

PENGARUH PENGAWASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DALAM PEMBUATAN KTP DAN KK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SAMBAS

Oleh:
RIO FIRDAUS
NIM. E42011018

Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Kerjasama Universitas Tanjungpura dengan
Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Tahun 2015

E-mail: rio.skr@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pengawasan pimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai dalam pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan analisis kuantitatif, yaitu analisis regresi linear sederhana. Analisis tersebut dilakukan dengan data yang telah dikumpulkan dari sampel yang diambil dengan menggunakan teknik sampling jenuh, yaitu seluruh pegawai dalam pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas yang berjumlah 19 orang. Kemudian, teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah dengan menyebarkan angket yang telah diujicobakan sebelumnya untuk mengetahui kevalidan dan reliabilitas dari angket tersebut. Berdasarkan hasil analisis diperoleh koefisien korelasi (r) sebesar 0,672 dan koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,452. Artinya, terdapat hubungan yang kuat, yaitu sebesar 0,672 antara pengawasan pimpinan terhadap kualitas pelayanan dan sebesar 45,2 % menunjukkan besarnya pengaruh variable pengawasan pimpinan terhadap variable kualitas pelayanan. Selain itu, adanya pengaruh yang positif antara pengawasan pimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas. Hal ini dapat dilihat dari tabel Anova, dimana nilai Sig. hitung (0,002) < nilai Sig. penelitian (0,05). Artinya hipotesis awal yang diajukan bisadi terima, yaitu pengawasan pimpinan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pegawai. Dengan demikian, kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah ada pengaruh yang positif antara pengawasan pimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas sebesar 45,2 %, sedangkan sisanya sebesar 54,8 % merupakan pengaruh dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Saran yang diberikan oleh oleh peneliti adalah agar pengawasan lebih ditingkatkan sehingga pegawai dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kata-kata Kunci: Pengawasan Pimpinan, Kualitas Pelayanan, Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas

EFFECT OF CONTROL OF QUALITY OF SERVICE EMPLOYEES IN MAKING KTP AND KK IN THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SAMBAS REGENCY

Abstract

This study aims to identify and analyze the influence of the leadership supervision of the quality of service of employees in the manufacturing KTP and KK in the Department of Population and Civil Registration Sambas Regency. This type of research is descriptive with quantitative analysis, namely the simple linear regression analysis. The analysis was performed with data collected from a sample taken using sampling techniques saturated, that all employees in the manufacturing KTP and KK in the Department of Population and Civil Registration Sambas Regency totaling 19 people. Then, data collection techniques that researchers use is to disseminate the questionnaire that has been previously tested to determine the validity and reliability of the questionnaire. Based on the results obtained by analysis of the correlation coefficient (r) of 0.672 and a

coefficient of determination (r^2) 0,452. That is, there is a strong relationship, which amounted to 0.672 between the leadership supervision of the quality of service and amounted to 45.2% showed the influence of control variables to variable service quality leader. In addition, the positive influence between leadership supervision of the quality of service of an employee in the Department of Population and Civil Registration Sambas Regency. It can be seen from the table Anova, where the value of Sig. count (0.002) <value Sig. research (0.05). That is the beginning of the proposed hypothesis can be accepted, namely the supervision of the leadership has positive influence on the quality of service of employees. Thus, the conclusion of this study is that there is a positive influence between leadership supervision of the quality of service of an employee in the Department of Population and Civil Registration Sambas Regency of 45.2%, while the remaining 54.8% is the influence of other factors that are not researched. The advice given by the researchers is that the surveillance be improved so that employees can provide quality service.

Keywords: Leadership Supervision, Quality Of Service, Department Of Population And Civil Registration Sambas Regency

A. PENDAHULUAN.

1. Latar Belakang Penelitian

Pada saat sekarang ini masyarakat merasa bahwa kondisi pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah di Indonesia mencerminkan begitu banyak masalah. Jika kita bandingkan antara pelayanan yang diberikan oleh pihak pemerintah dan pihak swasta, maka dapat kita ibaratkan "*seperti bumi dan langit*", begitu jauh perbandingan pelayanan yang dapat kita rasakan dari kedua belah pihak tersebut. Pihak pemerintah dari tahun ke tahun berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayan publik yang sudah semakin buruk dan tidak maksimal agar bertujuan membuat masyarakat menjadi nyaman dan terpuaskan dalam menyelesaikan urusan. Langkah-langkah dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan hanya sebagian kecil yang

berhasil, dan selebihnya tetap dengan model yang lama dan prosedur yang berbelit-belit, proses yang lama, selalu membuat masyarakat menjadi bingung, dan bahkan ada pula masyarakat yang mendapat pelayan tidak menyenangkan dari aparatur pemerintah.

