

**PENGARUH PENGAWASAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA  
PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KESATUAN  
BANGSA DAN POLITIK PROVINSI GORONTALO**

**Oleh**

**IRMA AHMAD  
NIM : E21.14163**

**SKRIPSI**

untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh gelar Sarjana



**PROGRAM SARJANA  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
GORONTALO  
TAHUN 2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

# PENGARUH PENGAWASAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK PROVINSI GORONTALO

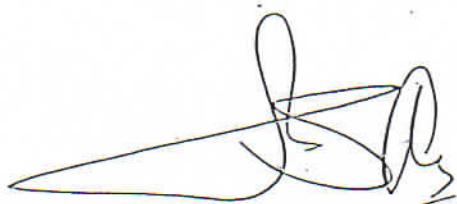
Oleh

IRMA AHMAD  
NIM : E21.14163

## SKRIPSI

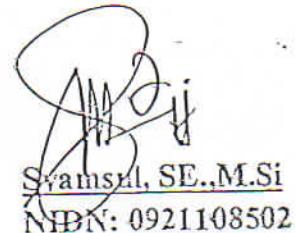
untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh gelar Sarjana  
dan telah di setujui oleh Tim Pembimbing pada tanggal  
Gorontalo, 20 Maret 2021

Pembimbing I



Dr. Hj. Juriko Abdussamad, M.Si  
NIP: 196707231992032006

Pembimbing II

  
Syamsul, SE.,M.Si  
NIDN: 0921108502

## HALAMAN PERSETUJUAN

# PENGARUH PENGAWASAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PENYELENGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK PROVINSI GORONTALO

Oleh

IRMA AHMAD

NIM: E21.14163

Diperiksa Oleh Panitia Ujian Strata Satu ( S1 )

Universitas Ichsan Gorontalo

1. Benny Rumambie, SE.,M.Si ( ..... )
2. Syaiful Pakaya, SE.,MM ( ..... )
3. Sri Meike Jusup, SE.,MM ( ..... )
4. Dr. Hj. Juriko Abdussamad., M.Si ( ..... )
5. Syamsul, SE.,M.Si ( ..... )

Mengetahui



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya ( Skripsi ) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik ( Sarjana ) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini .

Gorontalo, 20 Maret.2021

Yang membuat pernyataan



Irma Ahmad

E21.14163

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, penulis mengucapkan rasa syukur kehadirat Allah SWT, karena atas berkat Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pengawasan Kerja dan Kepuasan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo”**, sesuai dengan yang direncanakan. Dan tak lupa salam dan taslim penulis haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW. Usulan penelitian ini dibuat untuk memenuhi syarat melanjutkan ketingkat skripsi di jurusan Manajemen fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, usulan penelitian ini dapat penulis selesaikan.

Pada kesempatan ini izinkan saya untuk menghaturkan banyak terima kasih kepada: Dra. Hj. Juriko Abdussamad, selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo sekaligus sebagai pembimbing I, Bapak Dr. Abd Gaffar La Tjokke, M.Si Selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Dr. Ariawan, SE.,MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Ibu Eka Zohra Solikahan, SE.,MM selaku ketua Program Studi Manajemen, dan Bapak Syamsul, SE., M, Si. Selaku sebagai pembimbing II, Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Kepala badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian, dan Kepada Kedua Orang tuaku yang selalu mendoakan

keberhasilan studiku Dan kepada seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat dan motivasi.

Saran dan kritik, penulis harapkan dari dewan penguji dan semua pihak untuk penyempurnaan penulisan usulan penelitian lebih lanjut. Semoga usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga bantuan, bimbingan dan arahan yang telah diberikan oleh berbagai pihak akan memperoleh imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Amin.

Gorontalo,.....2021

Penulis

## **ABSTRACT**

### **IRMA AHMAD. E2114163. THE INFLUENCE OF WORK SUPERVISION AND APPARATUS' WORK SATISFACTION ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE DELIVERY AT THE NATIONAL UNITY AND POLITICAL AGENCY OF GORONTALO PROVINCE**

*This study aims to identify to what extent the influence of work supervision and apparatus' work satisfaction on the quality of public service delivery at the National Unity and Political Agency of Gorontalo Province. The sampling method used in this study is the census method with a number of samples is less than a hundred. The primary data collection is carried out by means of questionnaires which are examined through validity and reliability test. The method analysis is Path Analysis. The first result of the test indicates that work supervision variable (X1) and work satisfaction (X2) simultaneously influence the quality of public service delivery at the National Unity and Political Agency of Gorontalo Province by 0.582 or 58.2%. The second result of the test indicates that work supervision (X1) partially has a positive and significant influence on the quality of public service delivery at the National Unity and Political Agency of Gorontalo Provinces by 0.459 or 45.9%. The third result of the test indicates that the work satisfaction variable (X2) partially has a positive and significant influence on the quality of public service delivery at the National Unity and Political Agency of Gorontalo Province by 0.606 or 60.6%.*

*Keywords:* work supervision, work satisfaction, quality of public service delivery

## ABSTRAK

### **IRMA AHMAD. E2114163. PENGARUH PENGAWASAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PENYELENGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK PROVINSI GORONTALO**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengawasan kerja dan kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Sensus, yaitu jumlah sampel dalam penelitian kurang dari 100. Sedangkan pengumpulan data pokok yaitu melalui daftar pernyataan yang diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil pengujian pertama menunjukkan bahwa variabel pengawasan kerja (X1), dan kepuasan kerja (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo yaitu sebesar 0,582 atau 58,2%. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa pengawasan kerja (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo yakni sebesar 0,459 atau 45,9%. Hasil pengujian ketiga menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo yakni sebesar 0,606 atau 60,6%.

Kata kunci: pengawasan kerja, kepuasan kerja, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i...</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 rumusan Masalah.....	6
1.3 maksud dan Tujuan Penelitian .....	7
1.4 manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA,KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>9</b>
2.1 Pengawasan Kerja .....	9
2.1.1 Pengertian Pengawasan Kerja .....	9
2.1.2 Pengawasan yang Efektif .....	11
2.1.3 Dimensi dan Indikator Pengawasan kerja .....	14
2.1.4 Tujuan dan Fungsi Pengawasan .....	14
2.2 Kepuasan Kerja .....	16
2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja .....	16
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	19

