehingga masyarakat tidak merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh kelurahan.

Kinerja para pegawai di Kelurahan Mabar Hilir sangat perlu di perbaiki lagi guna menciptakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. dalam hal ini pengawasan atasan harus lebih efektif lagi karena selama ini bila diperhatikan kinerja para pegawai masih belum dikatakan baik. Masih ditemukan pelayanan yang tidak memuaskan bagi masyarakat dimana pelayanan yang diberikan masih lambat dikeriakan. kurang nekannya tingkat kemauan pegawai untuk mengetahui keinginan ataupun kebutuhan masyarakat.

Dari uraian tersebut pengawasan atasan terhadap kinerja pegawai sangat diharapkan sehingga dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas bagi



masyarakat, dan diharapkan atasan juga bisa dapat menjadi pimpinan yang terbaik yang dapat membuat pegawai selalu bertanggung jawab. Berdasarkan pemaparan di atas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai : “ **Pengaruh Pengawasan Lurah Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Kelurahan Mabar Hilir Kecamatan Medan Deli Kota Medan** “

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah yang ada yaitu :

1. Sering terjadinya pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat tidak tepat waktu ataupun lambat berjalan, sehingga membuat masyarakat menganggap kinerja para pegawai kurang memuaskan.
2. Masih kurangnya tingkat perhatian yang lebih dalam menangani keinginan ataupun kebutuhan masyarakat.

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada maka penulis hanya membatasi permasalahan pada bagian pengawasan atasan (lurah) terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Mabar Hilir.



#### 1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah diatas, maka penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut :

“ Apakah ada pengaruh pengawasan lurah terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Lurah Kelurahan Mabar Hilir Kecamatan Medan Deli Kota Medan” ?

#### 1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan target yang hendak dicapai melalui serangkaian aktifitas penelitian yang sesuai dengan permasalahannya.

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

“ Untuk mengetahui pengaruh pengawasan lurah terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada kantor Lurah Kelurahan Mabar Hilir Kecamatan Medan Deli Kota Medan”

#### 1.6. Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan penulis, tentunya diharapkan akan mendapatkan manfaat bagi semua pihak yang terkait.

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, sebagai pembuka wawasan pengetahuan dan masukan informasi mengenai pengawasan lurah terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

2. Bagi Instansi, sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan dalam menjalankan kinerja yang baik dengan memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan masyarakat.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Uraian Teoritis**

##### **2.1.1. Pengertian Kepemimpinan**

Kepemimpinan adalah kepribadian yang dimiliki oleh seorang atasan. Kepemimpinan merupakan kemampuan mempengaruhi orang lain agar mau melaksanakan sesuatu pekerjaan sesuai dengan keinginannya. Dengan kata lain, kepemimpinan adalah kemampuan memerintah dan mempengaruhi orang lain untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Kepemimpinan secara harfiah berasal dari kata pimpin. Kata pimpin mengandung pengertian mengarahkan, membina atau mengatur, menuntun dan juga menunjukkan ataupun mempengaruhi. Pemimpin mempunyai tanggung jawab baik secara fisik maupun spiritual terhadap keberhasilan aktivitas kerja dari yang dipimpin, sehingga menjadi pemimpin itu tidak mudah dan tidak akan setiap orang mempunyai kasamaan di dalam menjalankan kepemimpinannya.

Pemimpin adalah mereka yang mengeluarkan wewenang formal untuk mengorganisasikan, mengarahkan, mengontrol para bawahan yang bertanggung jawab, supaya semua bagian pekerjaan dikoordinasi demi mencapai tujuan organisasi. Pemimpin pertama-tama harus seorang yang mampu menumbuhkan dan mengembangkan segala yang terbaik dalam diri para bawahannya. Secara



sederhana pemimpin yang baik adalah seorang yang membantu mengembangkan orang lain, sehingga akhirnya mereka tidak lagi memerlukan pimpinannya itu.

“Kepemimpinan adalah seni kemampuan untuk mengendalikan orang-orang dalam organisasi agar perilaku mereka sesuai dengan perilaku yang diinginkan oleh pimpinan”. (Heruuito, 179:2001)

Menurut Hasibuan (2001:167), “Kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi”.

Sedangkan menurut Winardi (2000:47), “Kepemimpinan merupakan suatu kemampuan yang melekat pada diri seorang yang memimpin tergantung dari macam-macam faktor baik faktor intern maupun faktor ekstern”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan merupakan suatu proses mempengaruhi dan mengarahkan perilaku orang lain, baik individu maupun kelompok untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam kepemimpinan terdapat unsur-unsur seperti pimpinan, kelompok yang dipimpin, sasaran, aktifitas, interaksi dan kekuatan.

### **2.1.2. Gaya Kepemimpinan**

Menurut mifta thoha (2010: 49) gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain. Macam-macam gaya kepemimpinan antara lain :

#### **a. Gaya Kepemimpinan Otokratik**

Menurut Sudarwan (2004:75) kata otokratik diartikan sebagai tindakan menurut kemauan sendiri, setiap produk pemikiran dipandang benar, keras kepala, atau rasa aku yang keberterimaannya pada khalayak bersifat dipaksakan. Kepemimpinan otokratik disebut juga kepemimpinan otoriter.

Kepemimpinan otokratis sebagai gaya yang didasarkan atas kekuatan posisi dan penggunaan otoritas. Jadi kepemimpinan otokratik adalah kepemimpinan yang dilakukan oleh seorang pemimpin dengan sikapnya yang menang sendiri, tertutup terhadap saran dari orang lain dan memiliki idealisme tinggi.

Menurut Sudarwan Danim (2004 : 75) pemimpin otokratik memiliki ciri-ciri antara lain :

1. Bahan kerja organisasi pada umumnya ditanggung oleh pemimpin.
2. Bawahan oleh pemimpin hanya dianggap sebagai pelaksana dan mereka tidak boleh memberikan ide-ide baru.
3. Bekerja dengan disiplin tinggi, belajar keras, dan tidak kenal lelah.
4. Menentukan kebijakan sendiri dan walaupun bermusyawarah sifatnya hanya penawar saja.
5. Memiliki kepercayaan yang rendah terhadap bawahan dan walaupun kepercayaan diberikan, didalam dirinya penuh ketidakpercayaan.
6. Komunikasi dilakukan secara tertutup dan satu arah.
7. Korektif dan minta penyelesaian tugas pada waktu sekarang.

#### b. Gaya Kepemimpinan Demokratis

Kepemimpinan Demokratis bertolak dari asumsi bahwa hanya dengan kekuatan kelompok, tujuan-tujuan yang bermutu tercapai. Mifta Thoha (2010:50) mengatakan gaya kepemimpinan demokratis dikaitkan dengan kekuatan personal dan keikutsertaan para pengikut dalam proses pemecahan masalah dan pengambilan keputusan.

Menurut Sudarwan Danim (2004: 76) pemimpin demokratis memiliki ciri-ciri antara lain :

1. Bahan kerja organisasi menjadi tanggung jawab bersama personalia organisasi tersebut.
2. Bawahan, oleh pemimpin dianggap sebagai komponen pelaksana secara integral harus diberi tugas dan tanggung jawab.
3. Disiplin akan tetapi tidak kaku dan memecahkan masalah secara bersama.
4. Kepercayaan tinggi terhadap bawahan dengan tidak melepaskan tanggung jawab pengawasan.
5. Komunikasi dengan bawahan bersifat terbuka dan dua arah.