Masyarakat yang mendapat pelayanan kurang maksimal dari aparatur pemerintah hanya bisa pasrah dengan keadaan pelayanan yang ada di Indonesia ini. Seharusnya ini tidak terjadi karena aparatur pemerintah yang sesungguhnya mempunyai kewajiban untuk membantu masyarakat dalam menyelesaikan urusannya secara tuntas dan memuaskan. Aparatur pemerintah pada saat sekarang ini memang sudah tidak seperti apa yang kita bayangkan, harapan kita adalah pelayan yang cepat, tidak berbelit-belit, dan pelayanan yang ramah, tetapi itu tidak sesuai dengan harapan kita. Kualitas

pelayanan yang kurang maksimal ini dapat disebabkan oleh faktor motivasi kerja rendah sehingga menyebabkan para aparatur bekerja dan melayani masyarakat tidak sesuai dengan yang diharapkan. Faktor lain adalah karena kurangnya kemampuan aparatur pemerintah dalam menyelesaikan tugas, komunikasi yang tidak baik yang terjadi antara pimpinan kepada bawahannya, perilaku yang kurang sopan dari para pegawai saat melakukan pelayanan, sehingga menyebabkan tidak maksimalnya kualitas pelayanan yang diberikan, dan karena kurangnya pengawasan dari pimpinan sehingga menyebabkan aparatur pemerintah memberikan pelayanan secara terpaksa dan kurang maksimal kepada masyarakat.

Dalam hubungannya dengan pencapaian tujuan organisasi, manajemen dalam suatu organisasi hanya merupakan sebuah alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan organisasi, pegawai dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna sumber daya organisasi dapat ditingkatkan. Adapun salah satu fungsi manajemen yang berperan dalam peningkatan daya guna dan hasil guna sumber daya organisasi adalah fungsi pengawasan. Dimana pengawasan dilakukan untuk menjamin bahwa

perencanaan dapat dilaksanakan sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan dan instruksi-instruksi yang telah diberikan untuk mendapatkan hasil sesuai dengan harapan.

Selain itu, proses manajemen juga diindikasikan sebagai salah satu permasalahan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas. Beberapa fungsi manajemen itu antara lain yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengaktualisasian dan pengawasan. Berhubungan dengan pelaksanaan fungsi pengawasan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas, menurut pengamatan awal bahwa diduga pimpinan belum melaksanakan fungsi pengawasan tersebut secara intensif. Faktanya adalah dalam menjalankan tugasnya pimpinan hanya memberikan insrtuksi untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu tanpa mengontrol pelaksanaan tugas itu secara intensif apakah berjalan dengan lancar atau bahkan terdapat beberapa kendala dalam penyelesaiannya. Juga terdapat indikasi bahwa apabila ada pegawai yang melakukan pelanggaran dari ketentuan yang ditetapkan instansi, jarang sekali dilakukan pemberian sanksi oleh pimpinan atas pelanggaran tersebut. Oleh karena itu, pegawai terlalu santai dalam menyelesaikan tugas karena tidak terlalu diawasi. Hal ini merupakan salah satu

kelemahan pada penerapan fungsi pengawasan di Dinas Kependudukan Dan catatan Sipil Kabupaten Sambas.

Menurut UU Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 59 ayat 1 dan 2 menyatakan bahwa dokumen kependudukan itu meliputi biodata kependudukan, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Surat Keterangan Kependudukan, Akta Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Akta Perkawinan/Perceraian) wajib dimiliki oleh penduduk Indonesia.

Kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama pelayanan publik pada saat sekarang ini, tetapi pada kenyataannya menjadi masalah utama pada pelayanan di Kabupaten Sambas. Masalah yang akan diangkat oleh peneliti adalah pengawasan pimpinan yang diduga menjadi faktor utama penyebab tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penulis mengangkat masalah ini karena terdapat masalah yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Kesenjangan yang terjadi dalam penelitian tentang pengaruh pengawasan terhadap kualitas pelayanan ini adalah bahwa terjadi perbedaan yang mencolok antara kenyataan dengan harapan

pelaksanaan pengawasan dalam pengaruhnya dengan kualitas pelayanan, seperti pimpinan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas jarang mengecek absen para pegawai sehingga tidak ada sanksi yang tegas kepada para pegawai yang tidak masuk kerja, dan para pegawai yang sering keluar pada jam kerja diduga karena pimpinan kurang mengawasi bawahannya. Pimpinan juga jarang turun langsung mengawasi pekerjaan yang dilakukan bawahan sehingga bawahan lebih suka bermain game dan ngobrol sehingga menyebabkan pekerjaan menumpuk sehingga menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang maksimal, misalnya pada pembuatan KTP atau KK yang seharusnya bisa selesai satu hari menjadi berhari-hari dikarenakan pegawai yang tidak ada di tempat atau tidak masuk kerja.

Hal ini diduga dalam pelaksanaan pengawasan yang dilakukan terhadap setiap aparatur pemerintah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas masih terdapat unsur subyektivitas, jadi pengawasan yang dilakukan bukan terfokus terhadap hasil kerja dari pegawai yang bersangkutan tetapi terfokus pada pribadi pegawai itu sendiri. Kemudian konsep pengawasan yang dilakukan dirasakan kurang fleksibel hingga terkadang menimbulkan kesulitan-

kesulitan bagi para pegawai dalam pelaksanaan tugas pekerjaannya. Selain itu pengawasan yang dilakukan cenderung digunakan untuk mencari-cari kesalahan pegawai hingga pegawai kurang dapat menerima konsep pengawasan yang diterapkan.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas patut diduga bahwa belum maksimalnya pekerjaan dan pelayanan yang diberikan disebabkan oleh masih rendahnya tingkat pendidikan pegawai di Kantor Camat Samalantan. Dengan demikian, faktor utama penyebab rendahnya kinerja pegawai di Kantor Camat Samalantan tersebut adalah faktor tingkat pendidikan.

Sesuai dengan fenomena, dan fakta empiris yang telah dijelaskan di atas, maka masalah tersebut menarik untuk diteliti. Oleh sebab itu peneliti mengambil judul: **“Pengaruh Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan KTP dan KK Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas”**

2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, untuk menjawab masalah dalam penelitian ini, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh pengawasan pimpinan terhadap kualitas

pelayanan pegawai dalam pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas?”

3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada pengaruh pengawasan pimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas dan seberapa besar pengaruhnya.

4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini ada 2 (dua) yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan rekomendasi untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan apabila hasil yang diperoleh di dalam penelitian ini dianggap sebagai suatu hal yang belum pernah ada sebelumnya, maka tentu ini akan menjadi bagian baru bagi ilmu pengetahuan. Kemudian untuk mengatasi dan menjawab persoalan yang tengah dihadapi khususnya yang berkenaan dengan sumber daya manusia.

2) Manfaat Praktis

Ada beberapa hal yang menjadi manfaat praktis dilakukannya penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Bagi penulis sendiri, sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan di

Kampus Program Studi Ilmu Pemerintahan.

- b. Bagi instansi pemerintah, dapat digunakan sebagai referensi untuk pengambilan keputusan bagi para penggerak yang berada dalam organisasi terutama dalam perekrutan pegawai dan pertimbangan untuk memberikan pendidikan dan latihan dalam meningkatkan kemampuan pegawai. Selain itu, sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti kinerja pegawai di lingkungan suatu organisasi.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono, yaitu sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka

kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk”. (Tjiptono, 2004:59).

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan diatas oleh tiptono maka dapat diindikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan.

Menurut Zeitham dkk (Pasolong, 2008:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada lima indikator yang dapat digunakan mengetahui kualitas pelayanan tersebut, yaitu :

1. Bukti lansung (*Tangibles*)

Meliputi Fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan sarana komunikasi. Fasilitas fisik yang dimaksud disini adalah seperti gedung perkantoran, ruang tunggu untuk customer, telepon, komputer, dan lain-lain.