2.2.3 Indikator Kepuasan Kerja.....	23
2.3 Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	25
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	25
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan Publik .....	28
2.3.3 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	31
2.4 Hubungan Kepuasan Kerja Pegawai dengan Kualitas Penyelenggaraan Publik .....	33
2.5 Penelitian Terdahulu.....	34
2.6 Kerangka Pemikiran .....	35
2.7 Hipotesis .....	38
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Objek Penelitian .....	39
3.2 Metode Penelitian.....	39
3.2.1 Operasional Variabel Penelitian .....	40
3.2.2 Populasi dan Sampel .....	42
3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....	43
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.2.5 Pengujian Instrumen Penelitian .....	45
3.2.6 Metode Analisis Data .....	49
3.2.7 Pengujian Hipotesis .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	51
4.1.1 Gambaran Umum Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo .....	51
4.1.2 Struktur Organisasi.....	52
4.1.3 Deskriptif Karakteristik Responden.....	54
4.1.4 Karakteristik Variabel dan Reliabilitas.....	56
4.2 Pembahasan .....	66

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>
<b>CURRICULUM VITAE .....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Penelitian terdahulu .....	34
3.1 operasionalisasi variable pengawasan dan kepuasan kerja.....	40
3.2 operasionalisasi variabel kualitas pelayanan public.....	41
3.3 Daftar Pilihan Kuesioner.....	41
3.4 Populasi Penelitian.....	43
3.5 Koefisien Korelasi .....	47
4.1 Jenis Kelamin.....	54
4.2 Umur .....	54
4.3 Pendidikan.....	55
4.4 Kriteria Interpretasi Skor .....	56
4.5 Tanggapan Responden Tentang Pengawasan Kerja .....	57
4.6 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Kerja .....	58
4.7 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Penyelengaraan Pelayanan Publik .....	60
4.8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pengawasan Kerja .....	61
4.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja .....	62
4.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Penyelengaraan Pelayanan Publik.....	63
4.11 Koefisien jalur ,Pengaruh Langsung ,Pengaruh Total dan Pengaruh XI Dan X2 secara Simultan Terhadap Kualitas penyelengaraan Pelayanan Publik.....	65

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Kerangka Pemikiran.....	37
3.1 Analisis Jalur.....	50
4.1 Struktur Organisasi Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Gorontalo .....	53
4.2 Hasil Hubungan antara XI dan X2 Terhadap Y .....	64

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner.....	69
Lampiran 2 Data Ordinal dan Interval .....	73
Lampiran 3 Deskriptif Variabel Penelitian.....	79
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	84
Lampiran 5 Uji Hipotesis .....	90
Lampiran 6 R Tabel dan F Tabel .....	92
Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian .....	94
Lampiran 8 Surat Ijin Penelitian .....	95
Lampiran 9 Surat Rekomendasi Bebas Plagiasi .....	96
Lampiran 10 Abstract .....	97
Lampiran 11 Abstrak .....	98
Lampiran 12 Hasil Turnitin.....	99
Lampiran 13 Curiculum Vitae .....	101











## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Penyelenggaraan organisasi pemerintahan membawa pengaruh dan perubahan yang mendasar terhadap eksistensi dan penyelenggaraan pemerintah daerah. Selain itu, dapat mengubah paradigma pemerintah yang tentunya juga membuka peluang dan tantangan bagi pemerintah daerah untuk membuktikan kemampuannya dalam rangka melaksanakan urusan pemerintahannya sesuai dengan potensi dan kekhasannya daerah masyarakat setempat, dalam penyelenggaraannya tentu harus benar-benar sejalan dengan tujuan dan maksud prinsip ekonomi daerah tersebut, yaitu memberdayakan daerah dan meningkatkan kesejahteraan rakyat secara menyeluruh

Upaya dalam mensejahterakan rakyat tentunya tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Daviddow dan Uttal (Surjadi, 2012:57), bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan penentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Namun dalam prakteknya, organisasi penyelenggara pelayanan publik masih banyak kekurangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas atau tidak efisien. Oleh karena itu, upaya dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat tentunya harus di dukung dengan ketersediaan sumber daya manusia.

Keberadaan manusia sebagai sumber daya sangat penting dalam organisasi, karena sumber daya manusia dapat mendukung untuk mencapai keberhasilan suatu organisasi melalui karya, bakat, kreativitas, dorongan dan peran nyata seperti yang dapat dilihat dalam setiap organisasi pada umumnya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Siagian, (2012:40) yang menyatakan bahwa manusia merupakan unsur terpenting dalam setiap dan semua organisasi, keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasarannya serta kemampuan menghadapi tantangan, baik yang sifatnya internal maupun eksternal sangat ditentukan oleh kemampuan mengelola sumber daya manusia setepat-tepatnya.

Sumber daya manusia dalam hal ini pegawai sebagai motor penggerak organisasi tentunya harus dipastikan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah sesuai dengan tugas dan tanggungjawab yang diberikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karenanya, dibutuhkan sebuah pengawasan untuk menjaga dan memastikan pegawai tetap menjalankan tugas dan tanggungjawab sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dalam organisasi.

Pengawasan yang dilakukan pimpinan kepada bawahan mampu mendorong bawahan melakukan pekerjaan sesuai dengan tujuan organisasi.

Menurut Siagian (2012 : 112) bahwa pengawasan adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Pengawasan kerja terhadap pegawai yang berjalan dengan baik juga akan mengurangi tingkat kesalahan para pegawai. Oleh karena itu pihak manajemen organisasi dituntut untuk dapat menciptakan prosedur pengawasan yang baik dan wajar. Pengawasan yang dilakukan secara baik dan wajar akan mendorong pegawai dalam menjalankan penyelenggaraan pelayanan publik dengan baik.

Setelah menjalankan pengawasan kerja kepada pegawai, pihak organisasi khususnya pimpinan juga harus memperhatikan kepuasan yang diperoleh oleh pegawai dalam bekerja, karena dengan menciptakan kepuasan kerja bagi pegawai maka akan meningkatkan kualitas layanan yang maksimal. Kepuasan kerja akan memunculkan perasaan menyenangkan dalam bekerja dan akan meningkatkan kinerja layanan, perbaikan sikap dan tingkah laku pegawai dalam memberikan pelayanan prima. Menurut Munhurrun et al dalam Adhiputra, (2015) bahwa organisasi harus mampu menciptakan kepuasan kerja bagi pegawai demi meningkatkan kualitas layanan yang maksimal. Kualitas layanan yang optimal dapat tercapai apabila organisasi mampu mewujudkan kepuasan kerja.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo merupakan unsur pendukung tugas pemerintah daerah di bidang Kesatuan Bangsa dan Politik.

Badan Kesbangpol dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Badan Kesbangpol mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kesatuan bangsa dan politik. Beberapa jenis penyelenggaraan pelayanan kepada publik yang ada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo antara lain pelayanan penelitian bagi orang asing dan lembaga asing, pelayanan rekomendasi penelitian dalam negeri, dan pelayanan pendaftaran organisasi kemasyarakatan (ORMAS).