#### c. Gaya Kepemimpinan Permisif

Pemimpin Permisif merupakan pemimpin yang tidak mempunyai pendirian yang kuat, sikapnya serba boleh. Pemimpin memberikan kebebasan kepada bawahannya, sehingga bawahan tidak mempunyai pegangan yang kuat terhadap suatu permasalahan. Pemimpin yang permisif cenderung tidak konsisten terhadap apa yang dilakukan.



Menurut Sudarwan Danim (2004:77) pemimpin permisif memiliki ciri-ciri antara lain:

1. Tidak adda pegangan yang kuat dan kepercayaan rendah pada diri sendiri.
2. Mengiyakan semua saran
3. Lambat dalam membuat keputusan
4. Banyak mengambil muka kepada bawahan.
5. Ramah dan tidak menyakiti bawahan.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan merupakan suatu pola perilaku yang konsisten yang ditunjukkan pemimpin dan diketahui oleh pihak lain ketika pemimpin berusaha mempengaruhi orang lain.

Gaya kepemimpinan antara lain kepemimpinan otokratik, gaya kepemimpinan demokratis, dan gaya kepemimpinan permisif. Jika dikaitkan dengan Lurah kelurahan Mabar Hilir, maka Lurah dapat menggunakan gaya kepemimpinan tersebut dalam mempengaruhi pegawai yang dipimpinnya. Gaya kepemimpinan yang tepat adalah gaya kepemimpinan demokratis. Hal ini sesuai dengan pendapat Mifta Thoha (2010: 50) yang mengatakan gaya kepemimpinan demokratis dilakukan dengan kekuatan personal dan keikutsertaan para pengikut dalam proses pemecahan masalah dan pengambilan keputusan. Dengan gaya demokrasi Lurah secara tidak langsung memotivasi para pegawainya agar berpartisipasi dan bertanggung jawab dalam setiap kegiatan kelurahan.

## 2.2. Pengawasan.

### 2.2.1. Pengertian Pengawasan

Dalam pengertian awam, pengawasan dapat diartikan sebagai perbuatan untuk melihat dan memonitor terhadap orang agar ia berbuat sesuai dengan kehendak yang telah ditentukan sebelumnya.

Pengawasan adalah proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut. Pengawasan juga merupakan proses untuk memastikan bahwa segala aktifitas yang terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan .

Pada dasarnya “Pengawasan merupakan suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan kinerja standar pada perencanaan untuk merancang sistem umpan balik informasi, untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditentukan, untuk menetapkan apakah telah terjadi suatu penyimpangan, serta untuk mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan atau pemerintahan telah digunakan seefektif dan seefisien mungkin guna mencapai tujuan organisasi”.(Siswanto,2011:139).

Menurut Komaruddin (2005:25) ”Pengawasan adalah berhubungan dengan perbandingan antara pelaksana aktual rencana, dan awal untuk langkah perbaikan terhadap penyimpangan dan rencana yang berarti”.

Fungsi dalam pengawasan sangat penting dan sangat menentukan pelaksanaan proses manajemen, karena itu harus dilakukan dengan sebaik-baiknya. Pengawasan ini berkaitan erat sekali dengan fungsi perencanaan dan kedua fungsi ini merupakan hal yang saling mengisi, karena :

1. Pengawasan harus terlebih dahulu direncanakan
2. Pengawasan baru dapat dilakukan jika ada rencana



3. Pelaksanaan rencana akan baik, jika pengawasan dilakukan dengan baik pula.
4. Tujuan baru dapat diketahui tercapai dengan baik atau tidak setelah pengawasan atau penilaian dilakukan.

Dengan demikian peranan pengawasan ini sangat menentukan baik atau tidaknya pelaksanaan suatu rencana.

Menurut Earl P. Strong sebagaimana dikutip (Hasibuan,2010:241) mengatakan “*Controlling is the process of regulating the various factors in an enterprise according to the requirement of its plans*”. Yang artinya bahwa “Pengawasan adalah proses pengaturan berbagai faktor dalam suatu perusahaan agar pelaksanaan sesuai dengan ketentuan-ketentuan dalam rencana”.

Kemudian menurut Harold Koontz sebagaimana dikutip (Hasibuan,2010:241-242) mengatakan :

*“Control is the measurement and correction of the performance of subordinates in order to make sure that enterprise objectives and the plans devised to attain them are accomplished”*. yang artinya bahwa “pengawasan adalah pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan, agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan dapat terselenggara”.

Selanjutnya menurut George R. Terry sebagaimana di kutip Malayu SP. Hasibuan (2010:242) :

*”Controlling can be defined as the process of determining what is to be accomplished, that is the standart, what is being accomplished, that is the performance, evaluating the performance takes palce according to plans, that is, in conformity with the standart*. Artinya bahwa Pengawasan/pengendalian dapat didefenisikan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yakni pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan apabila perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar”.



Menurut Stoner, Freeman, dan Gilbert sebagaimana dikutip Ernie dan Saefullah (2005:317-318) mengatakan bahwa “*Controll is the process of ensuring that actual activities conform the planned activities*”, yang artinya “Pengawasan adalah proses untuk memastikan bahwa segala aktivitas yang terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan”.

Menurut Handoko (2009:359-360) dikatakan :

“Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang direncanakan. Dalam kenyataan langkah awal proses pengawasan adalah sebenarnya langkah perencanaan, penetapan tujuan, standar atau sasaran pelaksanaan suatu kegiatan.

Menurut Robert J. Mocklejker sebagaimana dikutip (Handoko,2009:360-361) mengatakan bahwa :

“pengawasan adalah suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan, serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan dipergunakan dengan cara paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan”.

Menurut Schermerhorn sebagaimana dikutip Ernie dan Saefullah (2005:317), mendefenisikan “Pengawasan merupakan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan ukuran yang telah ditetapkan”.

Menurut Mockler, dalam Stoner, Freeman dan Gilbert sebagaimana dikutip (Ernie dan Saefullah,2005:318) mengemukakan :

“Fungsi pengawasan dalam manajemen adalah upaya sistematis dalam menetapkan standar kinerja dan berbagai tujuan yang direncanakan, mendisain sistem informasi umpan balik, membandingkan antara kinerja yang dicapai dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan apakah terdapat penyimpangan dan tingkat signifikandari setiap penyimpangan

tersebut, dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh sumberdaya perusahaan dipergunakan secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan perusahaan”.