2. Dayang Tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Keinginan itu seperti kemauan aparat birokrasi untuk memberikan informasi-informasi yang terikat dengan waktu pelayanan, syarat-syarat program langsung, dan ketanggapan dalam membantu masyarakat.

3. Keandalan (*Reability*)

Yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan dan kecakapan aparat birokrasi dalam mengerjakan tugas-tugas yang dibebankan dan menjadi kewajibannya dengan cepat sesuai waktu yang dijanjikannya.

4. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Yaitu seperti kepastian yang diberikan oleh aparat birokrasi untuk membuat masyarakat pengguna jasa merasa yakin bahwa tugas yang dilaksanakan akan bebas dari kesalahan.

5. Empati (*Emphaty*)

Yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Hal ini seperti bagaimana

aparat birokrasi menciptakan komunikasi eksternal untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Hardiansyah (2011: 96), adapun faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik antara lain:

- 1) Motivasi kerja birokrasi dan aparatur.
- 2) Kemampuan aparatur.
- 3) Pengawasan/kontrol sosial.
- 4) Perilaku birokrasi/aparatur.
- 5) Komunikasi.
- 6) Restrukturisasi organisasi.

Berbagai fungsi manajemen dilaksanakan oleh para pimpinan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Fungsi-fungsi yang ada didalam manajemen diantaranya adalah fungsi perencanaan (*Planning*), fungsi pengorganisasian (*Organizing*), fungsi pelaksanaan (*Actuating*) dan fungsi pengawasan (*Controlling*) menurut Griffin (2004:44). Keempat fungsi manajemen tersebut harus dilaksanakan oleh seorang manajer secara berkesinambungan, sehingga dapat merealisasikan tujuan organisasi. Pengawasan merupakan bagian dari fungsi manajemen yang berupaya agar rencana yang sudah ditetapkan dapat tercapai dengan efektif dan efisien.

Menurut Schermerhorn dalam Ernie dan Saefullah (2005:317), mendefinisikan pengawasan merupakan sebagai proses

dalam menetapkan ukuran kinerja dalam pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan ukuran yang telah ditetapkan tersebut. Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2006:303), menyatakan bahwa pengawasan merupakan sebagai proses pemantauan kinerja karyawan berdasarkan standar untuk mengukur kinerja, memastikan kualitas atas penilaian kinerja dan pengambilan informasi yang dapat dijadikan umpan balik pencapaian hasil yang dikomunikasikan ke para karyawan.

Adapun M. Manullang (2004:184) mengemukakan urutan pelaksanaan atau proses pengawasan yang sekaligus dapat menjadi tolak ukur dilakukan melalui beberapa langkah yang terdiri dari:

a. Menetapkan alat ukur (*standard*), yaitu sebagai alat penilai atau standar bagi hasil pekerjaan bawahan, pada umumnya terdapat baik pada rencana keseluruhan maupun pada rencana-rencana bagian. Dengan kata lain, dalam rencana itulah pada umumnya terdapat standar bagi pelaksanaan pekerjaan. Agar alat penilai itu diketahui benar oleh bawahan. Dengan demikian, atasan dan bawahan bekerja dalam menetapkan apa yang menjadi hasil standar pekerjaan bawahan tersebut;

b. Mengadakan penilaian (*evaluate*), yaitu dengan membandingkan hasil pekerjaan bawahan dengan alat pengukur (*standard*) yang sudah ditentukan. Jadi pimpinan membandingkan hasil pekerjaan bawahan yang senyatanya dengan standar sehingga dengan perbandingan itu dapat dipastikan terjadi tidaknya penyimpangan;

c. Mengadakan tindakan perbaikan (*corrective action*), yaitu tindakan yang diambil untuk menyesuaikan hasil pekerjaan nyata yang menyimpang agar sesuai dengan standar atau rencana yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan paradigma kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah menurut tingkat eksplanasinya, dimana peneliti menggunakan penelitian asosiatif dengan bentuk hubungan variabel kausal. Lokasi yang menjadi sasaran peneliti dalam penelitian ini yaitu di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di bagian pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas, yaitu dengan jumlah obyek/subyek sebanyak 19 orang. Penentuan sampel ini menggunakan teknik sampling jenuh karena jumlah pegawai

yang di bagian pembuatan KTP dan KK di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas kurang dari 30 orang.