Berdasarkan observasi awal peneliti di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo sekaligus melakukan wawancara dengan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian atas nama Bapak Fery Candra, S.IP, mengatakan bahwa permasalahan yang sering dihadapi adalah belum maksimalnya pemberian pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari prosedur layanan yang belum tersosialisasi dengan baik kepada masyarakat, misalnya, masih terdapat masyarakat yang bertanya bagaimana prosedurnya pada hal prosedur layanan sudah terpajang di dinding ruangan pelayanan. Kemudian persyaratan teknis dan administrasi pelayanan yang masih harus melalui beberapa pintu, misalnya pada saat orang ingin pindah domisili itu harus mengambil surat keterangan pindah dari tempat sebelumnya kemudian ketempat tujuan baru kami proses. Selanjutnya, waktu penyelesaian pelayanan yang terkadang lambat yang bisa membuat masyarakat kembali lagi keesokan harinya. Janji pelayanan yang membuat biasanya masyarakat mengeluh karena biasanya dijanji hanya satu hari selesai akan tetapi selesainya besok.

Fenomena ini tentunya menjadi perhatian besar bagi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo agar untuk memperhatikan lagi penyelanggaraan pelayanan kepada publik. Hal ini di duga bahwa permasalahan yang muncul dalam penyelanggaraan pelayanan publik disebabkan pengawasan kerja dan kepuasan kerja pegawai.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Pengawasan Kerja dan Kepuasan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo”.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas maka terdapat permasalahan yang penting :

1. Seberapa besar pengaruh pengawasan kerja dan kepuasan kerja pegawai secara simultan terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo?
2. Seberapa besar pengaruh pengawasan kerja pegawai secara parsial terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo?
3. Seberapa besar pengaruh kepuasan kerja pegawai secara parsial terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Adapun maksud dari penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah sebelumnya yaitu untuk mendapatkan gambaran tentang pengaruh pengawasan kerja dan kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka terdapat tujuan yang ingin dicapai, antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengawasan kerja dan kepuasan kerja pegawai secara simultan terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo
2. Untuk mengetahui pengaruh pengawasan kerja pegawai secara parsial terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo
3. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja pegawai secara parsial terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman tentang teori-teori dan ilmu manajemen di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya berkaitan dengan masalah yang menjadi sumber penelitian yaitu pengawasan

kerja, kepuasan kerja pegawai, dan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

## 2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi data dan informasi yang aktual sebagai masukan dalam upaya perkembangan dan kemajuan organisasi terutama pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo.

## 3. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapakan dapat menambah wawasan peneliti dengan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh secara teori di lapangan, khusunya dalam bidang manajemen sumber daya manusia

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Pengawasan Kerja**

##### **2.1.1 Pengertian Pengawasan Kerja**

Pengawasan menurut Mc. Farland dalam Simbolon, (2010 : 61) adalah suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya sesuai dengan rencana, perintah, tujuan atau kebijakan yang telah ditentukan. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Siagian (2012 : 112) bahwa “Pengawasan adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang perlu diupayakan dalam mencapai tujuan organisasi yang efektif. Dengan adanya pengawasan dapat mencegah sedini mungkin terjadinya penyimpangan, pemberoran penyelewengan, hambatan, kesalahan, kegagalan dalam pencapaian tujuan dan pelaksanaan tugas-tugas organisasi. Selain itu pengawasan juga berupa suatu proses untuk menerapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan bila perlu mengoreksi, dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula (Setyorini, 2013:197).

Berkaitan dengan pengawasan di instansi pemerintah, Triatmodjo (2010:5) mengungkapkan bahwa jika dikaitkan dengan Organisasi Pemerintah, maka yang dimaksud dengan pengawasan adalah salah satu fungsi organik

manajemen yang merupakan proses kegiatan pimpinan untuk memastikan dan menjamin bahwa tujuan, sasaran serta tugastugas organik akan dan telah terlaksana dengan baik sesuai dengan rencana, kebijaksanaan, instruksi dan ketentuan-ketentuan yang berlaku.

Menurut Terry dalam Fahmi, (2012:138-139) pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses penentuan, apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan apabila perlu dilakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar. Sedangkan menurut Handoko (2008:41) pengawasan adalah proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Lebih lanjut, pengawasan adalah kegiatan penilaian terhadap organisasi/kegiatan dengan tujuan agar organisasi/kegiatan tersebut melaksanakan fungsinya dengan baik dan dapat memenuhi tujuannya yang telah ditetapkan. Pengawasan adalah proses pemantauan, penilaian, dan pelaporan rencana atas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan untuk tindakan korektif guna penyempurnaan lbih lanjut.

Dari beberapa definisi pengawasan tersebut, dapat dimimpulkan pengertian pengawasan sebagai berikut pengawasan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan untuk dapat mencegah terjadinya penyimpangn, mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan pegawai dan mengadakan tindakan perbaikan apabila diperlukan untuk menjamin tercapainya sasaran hasil kerja dan saran lainnya sesuai dengan rencana yang telah ditentukan

### **2.1.2 Pengawasan yang Efektif**

Pengawasan yang efektif menurut Sarwoto (2010 : 28) yaitu :

1. Ada unsur keakuratan, dimana data harus dapat dijadikan pedoman dan valid
2. Tepat-waktu, yaitu dikumpulkan, disampaikan dan dievaluasikan secara cepat dan tepat dimana kegiatan perbaikan perlu dilaksanakan.
3. Objektif dan menyeluruh, dalam arti mudah dipahami.
4. Terpusat, dengan memutuskan pada bidang-bidang penyimpangan yang paling sering terjadi.
5. Realistik secara ekonomis, dimana biaya sistem pengawasan harus lebih rendah atau sama dengan kegunaan yang didapat.
6. Realistik secara organisasional, yaitu cocok dengan kenyataan yang ada di organisasi.
7. Terkoordinasi dengan aliran kerja, karena dapat menimbulkan sukses atau gagal operasi serta harus sampai pada pegawai yang memerlukannya.
8. Fleksibel, harus dapat menyesuaikan dengan situasi yang dihadapi, sehingga tidak harus buat sistem baru bila terjadi perubahan kondisi.
9. Sebagai petunjuk dan operasional, dimana harus dapat menunjukkan deviasi standar sehingga dapat menentukan koreksi yang akan diambil .
10. Diterima para anggota organisasi, maupun mengarahkan pelaksanaan kerja anggota organisasi dengan mendorong peranannya otonomi, tanggung jawab dan prestasi.

Syarat-syarat pengawasan dikemukakan oleh Simbolon (2004 : 70), yaitu syarat-syarat pengawasan yang efektif ialah :

1. Pengawasan harus dihubungkan dengan rencana dan kedudukan seseorang.

Semua sistem dan teknik pengawasan harus menggambarkan /menyesuaikan rencana sebagai pedoman. Maksud daripada pengawasan ialah untuk meyakinkan bahwa apa yang diselesaikan itu sesuai dengan rencana.