Didalam setiap pengawasan terdapat sifat-sifat yang efektif, diantaranya sebagai berikut :

- a. Pengawasan harus dipahami sifat dan kegunaannya. Oleh karena itu harus dikomunikasikan. Masing-masing kegiatan membutuhkan sistem pengawasan tertentu yang berlainan dengan sistem pengawasan bagi kegiatan lain.
- b. Pengawasan harus mengikuti pola yang dianut organisasi. Titik berat pengawasan sesungguhnya berkisar pada manusia, sebab manusia itulah yang melakukan kegiatan dalam badan usaha atau organisasi yang bersangkutan.
- c. Pengawasan harus dapat mengidentifikasi masalah organisasi. Tujuan utama dari pengawasan ialah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Oleh karena itu agar sistem pengawasan benar-benar efektif, artinya dapat merealisasi tujuannya, maka suatu sistem pengawasan setidaknya harus dapat dengan segera mengidentifikasi kesalahan yang terjadi dalam organisasi. Dengan adanya identifikasi masalah atau penyimpangan maka organisasi dapat segera mencari solusi agar seluruh kegiatan operasional benar-benar dapat atau mendekati apa yang direncanakan sebelumnya.
- d. Pengawasan harus fleksibel. Suatu sistem pengawasan adalah efektif, bilamana sistem pengawasan itu memenuhi prinsip fleksibilitas. Ini berarti bahwa pengawasan itu tetap dapat dipergunakan, meski terjadi perubahan-perubahan terhadap rencana diluar dugaan.



- e. Pengawasan harus ekonomis. Sifat ekonomis dari suatu sistem pengawasan sungguh-sungguh diperlukan. Tidak ada gunanya membuat sistem pengawasan yang mahal, bila tujuan pengawasan itu dapat direfleksikan dengan suatu sistem pengawasan yang lebih murah.

Pengertian tersebut menguraikan bahwa pada intinya pengawasan tidak hanya berfungsi untuk menilai apakah sesuatu itu berjalan ataukah tidak, akan tetapi termasuk tindakan koreksi yang mungkin diperlukan maupun penentuan sekaligus penyesuaian standar yang terkait dengan pencapaian tujuan dari waktu ke waktu.

Berdasarkan penjelasan para ahli diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengawasan merupakan suatu tindakan pemantauan atau pemeriksaan kegiatan perusahaan untuk menjamin pencapaian tujuan sesuai dengan rencana yang ditetapkan sebelumnya dan melakukan tindakan korektif yang diperlukan untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang ada sebelumnya. Pengawasan yang efektif membantu usaha dalam mengatur pekerjaan agar dapat terlaksana dengan baik. Dengan kata lain fungsi pengawasan menilai apakah rencana yang ditetapkan pada fungsi perencanaan telah tercapai.

### **2.2.2. Maksud Tujuan Pengawasan**

Adapun maksud dari pengawasan adalah untuk mencegah atau untuk memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian dan lainnya yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah ditentukan. Jadi maksud pengawasan bukan mencari kesalahan terhadap orangnya, tetapi mencari kebenaran terhadap hasil pelaksanaan pekerjaan. Sedangkan tujuan dari



pengawasan adalah agar hasil pelaksanaan pekerjaan diperoleh secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (afektif) sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Hasibuan (2010: 242) bahwa tujuan dari pengawasan/pengendalian adalah :

- “1. Supaya proses pelaksanaan dilakukan sesuai dengan ketentuan-ketentuan dari rencana.
2. Melakukan tindakan perbaikan, jika terdapat penyimpangan-penyimpangan.
3. Supaya tujuan yang dihasilkan sesuai dengan rencananya”.

Pengendalian bukan hanya untuk mencari kesalahan-kesalahan, tetapi berusaha untuk menghindari terjadinya kesalahan-kesalahanserta memperbaikinya jika terdapat kesalahan-kesalahan.

“Tujuan utama dari pengawasan ialah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Untuk dapat benar-benar merealisasi tujuan utama tersebut, maka pengawasan pada taraf pertama bertujuan agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang telah dikeluarkan, dan untuk mengetahui kelemahan-kelemahan serta kesulitan-kesulitan yang dihadapi dalam pelaksanaan rencana berdasarkan penemuan-penemuan tersebut dapat diambil tindakan untuk memperbaikinya, baik pada waktu itu maupun waktu-waktu yang akan datang”.(Manullang,2009:173)

### 2.2.3. Fungsi Pengawasan

Menurut Ernie dan Saefullah (2005:12) fungsi pengawasan adalah :

- a. Mengevaluasi keberhasilan dan pencapaian tujuan serta target sesuai dengan indicator yang di tetapkan.
- b. Mengambil langkah klarifikasi dan koreksi atas penyimpangan yang mungkin ditemukan.
- c. Melakukan berbagai alternative solusi atas berbagai masalah yang terkait dengan pencapaian tujuan organisasi.

Selanjutnya menurut Maringan (2004:62) fungsi pengawasan adalah :

- a. Mempertebal rasa dan tanggung jawab pekerja yang disertai tugas dalam melaksanakan pekerjaan.
- b. Mendidik para pekerja agar melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.
- c. Untuk mencegah terjadinya penyimpangan, penyelewengan, kelalaian agar tidak terjadi kerugian yang diinginkan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengawasan adalah mengevaluasi hasil dari aktivitas pekerjaan yang telah dilakukan dalam organisasi dan melakukan tindakan koreksi bila diperlukan.

#### **2.2.4. Langkah-langkah dalam pengawasan**

Menurut Ernie dan Saefullah (2005:321) langkah-langkah dalam proses pengawasan adalah sebagai berikut :

##### **a. Penetapan Standar**

Idealnya, tujuan yang ingin dicapai organisasi atau perusahaan sebaiknya ditetapkan dengan jelas dan lengkap pada saat perencanaan dilakukan. Ini berarti bahwa penetapan standar sebaiknya juga dilakukan pada saat perencanaan dilakukan. Standar adalah kriteria dari hasil yang diinginkan atau peristiwa yang diharapkan dalam melaksanakan kegiatan, pelaksanaan dan hasil kerja atau perubahan yang terjadi dalam mencapai tujuan. Menetapkan suatu standar akan memberikan suatu nilai atau petunjuk yang menjadi ukuran sehingga hasil-hasil yang nyata dapat dibandingkan. Ada dua tipe standar yang diakui yaitu : Standar keluaran dan standar masukan. Standar keluaran



mengukur hasil kerja berupa kuantitas dan kualitas. Sedangkan standar masukan mengukur usaha-usaha kerja.

#### b. Penilaian Kinerja

Pada dasarnya penilaian kinerja adalah upaya untuk membandingkan kinerja yang dicapai dengan tujuan dan standar yang telah ditetapkan semula. Penilaian kinerja merupakan sebuah proses yang berkelanjutan dan terus menerus. Agar pelaksanaan pengukuran kinerja berlangsung dengan tepat, maka perlu dikumpulkan data dan mendeteksi permasalahan. Untuk mengumpulkan data tentang kinerja dapat dilakukan dengan metode observasi, wawancara atau angket, pengamatan atas laporan, baik laporan lisan maupun laporan tertulis. Jika data atau informasi sudah dikumpulkan melalui individu, kelompok atau unit kerja yang dikontrol, harus diuji validitasnya. Sebab ada kemungkinan pegawai akan memberikan data palsu dapat dihindarkan.

#### c. Bandingkan Kinerja dengan Standar

Tahap ketiga dalam proses pengawasan ini ialah membandingkan hasil kinerja dengan standar. Untuk itu dibutuhkan standar yang jelas dan pasti yang digunakan sebagai ukuran yang diperbandingkan. Perbandingan ini untuk mengetahui apakah ada perbedaan dan ini menentukan kebutuhan untuk tindakan.