Instrumen penelitian ini berupa angket yang disusun menggunakan skala likert dalam bentuk *checklist*, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, serta alat dokumentasi. Peneliti menggunakan rumus *Product Moment* dengan bantuan SPSS 16.0 *for Windows* untuk menguji validitas instrumen. Kemudian untuk menguji reliabilitas instrumen peneliti menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* dengan bantuan SPSS 16.0 *for Windows*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu :

- a. Kuesioner, adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara memberikan beberapa daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.
- b. Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan studi kepustakaan, dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, dan mengambil beberapa gambar di lapangan untuk melengkapi data yang telah diperoleh ketika melakukan penelitian.

Teknik analisis yang digunakan yaitu Korelasi *Product Moment* dan Analisis Regresi Linier sederhana.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Deskripsi Variabel Pengawasan Pimpinan

Tanggapan dari 19 responden tentang pengawasan pimpinan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas yaitu terdapat 16 orang responden (84,21 %) yang menyatakan cukup baik, dengan rentang nilai antara (<22,5 – 29,25), 3 orang responden (15,79 %) menyatakan baik dengan rentang nilai antara (<29,25 – 36), sedangkan tidak ada responden yang menyatakan tidak baik dan kurang baik (0 %). Dengan demikian, dari hasil analisis jawaban responden tersebut, pengawasan pimpinan di Dinas Kpendudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas dapat dikatakan cukup baik. Hasil dari analisis tersebut juga diperkuat dengan hasil perhitungan nilai rata-rata dari jumlah skor total pada variabel tingkat pendidikan yang mencapai 27,78 %.

2. Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Tanggapan dari 19 responden tentang kualitas pelayanan di Dinas Kpendudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas yaitu terdapat 12 orang responden

(63,16 %) yang menyatakan cukup baik dengan rentang nilai antara ($<37,5 - 48,75$), 7 orang responden (36,84 %) menyatakan baik dengan rentang nilai antara ($<48,75 - 60$), sedangkan tidak ada responden yang menyatakan kurang baik dan tidak baik (0 %). Dengan demikian, dari hasil analisis jawaban responden tersebut, kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas dapat dikatakan cukup baik. Hasil dari analisis tersebut juga diperkuat dengan hasil perhitungan nilai rata-rata dari jumlah skor total pada variabel kinerja yang mencapai 47,52 %.

3. Analisis Korelasi

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi *Product Moment* menggunakan SPSS 16.0 dapat diketahui bahwa ada hubungan yang kuat antara variabel pengawasan pimpinan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas. Kuatnya hubungan tersebut ditunjukkan dengan hasil koefisien korelasi sebesar 0,672, dan angka ini terletak pada interval koefisien antara (0,60 – 0,799).

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana ini dilakukan untuk memprediksi nilai perubahan pada variabel kualitas pelayanan

(Y) bila variabel pengawasan pimpinan (X) diketahui, dan digunakan untuk menguji apakah ada pengaruh pengawasan pimpinan (X) terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas. Untuk menganalisis kedua variabel tersebut, peneliti menggunakan program SPSS 16.0 for windows. Berdasarkan analisis, diperoleh persamaan regresi, yaitu $Y = 15,068 + 1,168 X$. Angka koefisien regresi sebesar 1,168 yang diperoleh dari hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan tingkat pada variabel pengawasan pimpinan sebesar satu satuan, maka akan terjadi kenaikan pada variabel kualitas pelayanan pegawai sebesar 1,168 satuan. Selain itu, untuk angka koefisien konstanta sebesar 15,068 yang diperoleh dari hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa apabila tidak ada pengaruh dari variabel pengawasan pimpinan, maka poin dari variabel kualitas pelayanan akan tetap sebesar 15,068. Oleh karena itu berdasarkan persamaan regresi linier sederhana tersebut, dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, yaitu ada pengaruh yang positif antara pengawasan pimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas. Kemudian pengaruh pengawasan pimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan Dan