2. Pengawasan harus dihubungkan dengan individu pimpinan dan pribadinya

Sistem pengawasan dan informasi dimaksudkan untuk membantu individu manajer pengawasan dan harus dikaitkan dengan pribadi individu untuk memperoleh informasinya. Infrmasi ini diperoleh dengan bermacam-macam cara sesuai dengan pribadi orangnya, apakah sebagai bendahara, kepala gudang, kepala proyek, dan sebagainya.

3. Pengawasan harus menunjukkan penyimpangan-penyimpangan pada hal-hal yang penting.

Salah satu usaha yang sangat penting untuk mengaitkan pengawasan bagi keperluan efisiensi dan efektivitas ialah untuk meyakinkan bahwa mereka bermaksud untuk menunjukkan penyimpangan. Dengan kata lain dapat ditunjukkan penyimpangan dari pelaksanaan rencana yang berdasarkan atas prinsip-prinsip pengawasan

#### 4. Pengawasan harus objektif

Pengawasan yang objektif ialah pengawasan yang berdasarkan atas ukuranukuran atau standar yang objektif yang telah ditentukan sebelumnya. Standar objektif dapat bersifat kuantitatif (dapat dihitung) dan dapat bersifat kualitatif (sukar dihitung). Yang bersifat kuantitatif, misalnya: biaya satuan, ukuran, dan volume pekerjaan, lamanya waktu penyelesaian pekerjaan, dan sebagainya. Adapun yang bersifat kualitatif, misalnya: program pendidikan dan latihan pegawai, program penelitian dan pengembangan administrasi negara, program peningkatan suatu pengawasan, dan sebagainya.

#### 5. Pengawasan harus luwes (fleksibel)

Fleksibilitas dalam pengawasan dapat dilakukan dengan berbagai pelaksanaan rencana alternatif sesuai dengan berbagai kemungkinan situasi. Dalam praktek, pengawasan yang fleksibel hanya dapat diterapkan terhadap pelaksanaan rencana yang bersifat fleksibel pula.

#### 6. Pengawasan harus hemat

Pengawasan harus dinilai dengan biaya. Biaya pengawasan relatif hemat, bila manfaatnya sesuai dengan pentingnya kegiatan, pengeluaran biaya pengawasan lebih kecil dibandingkan dengan besarnya resiko bila hal ini dilakukan tanpa adanya pengawasan

### 2.1.3 Dimensi dan Indikator Pengawasan Kerja

Menurut Siagian (2012:139-140) mengungkapkan bahwa proses pengawasan pada dasarnya dilaksanakan oleh administrasi dan manajemen dengan mempergunakan dua macam teknik, yakni :

1. Pengawasan langsung (*direct control*) ialah apabila pimpinan organisasi mengadakan sendiri pengawasan terhadap kegiatan yang sedang dijalankan. Pengawasan langsung ini dapat berbentuk : (a) inspeksi langsung, (b) *on the spot observation* (pengamatan di tempat), (c) *on the spot report* (laporan di tempat), yang sekaligus berarti pengambilan keputusan *on the spot* pula jika diperlukan. Akan tetapi karena banyaknya dan kompleksnya tugas-tugas seorang pimpinan -terutama dalam organisasi yang besar- seorang pimpinan tidak mungkin dapat selalu menjalankan pengawasan langsung itu. Karena itu sering pula ia harus melakukan pengawasan yang bersifat tidak langsung.
2. Pengawasan tidak langsung (*indirect control*) ialah pengawasan jarak jauh. Pengawasan ini dilakukan melalui laporan yang disampaikan oleh para bawahan. Laporan itu dapat berbentuk: (a) tertulis, (b) lisan, (c) tanpa pengawasan. Kelemahan dari pada pengawasan tidak langsung itu ialah bahwa sering para bawahan hanya melaporkan hal-hal yang positif saja. Dengan perkataan lain, para bawahan itu mempunyai kecenderungan hanya melaporkan hal-hal yang diduganya akan menyenangkan pimpinan.

### 2.1.4 Tujuan dan Fungsi Pengawasan

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 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, 2011: 173)

Fungsi Pengawasan berdasarkan Pasal 7 Keputusan Presiden RI Nomor. 74 Tahun 2001 tentang tata cara pengawasan atas penyelenggaraan pemerintah daerah dinyatakan bahwa: 1. Bupati dan Walikota melakukan pengawasan fungsional atas kegiatan pemerintah kabupaten dan kota. 2. Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Lembaga Pengawasan Daerah Kabupaten/Kota. Selanjutnya dalam Pasal. 11 ayat (4) dinyatakan bahwa Bupati/Walikota melakukan pengawasan terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah kabupaten/kota. Ketentuan Pasal. 7 ayat (1) dan (2) serta Pasal. 11 ayat (4) Keppres. Nomor. 74 Tahun 2001 sebagaimana dikemukakan di atas menunjukkan bahwa Inspektorat adalah lembaga pengawasan yang dibentuk untuk melaksanakan tugas Bupati/Walikota dalam bidang pengawasan atas kegiatan pemerintah daerah kabupaten/kota yang dalam operasionalnya dilaksanakan oleh aparatur pemerintah daerah.

Menurut Sarwoto (2010:317) mengemukakan fungsi pengawasan pada dasarnya meruapakan proses yang dilakukan untuk memastikan agar apa yang telah direncanakan berjalan sebagaimana mestinya. Termasuk kedalam fungsi pengawasan adalah identifikasi berbagai faktor yang menghambat sebuah

kegiatan, dan juga pengambilan tindakan koreksi yang diperlukan agar tujuan organisasi dapat tetap tercapai. Sebagai kesimpulan, fungsi pengawasan diperlukan untuk memastikan apa yang telah direncanakan dan dikoordinasikan berjalan sebagaimana mestinya ataukah tidak. Jika tidak berjalan dengan semestinya maka fungsi pengawasan juga melakukan proses untuk mengoreksi kegiatan yang sedang berjalan agar dapat tetap mencapai apa yang telah direncanakan.

Fungsi dari pengawasan sendiri adalah :

1. Mempertebal rasa tanggung jawab dari pegawai yang diserahi tugas dan wewenang dalam pelaksanaan pekerjaan.
2. Mendidik pegawai agar melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
3. Mencegah terjadinya kelalaian, kelemahan dan penyimpangan agar tidak terjadi kerugian yang tidak diinginkan.
4. Memperbaiki kesalahan dan penyelewengan agar dalam pelaksanaan pekerjaan tidak mengalami hambatan dan pemboosan-pemborosan.

## **2.2 Kepuasan Kerja**

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin

banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Kepuasaan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan oleh seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Kepuasaan kerja adalah tingkat rasa puas individu bahwa mereka dapat imbalan yang setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka bekerja. Jadi kepuasaan kerja menyangkut psikologis individu didalam organisasi, yang diakibatkan oleh keadaan yang ia rasakan dari lingkungannya.