Hasil dari perbandingan kinerja dan standar mengarah kepada dua kemungkinan yaitu secara signifikan berbeda dengan standar. Tetapi ketika



membandingkan hasil kinerja dengan standar perlu menentukan batas yang dapat diterima tentang derajat penyimpangan.

d. Melakukan Tindakan Koreksi Jika Terdapat Masalah

Dari tahap sebelumnya, melalui perbandingan antara kinerja dengan standar, kita dapat mendapatkan informasi dari proses pengawasan yang kita lakukan bahwa kinerja berada di atas standar, sama dengan standar, atau dibawah standar. Ketika kinerja berada dibawah standar berarti organisasi mendapatkan masalah. Oleh karena itu organisasi kemudian perlu melakukan pengendalian, yaitu dengan mencari jawaban mengapa masalah tersebut terjadi, yaitu kinerja dibawah standar, lalu kemudian organisasi tersebut melakukan berbagai tindakan untuk mengoreksi masalah tersebut. Pengendalian ini perlu untuk dilakukan agar pihak organisasi dapat memastikan bahwa apa yang tengah dilakukan oleh organisasi benar-benar diarahkan kepada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

### 2.2.5. Jenis-Jenis Pengawasan

Barbagai macam pendapat tentang jenis-jenis pengawasan. Terjadinya perbedaan-perbedaan pendapat tersebut, terutama karena perbedaan sudut pandangan atau dasar perbedaan jenis-jenis pengawasan itu. Menurut Manullang (2009:176) dia mengatakan bahwa ada empat macam dasar penggolongan jenis pengawasan, yaitu :

#### a. Waktu Pengawasan

Pengawasan ini berdasarkan bila pengawasan tersebut dilakukan, dalam hal ini terdapat macam-macam pengawasan yang dibedakan atas pengawasan *preventif* dan pengawasan *repressif*. dengan pengawasan *Preventif* dimaksudkan pengawasan yang dilakukan sebelum terjadinya penyelewengan ataupun kesalahan. Jadi, diadakan tindakan pencegahan agar jangan terjadi kesalahan-kesalahan dikemudian hari. Dan pengawasan *Repressif* dimaksudkan pengawasan setelah rencana sudah dijalankan, dengan kata lain diukur hasil-hasil yang dicapai dengan alat pengukur standar yang telah ditentukan terlebih dahulu.

#### b. Objek Pengawasan

Berdasarkan objek pengawasan, pengawasan dapat dibedakan atas pengawasan dibidang-bidang sebagai berikut : Produksi, Keuangan, Waktu, dan Manusia dengan kegiatan-kegiatannya. Dalam bidang produksi, maka pengawasan itu dapat ditujukan terhadap kuantitas hasil produksi ataupun terhadap kualitas perusahaan atau organisasinya. Pengawasan dibidang waktu bermaksud untuk menentukan apakah dalam menghasilkan sesuatu sesuai dengan waktu yang direncanakan atau tidak. Pengawasan dibidang manusia dengan kegiatan-kegiatannya bertujuan untuk mengetahui apakah kegiatan-kegiatan dijalankan sesuai dengan intruksi, rencana tata kerja atau manual.

#### c. Subjek Pengawasan

Bilamana pengawasan itu dibedakan atas dasar penggolongan siapa yang mengadakan pengawasan, maka pengawasan itu dapat dibedakan atas



pengawasan *intern* dan pengawasan *ekstern*. Pengawasan *intern* merupakan pengawasan yang dilakukan oleh atasan dari petugas bersangkutan. Oleh karena itu, pengawasan semacam ini disebut juga pengawasan vertical atau formal. Disebutkan ia sebagai pengawasan formal karena yang melakukan pengawasan itu adalah orang-orang yang berwenang. Dan pengawasan *ekstern* adalah bilamana orang-orang yang melakukan pengawasan itu adalah orang-orang diluar organisasi yang bersangkutan. Pengawasan jenis ini lazim disebut dengan pengawasan sosial atau pengawasan informal.

Selanjutnya menurut Ernie dan Saefullah (2005:327) jenis pengawasan terbagi atas 3 (tiga) yaitu :

a. Pengawasan Awal

Pengawasan yang dilakukan pada saat dimulainya pelaksanaan pekerjaan. Ini dilakukan untuk mencegah terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan pekerjaan.

b. Pengawasan Proses

Pengawasan dilakukan pada saat sebuah proses pekerjaan tengah berlangsung untuk memastikan apakah pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

c. Pengawasan Akhir

Pengawasan yang dilakukan pada saat akhir proses pengerjaan sesuatu, yaitu untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh pada saat pengerjaan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan di awal.



### 2.2.6. Teknik Pengawasan

Seorang atasan harus mempunyai berbagai cara untuk memastikan bahwa semua pekerjaan dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat diketahui melalui proses control atau pengawasan. Menurut Hasibuan (2010:245) mengatakan cara-cara pengawasan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

#### a. Pengawasan Langsung

Pengawasan ini merupakan pengawasan yang dilakukan sendiri secara langsung oleh seorang atasan. Atasan memeriksa pekerjaan yang sedang dilakukan untuk mengetahui apakah dikerjakan dengan benar dan hasil-hasilnya sesuai dengan yang dikehendakinya.

Adapun kelebihan dalam pengawasan langsung tersebut adalah :

- a. Jika ada kesalahan dapat diketahui sedini mungkin, sehingga perbaikannya dilakukan dengan cepat.
- b. Akan terjadi kontak langsung antara bawahan dan atasan, sehingga akan memperdekat hubungan antara atasan dengan bawahannya.
- c. Akan memberikan kepuasan tersendiri bagi bawahan, karena merasa diperhatikan oleh atasannya.
- d. Akan tertampung sumbangan pikiran dari bawahan yang mungkin bisa berguna bagi kebijaksanaan selanjutnya.
- e. Akan dapat menghindari timbulnya kesan laporan “Asal Bapak Senang” (ABS).

Terdapat juga keburukan dalam proses pengawasan langsung, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Waktu seorang atasan banyak tersita, sehingga waktu untuk pekerjaan lainnya berkurang.
- b. Mengurangi inisiatif bawahan, karena mereka merasa bahwa atasannya selalu mengamatinya.

Pengawasan langsung ini dapat dilakukan dengan cara inspeksi langsung, observasi ditempat dan laporan ditempat.

#### b. Pengawasan Tidak Langsung

Pengawasan ini merupakan pengawasan jarak jauh, yang artinya dengan melalui laporan yang diberikan oleh bawahan. Laporan ini dapat berupa lisan atau tulisan tentang pelaksanaan pekerjaan dan hasil-hasil yang telah dicapai.

Adapun kelebihan dalam pengawasan tidak langsung adalah :

- a. Waktu atasan untuk mengerjakan tugas lainnya semakin banyak.
- b. Biaya pengawasan relative kecil.
- c. Memberikan kesempatan inisiatif bawahan berkembang dalam melaksanakan pekerjaan.

Keburukan dalam pengawasan tidak langsung adalah sebagai berikut :

- a. Laporan terkadang kurang objektif, karena ada kecenderungan untuk melaporkan yang baik-baik saja (ABS).
- b. Jika ada kesalahan-kesalahan terlambat mengetahuinya, sehingga perbaikannya pun juga terlambat.
- c. Kurang menciptakan hubungan-hubungan antara atasan dan bawahan.