Catatan Sipil Kabupaten Sambas sebesar 45,2 %, dan sisanya sebesar 54,8 % merupakan pengaruh dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

sedangkan sisanya sebesar 54,8 % merupakan pengaruh dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

a) Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas, bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pengawasan pimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas sebesar 0,672. Hal ini dikarenakan angka tersebut terletak pada interval koefisien antara (0,60 – 0,799).
2. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis regresi linear sederhana yang telah dibahas, bahwa ada pengaruh yang positif antara pengawasan pimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas. Kemudian, dari hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan besarnya pengaruh pengawasan pimpinan terhadap kualitas pelayanan tersebut sebesar 45,2 %,

b) Saran

Ada beberapa saran yang akan peneliti berikan terkait dengan hasil yang diperoleh dan kesimpulan dalam penelitian ini. Beberapa saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh antara pengawasan pimpinan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas. Terkait dengan hal tersebut, maka peneliti memberikan saran kepada pihak Dinas Dukcapil untuk terus meningkatkan pengawasan kepada para pegawai, agar kualitas pelayanan pegawai meningkat. Peningkatan pengawasan dapat dilakukan dengan cara mengecek daftar hadir pegawai, dan memberikan sanksi yang tegas terhadap pegawai yang melanggar aturan yang telah ditetapkan.
2. Peningkatan kualitas pelayanan pegawai dapat juga dilakukan dengan cara memberikan penilaian terhadap hasil kerja, menyesuaikan hasil pekerjaan dengan standar atau rencana yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga pegawai

dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal.

3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang kualitas pelayanan disarankan untuk lebih mengembangkan lagi penelitian ini dengan mengganti atau menambahkan variabel yang sudah diteliti menggunakan variabel lain yang belum diteliti, misalnya motivasi kerja, kemampuan aparatur, perilaku birokrasi, komunikasi, dan restrukturisasi organisasi.

c) Keterbatasan Penelitian

Adapun beberapa keterbatasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada saat menyebarkan angket, peneliti mengalami kesulitan dalam mencari waktu senggang para pegawai. Dikarenakan banyaknya masyarakat yang harus dilayani sehingga para pegawai sulit untuk menyempatkan waktunya.
2. Ketika sedang menyebarkan angket, peneliti tidak bisa menyebarkan langsung semua angket kepada 19 orang responden, karena tidak semua responden masuk Kantor. Hal ini membuat peneliti harus beberapa kali datang ke Kantor untuk memberikan angket yang belum diisi oleh responden.
3. Terkait waktu penelitian yang singkat yaitu hanya 12 hari, membuat peneliti

harus memberikan batas waktu kepada responden untuk mengisi angket yang telah disebarkan. Pembatasan waktu tersebut peneliti berikan karena data tersebut harus sudah terkumpul sebelum batas waktu penelitian berakhir.

E. DAFTAR PUSTAKA

1. Buku-Buku:

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta
- Bahdin, Ardial. 2005. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Bugin, Burhan. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Harahap, Sofyan Syafri. 2001. *Sistem Pengawasan Manajemen*. Jakarta : Pustaka Quantum
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Makassar: Alfabeta
- Priyanto, Duwi. 2012. *Mandiri Belajar Analisa Data dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom.
- Purwanto. 2007. *Instrumen Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : Refika Aditama

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

-----, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

-----, 2011. *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.

Terry, Goerge R. 2009. *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara.

Terry, George R, Leslie W. Rue, 2009. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

2. DOKUMEN/PERATURAN/SKRIPSI:

Profil Kabupaten Sambas Tahun 2014
Kamus Besar Bahasa Indonesia
Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004
tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 23 tahun 2006
tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008
tentang Persyaratan dan Tata Cara
Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Bupati Sambas Nomor 41 Tahun
2008 tentang Struktur Organisasi, Tugas
Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Sambas (Berita Daerah
Kabupaten Sambas Tahun 2008 Nomor
226)

Lastri. 2013. *Hubungan Pengawasan Pimpinan Dengan Efektifitas Kerja Aparatur Pemerintah Daerah di Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Sambas*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura. Pontianak.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan A Yani Pontianak, KotakPos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas Akademika Universitas Tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : Rio Firdaus
NIM / Periode Lulus : E42011018 / 2015
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : rio.skr@gmail.com / 085750160289

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH PENGAWASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DALAM PEMBUATAN
KTP DAN KK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SAMBAS**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- fulltext
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal IP
Plh. Ketua Pengelola Prodi IP
Kabid Pendidikan



Dr. Sugito, M.Si
NIP. 19550516 198603 1 004

Dibuat di: Pontianak
Pada Tanggal: 19 Oktober 2015

(Rio Firdaus)