Menurut Kinicki (2012:267) kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Sedangkan menurut Robbins (2007:78) kepuasan kerja adalah “sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima”. Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal.

Kepuasan Kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya.

Mengenai kepuasan kerja Robbins, (2007:91) mengatakan bahwa istilah kepuasan kerja (*job satisfaction*) merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu, seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan.

Menurut Siagian (2012 : 295) kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun negatif tentang pekerjaannya. Sedangkan menurut Handoko (2008 : 193) mengemukakan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar.

Nilai-nilai pekerjaan merupakan tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan tugas pekerjaan. Yang ingin dicapai ialah nilai-nilai pekerjaan yang dianggap penting oleh individu. Dikatakan selanjutnya bahwa nilai-nilai pekerjaan harus sesuai atau membantu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar.

Dari uraian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dari pegawai merupakan pandangan positif para pegawai terhadap organisasi sehingga para pegawai menganggap pekerjaan yang dibebankan kepadanya sebagai sesuatu yang menyenangkan dan tidak menimbulkan kejemuhan bagi mereka.

### **2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut Kinicki (2012; 225) yaitu sebagai berikut :

1. Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*)

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2. Perbedaan (*Discrepancies*)

Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.

3. Pencapaian nilai (*Value attainment*)

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4. Keadilan (*Equity*)

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.

## 5. Komponen genetik (*Genetic components*)

Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik lingkungan pekerjaan.

Selain penyebab kepuasan kerja, ada juga faktor penentu kepuasan kerja.

Diantaranya adalah sebagai berikut :

### 1. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*)

Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

### 2. Hubungan dengan atasan (*supervision*)

Kepemimpinan yang konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja adalah tenggang rasa (consideration). Hubungan fungsional mencerminkan sejauhmana atasan membantu tenaga kerja untuk memuaskan nilai-nilai pekerjaan yang penting bagi tenaga kerja. Hubungan keseluruhan didasarkan pada ketertarikan antar pribadi yang mencerminkan sikap dasar dan nilai-nilai yang serupa, misalnya keduanya mempunyai pandangan hidup yang sama. Tingkat kepuasan kerja yang paling besar dengan atasan adalah jika kedua jenis hubungan adalah positif. Atasan yang memiliki ciri pemimpin yang transformasional, maka tenaga kerja akan meningkat motivasinya dan sekaligus dapat merasa puas dengan pekerjaannya.

### 3. Teman sekerja (*workers*)

Teman kerja merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

### 4. Promosi (*promotion*)

Promosi merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja.

### 5. Gaji atau upah (*pay*)

Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

Untuk mencapai tingkat kepuasan kerja sebagaimana yang diharapkan harus memenuhi beberapa faktor yang merupakan pendukung terciptanya kepuasan kerja. Menurut Styles dalam Handoko (2008:24) yang mengemukakan tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dengan mengemukakan bahwa : "Apakah seseorang karyawan itu puas atau tidak pada pekerjaannya tergantung pada :

#### a. Penilaian diri

Ini menyangkut dengan kepribadian karyawan, jika ia menganggap sebagai seorang yang secara umum diam atau periang maka ia akan selalu puas atau tidak puas dengan perusahaan atau pekerjaannya.

#### b. Perbandingan-perbandingan sosial

Hal ini menyangkut soal keadilan, jika karyawan diperlakukan tidak puas atau kurang adil oleh perusahaan maka ia akan tidak puas

c. Pengharapan

Hal ini menyangkut bahwa jika ada yang diharapkan seorang karyawan dari pekerjaan atau perusahaannya sesuai atau tidak sesuai dengan harapannya, maka ia akan merasa puas atau tidak puas. Sebaliknya jika tidak maka ia akan kecewa atau tidak puas.

Selain itu Saydam (2007 : 97) juga menyatakan tentang faktor kepuasan kerja yang lain yaitu :

- a. Fisiologis, kebutuhan akan minum, makan, tempat tinggal dan bebas dari rasa sakit
- b. Harga diri (*esteem*), kebutuhan akan penghargaan diri dan penghargaan dari orang lain.
- c. Perwujudan diri (*self actualization*), kebutuhan untuk memenuhi diri sendiri dengan memaksimumkan kemampuan, keahlian dan potensi
- d. Keselamatan dan keamanan, kebutuhan akan kebebasan dari ancaman, yakni aman dari ancaman kejadian atau lingkungan.
- e. Rasa memiliki (*belongingness*), sosial dan rasa cinta kebutuhan akan teman, afiliasi, interaksi dan cinta.

Pendapat lain juga dikemukakan oleh As'ad (2007 : 114) mengemukakan bahwa terdapat tiga faktor untuk dapat melihat kepuasan kerja yaitu dengan adanya :

- a. Hubungan antar karyawan, yaitu yang melalui hubungan manajer dengan karyawan, sugesti dari teman sekerja, emosi dan situasi kerja.
- b. Faktor individual, seperti sikap terhadap pekerjaannya dan jenis kelamin.
- c. Faktor eksternal yang mencakup keadaan keluarga karyawan, reaksi dan kesempatan untuk meningkatkan kemampuan seperti melalui penataran, training dan sebagainya.

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa timbulnya kepuasan atau ketidakpuasan kerja dari karyawan akibat tidak terpenuhinya beberapa kebutuhan yang diharapkan karyawan dari perusahaan ternyata belum seluruhnya atau tidak ada yang terpenuhi.

### **2.2.3 Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Rivai (2011:856-857) ada beberapa teori kepuasan kerja yang cukup terkenal, yaitu:

- a. Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy theory*)

Teori ketidaksesuaian mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, tetapi *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang terjadi.

b. Teori Keadilan (*Equity theory*)

Teori keadilan memerinci kondisi-kondisi yang mendasari seorang bekerja akan menganggap fair dan masuk akal insentif dan keuntungan dalam pekerjaannya. Komponen utama dari teori ini adalah “input”, “hasil” dan “keadilan dan ketidakadilan”. Input adalah sesuatu yang bernilai bagi seseorang yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti: pendidikan, pengalaman, kecakapan, banyaknya usaha yang dicurahkan, jumlah jam kerja, dan perlengkapan pribadi yang dipergunakan untuk pekerjaannya. Hasil adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang pekerja yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti: upah/gaji, keuntungan sampingan, simbol status, penghargaan, serta kesempatan untuk berhasil atau ekspresi diri. Ketidakadilan merupakan sumber ketidakpuasan kerja dan ketidakadilan menyertai keadaan tidak berimbang yang menjadi motif tindakan bagi seseorang untuk menegakkan keadilan. Kesimpulan teori keadilan ini memandang kepuasan adalah seseorang terhadap keadilan atau kewajaran imbalan yang diterima.

c. Teori Dua Faktor Herzberg (*Herzberg's Two Factor Theory*)

Teori ini dikemukakan oleh Frederick Herzberg. Dua faktor yang dapat menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaan, yaitu faktor pemeliharaan (*maintenance factors*) dan faktor pemotivasi (*motivational factors*). Faktor-faktor pemeliharaan terdiri dari:

1. Kebijakan perusahaan dan administrasi.
2. Supervise

3. Hubungan interpersonal dengan rekan kerja.
4. Hubungan interpersonal dengan atasan.
5. Gaji.
6. Keamanan kerja.
7. Kondisi kerja.