## 2.3. Kinerja Pegawai

### 2.3.1. Pengertian Kinerja

Secara etimologi, kata kinerja berarti suatu yang hendak dicapai, prestasi yang diperhatikan dan kemampuan kerja. Istilah kinerja digunakan bila seseorang menjalankan suatu proses dengan terampil sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ada. Kinerja dapat dilihat dari berbagai sudut pandang tergantung kepada tujuan masing-masing organisasi dan juga tergantung pada bentuk organisasi itu sendiri (misalnya organisasi public, swasta, bisnis, sosial dan keagamaan).

Samsudin (2005:159) menyebutkan bahwa : “ Kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan”.

Menurut Berman sebagaimana dikutip (Keban,2008:209) mengatakan bahwa “Kinerja sebagai pemanfaatan sumber daya secara efisien dan efektif untuk mencapai hasil”.

Menurut Bernadin dan Russel sebagaimana dikutip (Keban,2008:210) mendefinisikan kinerja pada aspek yang ditekankan adalah “catatan tentang hasil akhir yang diperoleh setelah suatu pekerjaan atau aktivitas dijalankan selama kurun waktu tertentu”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja hanya mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh seseorang pegawai selama periode tertentu dan tidak termasuk karakteristik pribadi pegawai yang dinilai.

Kinerja dalam organisasi memiliki kriteria yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja karyawan atau pegawai secara individu, yaitu kualitas,



kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Kinerja pada umumnya dikatakan sebagai ukuran bagi seseorang dalam pekerjaannya. Kinerja merupakan landasan bagi produktivitas dan mempunyai kontribusi bagi pencapaian tujuan organisasi. Tentu saja kriteria adanya nilai tambah digunakan dibanyak perusahaan atau organisasi untuk mengevaluasi manfaat dari suatu pekerjaan.

Selanjutnya menurut Swanson sebagaimana dikutip (Keban, 2008:211) membagi kinerja atas tiga tingkatan yaitu :

1. Kinerja Proses, menggambarkan apakah suatu proses yang dirancang dalam organisasi memungkinkan organisasi tersebut mencapai misinya.
2. Kinerja Individu, menggambarkan sampai seberapa jauh seseorang telah melaksanakan kegiatan-kegiatan pokoknya sehingga mencapai hasil sebagaimana ditetapkan oleh institusi.
3. Kinerja Organisasi, berkenaan dengan sampai seberapa jauh suatu institusi telah melaksanakan semua kegiatan pokok sehingga mencapai misi atau visi organisasi.

Pengawasan kinerja pegawai dalam mencapai pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tujuan organisasi yang dicita-citakan. Pengawasan dilakukan terhadap kinerja pegawainya agar atasan tidak kehilangan informasi tentang kinerja bawahannya, bila tidak diadakan pengawasan berarti atasan tidak dapat menilai kinerja bawahannya. Bila hal itu terjadi maka bisa jadi tujuan daripada organisasi tersebut tidak dapat dicapai.

Menurut Arsyad (1996:65), ada beberapa langkah dalam menilai kinerja pegawai yaitu :

- “1) Memberikan batasan pekerjaan pegawai, memberikan motivasi kepada pegawai bahwa tugas yang dilimpahkan kepadanya bisa dikerjakan.
- 2) Bagaimana pekerjaan itu dilakukan, menetapkan ukuran kinerja dan manajer perlu berusaha untuk menghilangkan rintangan pegawai terhadap pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya.
- 3) Memonitor kinerja dengan memberikan umpan balik yang terus menerus, hal ini dilakukan agar tidak terkesan mencari kesalahan.
- 4) Meninjau kembali kinerja secara resmi dapat dilakukan pada akhir tahun dengan cara kerja pada periode terhadap kinerja pegawai dan membuat rencana kerja pada metode periode berikutnya”.

### 2.3.2. Arti Penting Kinerja

Arti penting dari kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Sedarmayanti,2007:260).

Unit sumber daya manusia dalam suatu organisasi seharusnya berperan untuk menganalisis dan membantu memperbaiki masalah-masalah dalam pencapaian kinerja. Apa yang sesungguhnya menjadi peranan unit sumber daya manusia dalam suatu organisasi ini seharusnya tergantung pada apa yang diharapkan manajemen tingkat atas, seperti fungsi manajemen maupun kegiatan manajemen sumber daya manusia harus dievaluasi dan direayasa sedemikian sehingga mereka dapat memberikan kontribusi untuk kinerja yang kompetitif dari organisasi dan individu pada pekerjaan (Robbins,2003:82).

Hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai juga haruslah dapat memberikan kontribusi yang penting bagi organisasi yang dilihat dari segi kualitas



yang dirasakan oleh organisasi dan sangat besar manfaatnya dimasa yang akan datang.

### 2.3.3. Jenis-Jenis Kinerja

Menurut Robbins (2002:155) mengatakan hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

1. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah yang dihasilkan.
2. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan apakah baik atau tidak. Hal ini mencerminkan pengukuran terhadap tingkat kepuasan, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk hasilnya.
3. Ketepatan Waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Penilaian kinerja sesungguhnya tidak dipahami secara sempit, tetapi dapat menghasilkan beranekaragam jenis kinerja yang diukur melalui berbagai cara. Kuncinya adalah dengan sering mengukur kinerja dan menggunakan informasi tersebut untuk dikoreksi.

Sesungguhnya kinerja pegawai dapat dinilai atas lima jenis diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Mutu
2. Kuantitas
3. Penyelesaian Proyek



#### 4. Kerjasama

#### 5. Kepemimpinan

Tidak semua kriteria pengukuran kinerja dipakai dalam suatu penilaian kinerja pegawai, dimana hal ini harus disesuaikan dengan jenis pekerjaan yang akan dimulai.

#### 2.3.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah, faktor Kemampuan (*ability*) dan faktor Motivasi (*motivation*).

##### 1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita, artinya pegawai yang memiliki IQ yang rata-rata dengan memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan, oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

##### 2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal (sikap mental yang siap psikofik) artinya, seorang karyawan harus siap mental, mampu secara fisik, memahami

tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan dalam mencapai situasi kerja. Kinerja.

Kinerja dipengaruhi oleh faktor intrinsik yaitu personal individu dan faktor ekstrinsik yaitu kepemimpinan, sistem, tim, situasional dan konflik.

Uraian rincian faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Faktor Personal/ individual, meliputi unsure pengetahuan, keterampilan (skill), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh tiap individu karyawan.
- b. Faktor Kepemimpinan, meliputi aspek kualitas manajer dan tem leader dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan kerja kepada karyawan.
- c. Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratang anggota tim.
- d. Faktor Sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja, atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi.
- e. Faktor Situasional, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.
- f. Konflik, meliputi konflik dalam diri individu/ konflik peran, konflik antar individu, konflik antar kelompok/organisasi.

### **2.3.5. Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja**

Fungsi pengawasan dalam penyelenggaraan manajemen organisasi sangat diperlukan untuk mencegah berbagai kendala pelaksanaan setiap kegiatan organisasi dilingkungan pemerintah maupun di swasta. Efek yang diharapkan dari



dilaksanakannya fungsi pengawasan adalah meningkatnya kinerja organisasi dan prestasi kinerja pegawai. Kinerja pegawai berkaitan dengan kemampuan masing-masing pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya secara tepat waktu dan sesuai dengan hasil yang ditentukan. Proses mencapai kinerja yang sesuai dengan hasil yang secara standar telah ditentukan organisasi melibatkan penggunaan logika untuk mencari cara-cara yang paling ekonomis untuk melaksanakan tugas kerja, peralatan dan bahan kerja, kondisi lingkungan dan ruang, serta cara-cara yang mudah dalam melaksanakan tugas kerja.

Proses peningkatan kinerja sebagaimana diatas merupakan suatu indikator yang merupakan suatu aktivitas terencana dan berkesinambungan serta berhubungan dengan orang lain, maka untuk mencapai kinerja perlu dilakukan pengawasan untuk mengurangi munculnya kesalahan dan memperbaiki metode yang dinilai kurang efektif.

## **2.4. Pelayanan Publik**

### **2.4.1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan maupun kelompok atau masyarakat. Menurut keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa "Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka



pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Gronroos yang dikutip dalam (Ratminto,2005:2)dikatakan bahwa:

”Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Menurut Sinambela (2007:5) mengatakan “Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik”. Dan menurut Napitupulu (2007:164) bahwa:

“Pelayanan adalah serangkaian kegiatan suatu proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”.

Berdasarkan uraian diatas, maka pelayanan dapat disimpulkan sebagai kegiatan yang dilakukan suatu organisasi yang ditujukan untuk konsumen atau masyarakat umum yang berbentuk jasa untuk memenuhi kebutuhan.

#### **2.4.2. Bentuk-Bentuk Pelayanan**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan bentuk dan sifatnya, menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat empat pola pelayanan, yaitu :

- 1) Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan public diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- 2) Pola pelayanan terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yan bersangkutan.
- 3) Pola pelayanan terpadu yang dibagi kedalam dua bagian pola pelayanan, yaitu:
  - a. Pola pelayanan terpadu satu atap  
Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.
  - b. Pola pelayanan terpadu satu pintu  
Pola pelayanan satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- 4) Pola pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu. (KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003:5)

Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun tidak terlepas dari tiga macam bentuk pelayanan menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

- 1) Pelayanan dengan lisan



Pelayanan dengan lisan yang dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (Humas), bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar pelayanan dapat berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi antara lain :

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah

## 2) Pelayanan melalui tulisan

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Apalagi kalau dilihat bahwa sistem layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, suatu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

## 3) Pelayanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya pelayanan berbentuk perbuatan 70 % sampai dengan 80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah, karena hal ini adalah faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut yang sangat menentukan



hasil perbuatan atau pekerjaan yang dilakukannya. (KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003).

### 2.4.3. Pengertian Publik

Menelusuri arti pelayanan di atas tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut Sinambela istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti *umum, masyarakat, Negara* (Sinambela,2006:5). Istilah publik menurut Inu Kencana dalam Sinambela, mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. (Sinambela,2006:5). Publik adalah manusia atau masyarakat yang memiliki kebersamaan dalam pemikiran berdasarkan peraturan-peraturan.

Hessel Nogi S. Tangkilisan berpendapat bahwa istilah publik diaplikasikan sebagai berikut :

1. Arti kata publik sebagai umum, misalnya *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), *public switched network* (jaringan telepon umum), *public utility* (perusahaan umum).

2. Arti kata publik sebagai masyarakat, misalnya *public relation* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public opinion* (pendapat masyarakat), *public interest* (sektor Negara), dan lain-lain.
3. Arti kata publik sebagai Negara, misalnya *public authorities* (otoritas Negara), *public building* (gedung Negara), *public finance* (keuangan Negara), *public revenue* (penerimaan Negara), *public sector* (sektor Negara) dan lain-lain.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan diatas, istilah publik memiliki pengertian dan dimensi yang sangat beragam. Istilah publik sangat tergantung pada konteks dalam penggunaan istilah tersebut. Dalam hal ini publik diartikan sebagai masyarakat sebagai penerimaan pelayanan publik. Pengertian publik menurut pendapat Oemi Abdurrahman dalam bukunya yang berjudul *Dasar-Dasar Public Relations* adalah mereka-mereka yang memiliki kepentingan bersama, terstrukturisasi, serta memiliki solidaritas antar sesama seperti pendapatnya berikut ini :

“Sekelompok orang yang menaruh perhatian pada suatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama. Publik dapat merupakan kelompok kecil, terdiri atas orang-orang dengan jumlah sedikit, juga dapat merupakan sekelompok besar. Biasanya individu-individu yang termasuk kedalam kelompok itu mempunyai solidaritas terhadap kelompoknya, walaupun tidak terkait oleh struktur yang nyata, tidak berada pada suatu tempat atau ruang atau tidak mempunyai hubungan langsung”.

Publik dapat diartikan sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama. Sekelompok orang tersebut memiliki tingkat solidaritas yang tinggi. Istilah publik terdiri dari dua jenis yaitu :



1. Publik Intern, adalah publik yang menjaadi bagian dari unit usaha atau badan atau instansi. Di dalam birokrasi pemerintah, publik ini adalah para aparat pemerintah termasuk juga para pejabat pengambil keputusan.
2. Publik Ekstern, adalah orang luar atau publik umum (masyarakat), yang mendapatkan pelayanan dari birokrasi pemerintah. Dalam birokrasi pemerintah di bidang pelayanan publik, maka publik atau khalayak eksternal adalah rakyat atau masyarakat secara keseluruhan.

#### 2.4.4. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam kamus bahasa inndonesia , pelayanan publik dirumusan sebagai berikut :

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
- c. Publik berarti orang banyak (umum)

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak dibidang jasa, baik itu yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, seddangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian pelayanan



kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping abdi Negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari suatu Negara sejahtera. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) yang efektif dalam pencapaian tujuan dan sasaran.

Salah satu semangat reformasi adalah menghilangkan kekuasaan yang tidak berpihak kepada rakyat, semangat untuk meningkatkan sektor pelayanan kepada publik. Jadi kalau pada era reformasi sekarang ini ternyata pelayanan kepada publik masih juga belum tergarap dengan baik, itu berarti pengingkaran terhadap

nilai-nilai reformasi. Itulah sebabnya lembaga pelayanan publik yang terpilih memegang mandat untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat dan keberhasilan mereka adalah untuk mendekatkan harapan dan kenyataan tersebut.

#### **2.4.5. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang professional, kemudian Lijan Poltak Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

##### **a. Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

##### **b. Akuntabilitas**

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

##### **c. Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

##### **d. Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

##### **e. Keamanan Hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.



#### f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan public menurut keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 antara lain adalah:

##### a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit –belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

##### b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan puublik dan tata cara pembayaran.

##### c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

##### d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

##### e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.



#### f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

#### g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

#### h. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

#### i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

“Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan”.

Kep. MENPAN No. 63 Th 2003:VB, meliputi :

#### a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

**b. Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengadaan.

**c. Biaya Pelayanan**

Biaya atau tariff pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

**d. Produk Pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

**e. Sarana dan Prasarana**

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

**f. Kompetensi Petugas Pembberri Pelayanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Azas, prinsip dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator ddalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang

sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan tidak menyulitkan masyarakat.

#### **2.4.6. Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Dalam konteks Undang –Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Bentuk pelayanan dibedakan dalam beberapa jenis yaitu :

##### **a. Pelayanan Administratif**

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan, Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah dan sebagainya.