Faktor-faktor motivator terdiri dari:

1. Prestasi.
2. Penghargaan.
3. Kenaikan pangkat.
4. Pekerjaan itu sendiri.
5. Tanggung jawab.

Teori dua faktor terdapat faktor pendorong yang berkaitan dengan perasaan positif terhadap pekerjaan sehingga membawa kepuasan kerja dan kedua faktor yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan kerja. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan memiliki sikap yang positif dengan pekerjaan sehingga memacu untuk melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.

## **2.3 Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

### **2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Daviddow dan Uttal dalam Surjadi (2012:57), bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan penentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sinambela dalam Pasolong (2011:128) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih (2012:5) pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Definisi lain dalam buku Surjadi (2012:7) pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum kepemerintahan yang baik, meliputi:

- a. Kepastian hukum.
- b. Transparan.
- c. Daya tanggap
- d. Berkeadilan
- e. Efektif dan efisien
- f. Tanggung jawab
- g. Akuntabilitas
- h. Tidak menyalahgunakan kewenangan

Pelayanan Publik menurut Hopenhayn dalam Dwiyanto (2012:138) dikatakan sebagai kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan bervariasi sesuai dengan keragaman masyarakat yang ada. Birokrasi pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan yang beranekaragam karena kebutuhan masyarakatnya juga beragam.

Berdasarkan pemaparan definisi diatas, peneliti menyimpulkan pelayanan publik sebagai sekelompok organisasi yang melaksanakan pelayanan publik baik dalam bentuk pelayanan maupun jasa publik dalam memenuhi kebutuhan warga negara atau masyarakat.

Menurut Heizer dan Render dalam Wibowo dikutip oleh Nurmasitha, (2013:1222) mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Jika kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika kenyataannya pelanggan

menerima pelayanan kurang atau sama dari harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Kualitas menurut Garvin dan Davis dalam Nasution (2015:3) adalah suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan ataupun konsumen.

Menurut Monir dalam Pasolong (2011:128), mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Menurut Daviddow dan Uttal dalam Surjadi (2012:57), bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Dengan melihat uraian-uraian tersebut, tergambar bahwa kualitas layanan publik menunjukkan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan (*provider*) yang dalam hal ini adalah pemerintah, untuk memasarkan atau mendistribusikan produk dengan mengutamakan kepuasan dan harapan masyarakat sebagai pelanggan (*demander*) yang dalam hal ini adalah yang diperintah, sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas pelayanan publik

### **2.3.2 Indikator Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Menurut Surjadi, (2012:29) setiap 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. Menurut Keputusan MENPAN Nomr 63 Tahun 2004 dalam Surjadi, (2012:69), standar kualitas pelayanan publik terdiri dari :

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

b. Waktu penyelesaian

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

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan public

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Zeithaml et al dalam Wahyu Ariani dikutip oleh Yulianti, (2015:92), ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu:

1. Bukti Fisik (*tangibles*), yaitu dalam pelayanan seperti fasilitas fisik
2. Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun
5. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman dari pelanggan

### 2.3.3 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam Surjadi (2012:12) meliputi:

- a. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- b. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- c. Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- f. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggaraan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- g. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

h. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa dalam pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Untuk mewujudkan asas-asas umum kepemerintahan yang baik serta prinsip-prinsip pelayanan publik diperlukan upaya pengembangan kelembagaan birokrasi pemerintah, SDM Aparatur maupun kualitas proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Wolkins dalam Tjiptono, (2012:75) ada 6 (enam) prinsip pokok yang perlu diperhatikan dalam memperbaiki kualitas layanan yaitu :

1. Kepemimpinan. Strategi perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dan manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dan manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.
2. Pendidikan. Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas
3. Perencanaan. Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya

4. *Review.* Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manjemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin atiznya perhatian yang konstan dan terus-menerus untuk mencapai tujuan kualitas
5. **Komunikasi.** Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan, dan *stakeholder* perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umumnya dan lain-lain
6. **Penghargaan dan pengakuan (*Total Human Reward*).** Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

## **2.4 Hubungan Kepuasan Kerja Pegawai dengan Kualitas Penyelenggaraan**

### **Publik**

Menurut Munhurun et al dalam Adhiputra, (2015) bahwa organisasi/perusahaan harus mampu menciptakan kepuasan kerja bagi pegawai demi meningkatkan kualitas layanan yang maksimal. Kualitas layanan yang optimal dapat tercapai apabila organisasi/perusahaan mampu mewujudkan kepuasan kerja dan komitmen organisasional (Schmit dan Allscheid, dalam Adhiputra 2015). Sedangkan menurut Testa dalam Adhiputra (2015)

mengemukakan bahwa kepuasan kerja akan mampu meningkatkan komitmen organisasional dan usaha layanan yang diberikan. Hal serupa juga dinyatakan oleh Kuruuzum et al. (2009) bahwa organisasi yang bergerak di bidang jasa hendaknya sensitif terhadap kebutuhan pegawai sehingga pegawai merasa puas dan memiliki komitmen organisasional yang tinggi, karena besarnya kontribusi karyawan akan berdampak kepada tujuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen.

Pegawai akan cenderung meninggalkan organisasi apabila merasa tidak puas (Puspitawati, 2014:69). Sebagaimana yang dikemukakan oleh Rivai (2011:856) bahwa kepuasan kerja merupakan kebutuhan yang selalu bertambah dari waktu ke waktu dan manusia selalu berusaha dengan segala kemampuannya untuk memuaskan kebutuhannya tersebut.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

**Table 2.1 Penelitian Terdahulu**

Nama/Tahun/ Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil
Arva Kusumah (2013) Pengaruh Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Slamet Kabupaten Garut	1. engawasan kerja 2. ualitas pelayanan	Regresi Sederhana	Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara pengawasan terhadap kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Slamet Kabupaten Garut
Adhiputra (2015) Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Layanan Hotel	1. epuasan Kerja 2. omitmen Organisasional 3. ualitas Layanan	Analisis Jalur	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, komitmen Organisasional dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja mempengaruhi kualitas layanan. Kualitas layanan dipengaruhi oleh komitmen

			organisasional yang berarti bahwa apabila karyawan memiliki komitmen yang tinggi untuk tetap setia pada perusahaan maka mereka akan menunjukkan kinerja yang baik dengan memberikan layanan yang berkualitas
Puspitawati, (2014) Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kualitas Layanan	1. Kepuasan Kerja 2. Komitmen Organisasi 3. Kualitas Layanan	Analisis Jalur	Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap komitmen organisasional maupun kualitas layanan sementara komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Implikasi penelitian menunjukkan bahwa kesesuaian antara beban kerja dan gaji sangat penting diperhatikan demi menjaga komitmen organisasional, di sisi lain, kepuasan kerja akan meningkatkan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan dan kesediaan karyawan untuk memberikan kualitas layanan terbaik.
Irma Ahmad (2019) Pengaruh Pengawasan Kerja dan Kepuasan Kerja Pegawai terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo	1. Kompetensi 2. Kepuasan Kerja 3. Kualitas Penyelenggaraan Layanan	Regressi Linear Berganda	