### b. Pelayanan Barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

### c. Pelayanan Jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara Negara/pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara berimbang dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh aparatur Negara/pemerintah.

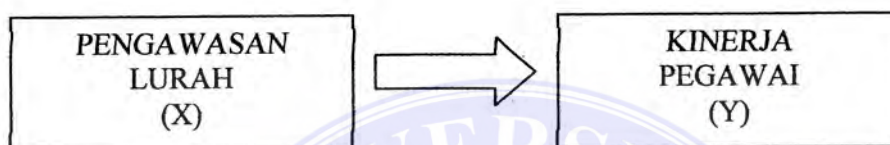
## 2.5. Kerangka Konseptual

Pengawasan secara langsung yaitu pengawasan yang dilakukan sendiri oleh atasan. Dalam hal ini atasan langsung datang dan memeriksa kegiatan yang sedang dijalankan oleh bawahan. Pengawasan secara langsung dilakukan dengan cara observasi sendiri. Pengawasan secara tidak langsung adalah pengawasan dari jarak jauh dimana pengawasan ini dilakukan melalui laporan yang disampaikan oleh bawahan, baik secara tertulis maupun secara lisan.

Perlu adanya pengawasan atasan langsung/pimpinan yang mendidik dan membimbing ataupun mengarahkan pencapaian hasil, agar pencapaian hasil bisa didapatkan secara maksimal. Pengawasan dalam setiap kinerja pegawai sangat

penting untuk mengetahui bagaimana cara pegawai memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan, apakah pelayanan yang diberikan tersebut berkualitas atau tidak.

Berdasarkan uraian diatas maka dilihat kerangka konseptual sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

## 2.6. Hipotesis

Hipotesis adalah salah satu bagian penting dari penelitian. Rumusan hipotesis mengarahkan peneliti untuk memperkecil jangkauan penelitian, panduan untuk menguji dua atau lebih variabel, mencerminkan imajinasi dan ketajaman pengamatan peneliti dan dapat membantu peneliti dalam menganalisa masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2005:70) “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Berdasarkan pendapat diatas maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : “ Bahwa adanya pengaruh pengawasan lurah terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Kantor Lurah Kelurahan Mabar Hilir Kecamatan Medan Deli Kota Medan“.

### BAB III

## METODELOGI PENELITIAN

### 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Lurah Kelurahan Mabar Hilir Kecamatan Medan Deli Kota Medan. Waktu yang dilakukan dalam penelitian ini mulai dari bulan Maret 2015 sampai dengan selesai.

### 3.2. Teknik Penelitian

Untuk keperluan bahan skripsi ini digunakan dua cara untuk mengumpulkan data yaitu :

#### 1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Merupakan penelitian yang dilakukan dengan membaca dan menelaah buku-buku, tulisan ilmiah, bahan perkuliahan dan bahan lainnya yang dianggap relevan berkaitan dengan topik yang dibahas dalam tesis ini. Jadi keterangan-keterangan yang dikumpulkan sifatnya masih dalam bentuk teori.

#### 2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Merupakan proses pengumpulan data yang dilakukan dengan cara terjun langsung kelapangan.

### 3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Observasi (pengamatan)



Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh data yang mendukung hasil kuesioner.

## 2. Wawancara

Yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara lisan, berhadapan muka dan dengan arah tujuan yang telah ditentukan.

## 3. Kuesioner (angket)

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan secara tertulis kepada responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian.

### 3.4. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Data Primer, yaitu berupa data yang belum diolah yang berasal dari kuesioner.
2. Data Sekunder, yaitu data yang berasal dari data pendukung yang telah diolah dan diperoleh dari organisasi seperti sejarah instansi, struktur organisasi, dan proses pengawasan.

### 3.5. Populasi dan Sampel

Menurut Danang Sunyoto (2013:13) "Populasi adalah keseluruhan objek yang akan diteliti". "Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dengan cara tertentu yang dianggap mewakili populasinya" (Hasmi, 2012:88). Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah pegawai Kantor Lurah Kelurahan Mabar Hilir

Medan yang berjumlah 19 orang pegawai. Dari populasi yang berjumlah 19 orang tersebut peneliti mengambil sampel dengan teknik Sampling Jenuh.

Dan yang dimaksud dengan “Sampling Jenuh adalah teknik pengambilan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, hal ini biasa dilakukan bila populasi relatif kecil” (Hasmi,2012:92).

### 3.6. Defenisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini menggunakan satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas adalah variabel yang diprediksi mempunyai pengaruh terhadap terbentuknya variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang diprediksi terbentuk sebagai akibat dari pengaruh variabel bebas, dengan kata lain variabel terikat adalah fungsi dari variabel bebasnya. Defenisi operasional variabel sebagai berikut :

1. Pengawasan Lurah (X), yaitu variabel bebas atau variabel yang tidak tergantung pada variabel lain, variabel ini merupakan bagian dari proses pengawasan lurah yang memiliki posisi terpenting dalam organisasi, yaitu sebuah proses pemeriksaan dan penilaian dengan berpedoman kepada standar kinerja yang telah ditetapkan serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk dapat menjamin bahwa pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan agar tujuan organisasi dapat dicapai.



Pengawasan dapat di ukur dengan indikator sebagai berikut :

- a. Pimpinan selalu melihat pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh pegawainya.
  - b. Adanya batasan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.
  - c. Adanya evaluasi pekerjaan pegawai.
  - d. Adanya koreksi pekerjaan dari pimpinan.
2. *Kinerja Pegawai (Y)*, yaitu variabel terikat atau tergantung pada variabel lain, variabel ini sebagai titik pokok dalam pelaksanaan pekerjaan para pegawai. Yang meliputi : Menurut Robbins (2002:155) mengatakan hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :
- a. Kuantitas pelayanan, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah yang dihasilkan.
  - b. Kualitas pelayanan, yaitu mutu yang harus dihasilkan apakah baik atau tidak. Hal ini mencerminkan pengukuran terhadap tingkat kepuasan, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk hasilnya.
  - c. Ketepatan Waktu pelayanan, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Untuk mengukur variabel ini maka digunakan instrumen berupa kuisisioner atau angket yang diajukan kepada responden dengan menggunakan skala likert



pada item-item pertanyaan, dan setiap pertanyaan memuat alternatif jawaban yang mengandung perbedaan antara jawaban yang satu dengan yang lain. Terkait dengan pemberian bobot tersebut, maka dapat diuraikan bahwa alternatif jawaban : 1) sangat tidak setuju, 2) tidak setuju, 3) ragu, 4) setuju, 5) sangat setuju.

Skala pengukuran merupakan kesempatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval dalam alat ukur. Skala yang digunakan adalah skala likert. Skala ini mengukur ordinal karena hanya dapat membuat ranking tetapi tidak dapat diketahui berapa kali satu responden lebih baik atau lebih buruk dari responden lainnya didalam nilai skala. (Danang,2013:53). Untuk keperluan data kuantitatif, maka penilaian jawaban dapat dinilai sebagai berikut :

- |                        |           |
|------------------------|-----------|
| a. Sangat Setuju       | (SS) = 5  |
| b. Setuju              | (S) = 4   |
| c. Ragu                | (R) = 3   |
| d. Tidak Setuju        | (TS) = 2  |
| e. Sangat Tidak Setuju | (STS) = 1 |

### 3.7. Teknik Analisa Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisa dengan menggunakan metode analisa sebagai berikut :

- a. Metode Deskriptif, yaitu suatu metode dimana data yang telah diperoleh disusun, dikelompokkan, dan dianalisis sehingga diperoleh gambaran tentang masalah yang dihadapi dan untuk menjelaskan hasil perhitungan. Data

diperoleh dari data primer berupa kuesioner yang telah diisi oleh sejumlah responden penelitian.

- b. Product Moment, yaitu untuk mengetahui kolerasi antara variabel bebas (X) Pengawasan Lurah dengan variabel terikat (Y) Kinerja Pegawai, dalam rangka membuktikan benar atau tidaknya hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus koefisien kolerasi Product Moment dari Karl Person dalam Sugiyono (2005:112) yaitu :

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

Keterangan =

$r_{xy}$  : Koefisien kolerasi antara x dan y

x : Variabel bebas (x) – Pengawasan Kinerja

y : Variabel Terikat (y) – Pelayanan Berkualitas

xy : Perkalian antara variabel x dan y

n : Jumlah Responden Sampel

- c. Uji signifikasi (Uji- t)

Menurut Sugiyono (2005:214) untuk mengetahui seberapa besar uji signifikan : pengaruh pengawasan lurah terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan publik dengan menggunakan uji t dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan =

r : Koefisien Kolerasi

$n$  : Jumlah Responden

#### d. Regresi Linier

Menurut Sugiyono (2005:237) untuk menentukan hubungan perubahan variabel bebas ( $x$ ) dengan variabel terikat ( $y$ ) diuji dengan regresi linier dengan rumus yang digunakan adalah :

$Y = a + bx$ , dimana

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

#### e. Uji determinan

Menurut Sugiyono (2005:215) untuk mengetahui berapa persen besar pengaruh variabel  $x$  dan  $y$  dapat dilakukan dengan perkuadratan nilai koefisien, kolerasi product moment lalu dikalikan 100%. Adapun rumusnya yaitu :

$$D = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

Keterangan =

$D$  = Koefisien Determinasi

$r_{xy}$  = Koefisien kolerasi product moment



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

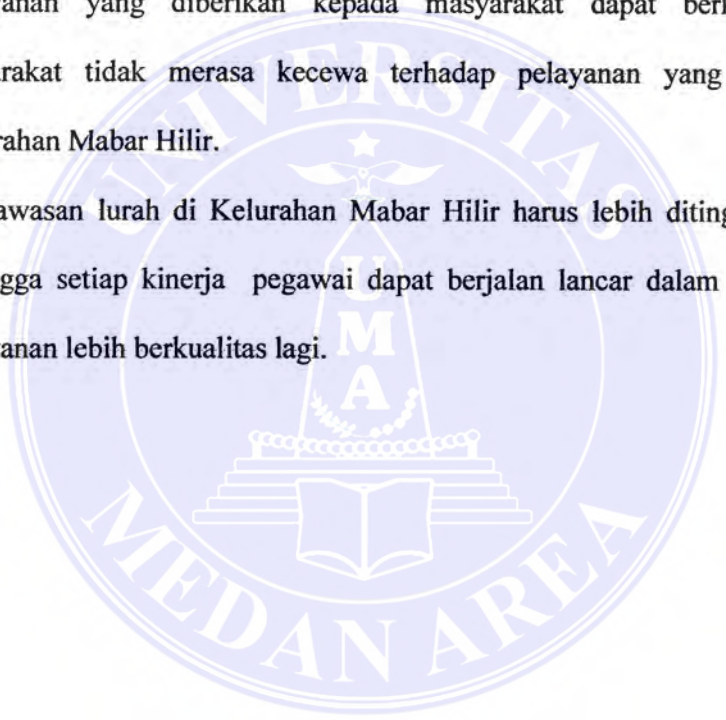
1. Dari hasil uji t, terdapat hubungan yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Pengawasan Lurah dengan variabel Kinerja Pegawai pada kantor lurah Kelurahan Mabar Hilir, hasil t hitung < t tabel, yaitu  $1,411 < 2,109$ .
2. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi product moment yang diamati, diketahui bahwa nilai  $r_{xy}$  yaitu 0,324. berdasarkan kriteria tersebut berarti korelasi antara variabel bebas (Y) yaitu pengaruh Pengawasan Lurah berpengaruh sedang atau tidak begitu berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
3. Untuk persamaan regresi linier sederhana variabel bebas terhadap variabel terikat adalah  $Y = 7,402 + 0,282x$ , sedangkan untuk mendapatkan besarnya variabel terikat terpengaruh apabila variabel bebas ditingkatkan mencapai score tertinggi yaitu 20, diperoleh  $Y = 7,402 + 0,282(20) = 13,042$ .
4. Dari hasil determinasi diperoleh sebesar 10 % dan sisanya 90 % dipengaruhi oleh faktor lain.

#### 5.2. Saran

1. Pimpinan suatu organisasi khususnya organisasi pemerintahan diharapkan mampu mengawasi setiap bentuk kinerja para pegawainya demi terciptanya

pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat dan untuk mengembangkan organisasi agar lebih baik lagi.

2. Pimpinan perlu mengadakan pelatihan dalam meningkatkan kinerja para pegawai, sehingga tugas yang diberikan organisasi akan tercapai secara maksimal.
3. Kinerja para pegawai diharapkan dapat lebih ditingkatkan lagi, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berkualitas dan masyarakat tidak merasa kecewa terhadap pelayanan yang tersedia di Kelurahan Mabar Hilir.
4. Pengawasan lurah di Kelurahan Mabar Hilir harus lebih ditingkatkan lagi, sehingga setiap kinerja pegawai dapat berjalan lancar dalam memberikan pelayanan lebih berkualitas lagi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ernie & Saefullah, 2005, *Pengantar Manajemen*. Kencana : Jakarta.
- Handoko,T.Hani, 2009, *Manajemen Edisi 2*. BPFE : Yogyakarta.
- Hasmi, 2012, *Metode Penelitian Epidemiologi*, Trans Info Media : Jakarta.
- Komaruddin, 2005, *Manajemen Pengawasan Kualitas Terpadu*, Rajawali Pers : Jakarta.
- Malayu. S.P. Hasibuan, 2010, *Manajemen Dasar,Pengertia dan Masalah*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Manullang.M, 2009, *Dasar-Dasar Manajemen*, Gadjah Muda University Press. : Yogyakarta.
- Napitupulu, Paimin, 2007, *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*, PT. Alumni : Bandung.
- Ratminto & Atik Septiwinarsi, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Belajar : Yogyakarta.
- Robbins SP, dan Judge, 2002, *Perilaku Organisasi*, Salemba Empat : Jakarta.
- Sadili Samsudin, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Pustaka Setra: Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik teori Kebijakan & Implementasi*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Siswanto.B, 2011, *Pengantar Manajemen*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfa Beta : Bandung.
- Sunyoto,Danang, 2013, *Metode dan Instrumen Penelitian*. CAPS : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi & Gregorius Candra, 2005, *Service Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi, 2006, *Service Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Yaremiyas, T. Keban, 2008, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*, Gava Media : Yogyakarta.