## 2.6 Kerangka Pemikiran

Berkaitan dengan pengawasan di instansi pemerintah, Triatmodjo (2010:5) mengungkapkan bahwa jika dikaitkan dengan Organisasi Pemerintah, maka yang dimaksud dengan pengawasan adalah salah satu fungsi

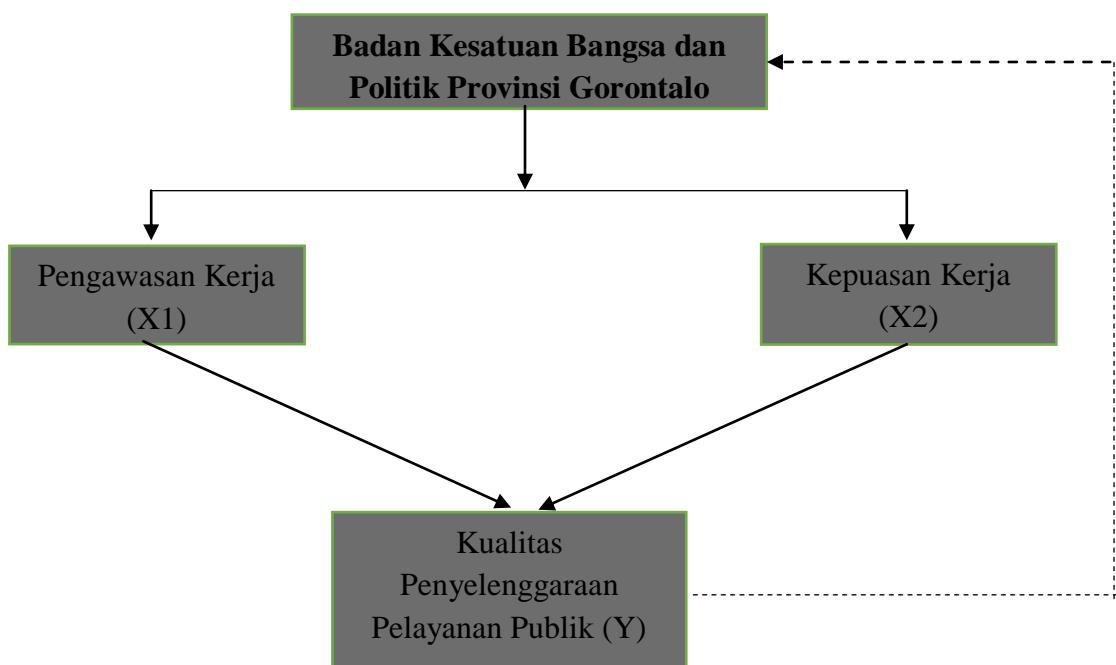
organik manajemen yang merupakan proses kegiatan pimpinan untuk memastikan dan menjamin bahwa tujuan, sasaran serta tugastugas organik akan dan telah terlaksana dengan baik sesuai dengan rencana, kebijaksanaan, instruksi dan ketentuan-ketentuan yang berlaku.

Kepuasaan kerja adalah tingkat rasa puas individu bahwa mereka dapat imbalan yang setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka bekerja. Jadi kepuasaan kerja menyangkut psikologis individu didalam organisasi, yang diakibatkan oleh keadaan yang ia rasakan dari lingkungannya. Menurut Rivai (2011:856-857) ada beberapa teori kepuasan kerja yang cukup terkenal, yaitu (1) Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy theory*), (2) Teori Keadilan (*Equity theory*), (3) Teori Dua Faktor Herzberg (*Herzberg's Two Factor Theory*)

Selain dari kepuasan kerja juga terdapat kompetensi pegawai yang merupakan faktor kunci penentu seseorang dalam menghasilkan kinerja yang sangat baik. Dalam situasi kolektif, kompetensi merupakan faktor penentu keberhasilan organisasi. Kompetensi dapat berupa motif, sifat, konsep diri, sikap dan perilaku apa saja yang dapat dihitung atau diukur yang dapat diperlihatkan untuk membedakan secara signifikan antara pengunjuk kerja terbaik dan rata-rata (Rivai, 2011: 306). Menurut Moheriono, (2012:14-16) bahwa kompetensi pegawai terdiri dari dua, yaitu kompetensi individu dan kompetensi generik. Kompetensi individu menggambarkan kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Sedangkan, kompetensi generik menggambarkan kompetensi fungsional yang harus dimiliki oleh semua orang yang memiliki pekerjaan yang sama.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Berdasarkan kajian pustaka dan penelitian terdahulu yang telah dikemukakan, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

## 2.7 Hipotesis

1. Pengawasan kerja dan kepuasan kerja pegawai secara simultan berpengaruh terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo
2. Pengawasan kerja pegawai secara parsial berpengaruh terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo
3. Kepuasan kerja pegawai secara parsial berpengaruh terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Sebagaimana telah di jelaskan pada bab terdahulu maka yang menjadi objek penelitian adalah pengawasan kerja (X1) dan kepuasan kerja (X2) pegawai terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian *survey*. Menurut Sugiyono (2010:68) Metode *survey* yaitu metode penelitian yang dilakukan populasi besar maupun kecil, tetapi data yang di pelajari adalah data-data dari sampel yang di ambil dari populasi tersebut, dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologi maupun psikologi. Informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara emprik, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang di teliti, dimana yang menjadi unit analisisnya adalah para individu pada daerah objek penelitian yang kesemuanya mempunyai kesempatan yang sama untuk di pilih. Sedangkan pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2010:65) pendekatan penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, metode penelitian berupa angka – angka dan analisis menggunakan statistik.

### 3.2.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian terdapat dua jenis variabel yang terdiri dari :

1. Variabel bebas (Independent) yaitu pengawasan kerja (X1) dan kepuasan kerja (X2):
2. Variabel tidak bebas (Dependent) yaitu kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Y)

Variabel diatas dapat dilihat lebih jelas pada tabel berikut ini

**Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Pengawasan dan Kepuasan Kerja**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kompetensi (X1)	Pengawasan Langsung	1. Inspeksi langsung 2. <i>on the spot observation</i> (pengamatan di tempat) 3. <i>on the spot report</i> (laporan di tempat)	Ordinal
	Pengawasan Tidak Langsung	1. Tertulis 2. Lisan 3. Tanpa pengawasan	
Kepuasan Kerja (X2)	Teori Ketidaksesuaian	1. Selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan 2. Kepuasan diperoleh melebihi dari yang dinginkan	Ordinal
	Teori Keadilan	1. Input 2. Hasil 3. Ketidak Adilan	
	Teori Dua Faktor Herzberg	1. Pemeliharaan 2. pemotivasiyan	
<p><i>Sumber:</i> X1: Siagian (2012:139-140) X2: Rivai (2011:856-857)</p>			

**Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Standar Pelayanan	1. Prosedur pelayanan 2. Waktu penyelesaian 3. Biaya pelayanan 4. Produk pelayanan 5. Sarana dan prasarana 6. Kompetensi petugas	Ordinal
<i>Sumber Variabel Y: Surjadi, (2012:69)</i>			

Dalam melakukan penelitian ini masing-masing variabel yang ada baik variabel independen maupun variabel dependen, akan dilakukan langkah-langkah sebagai berikut ini:

1. Untuk variabel pengawasan kerja (X1) kepuasan kerja (X2) terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Y) akan diukur dengan menggunakan instrumen kuesioner yang menggunakan skala likert (*likert's type item*).
2. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai *grade* dari sangat positif sampai sangat negatif
3. Kuesioner disusun dengan menyiapkan 5 pilihan (*option*), setiap pilihan akan di berikan bobot yang berbeda seperti pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.3 Daftar Pilihan Kuesioner**

PILIHAN	BOBOT
Sangat setuju/selalu (sangat positif)	5
Setuju/Sering (positif)	4
Ragu-ragu/Kadang-kadang (netral)	3
Tidak setuju/Jarang (negativ)	2
Sangat tidak setuju/Tidak pernah (Sangat negativ)	1

### **3.2.2 Populasi Dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Dalam melakukan penelitian, kegiatan pengumpulan data merupakan langkah penting guna mengetahui karakteristik dari populasi yang merupakan elemen-elemen dalam objek penelitian. Data tersebut digunakan untuk pengambilan keputusan atau digunakan untuk pengujian hipotesis. Dalam pengumpulan data akan selalu dihadapkan dengan obyek akan diteliti baik itu berupa benda, manusia, dan aktivitasnya atau peristiwa yang terjadi. Sugiyono (2010:61) mengemukakan bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunya kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulanya”. Sedangkan menurut Sudjana (2014:76) Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, hasil menghitung atau pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas ingin dipelajari sifat-sifatnya.

Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo sebanyak 75 orang pegawai, sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 3.4 Populasi Penelitian**

No	Struktur Organisasi	Jumlah
1	Kepala Badan	1
2	Kesekretariatan	15
3	Bidang Ideologi dan Wasbang	17
4	Bidang Pembinaan Kemasyarakatan	22
5	Bidang Politik Dalam Negeri	20
	<b>Jumlah</b>	<b>75</b>

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi (Sugiyono, 2010:62).

Untuk memperoleh sampel yang mencerminkan karakteristik populasi secara tepat, dalam hal ini tergantung oleh dua faktor metode penarikan sampel dan penentuan penarikan sampel. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Sensus, yaitu jumlah sampel dalam penelitian kurang dari 100 (Umar, 2011:10). Dari penjelasan diatas maka dengan ini penulis melakukan pengambilan sampel dimana jumlah dari populasi dijadikan keseluruhan sebagai sampel. Sehingga, sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 74 pegawai pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo, namun dalam penelitian Kepala Badan tidak dimasukkan sebagai sampel penelitian.

### 3.2.3 Jenis dan sumber data

Untuk kepentingan penelitian ini, jenis dan sumber data perlu di kelompokkan ke dalam dua golongan yaitu:

## 1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Data Kuantitatif adalah data berupa bilangan yang nilainya berubah-ubah atau bersifat variatif. Dalam penelitian ini data kuantitatif adalah hasil kuesioner dengan menggunakan skala likert yang disebarluaskan kepada responden.
- 2) Data kualitatif adalah data yang bukan merupakan bilangan tetapi berupa ciri-ciri, sifat-sifat, keadaan atau gambaran suatu objek. Dalam penelitian ini data kualitatif adalah kondisi tempat penelitian.

## 2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari penyebaran kuesioner kepada responden dalam hal ini pegawai pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo
- 2) Data sekunder adalah data yang sudah tersedia sebelumnya, diperoleh dari buku-buku, artikel, dan tulisan ilmiah. Seperti, sejarah organisasi dan struktur organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo

### 3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan penulis dalam penelitian ini. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi yaitu mengamati kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
2. Wawancara dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan untuk data berupa keterangan-keterangan dan informasi dimana yang menjadi sasaran interview adalah pegawai pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo
3. Kuesioner, di lakukan dengan menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan/ pernyataan tertulis kepada responden.
4. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, makalah, majalah ilmiah, guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah yang penelitian.

### **3.2.5 Pengujian Instrumen Penelitian**

Metode analisis data yang di gunakan adalah metode kuantitatif yang di lakukan dengan membahas dan membuat presentase dari hasil jawaban responden. Untuk mendapatkan data yang baik dalam arti mendekati kenyataan (objektif) sudah tentu di perlukan suatu instrumen atau alat ukur yang valid dan andal (reliable). Dan untuk dapat meyakini bahwa instrumen atau alat ukur yang valid dan andal, maka instrumen tersebut sebelum di gunakan harus diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga apabila di gunakan akan menghasilkan hasil yang objektif.

#### **1. Uji Validitas**

Pengujian vadilitas instrumen dengan menguji validitas konstruksi (*construct validity*), maka dapat di gunakan pendapat dari ahli (*judgment*

*experts*), setelah instrumen dikonstruksikan dengan para ahli dengan cara di mintai pendapatnya tentang instrument yang telah di susun itu. Hal ini sependapat dengan Sugiyono (2010:19) mengatakan bahwa “Setelah pengujian konstruksi selesai dari para ahli, maka di teruskan uji coba instrument. Instrument yang telah di setujui para ahli tersebut di cobakan pada sampel di mana populasi di ambil. Setelah data di dapat dan di tabulasikan, maka pengujian validitas konstruksi di lakukan dengan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antar skor instrument.

Uji validitas di lakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Selanjutnya dengan memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi. Untuk pengujian validitas peneliti dengan menggunakan rumus korelasi seperti yang dikemukakan oleh *Pearson* yang di kenal dengan rumus korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) sebagai berikut.

$$r_{XY} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X).(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n. \Sigma X^2\}. \{n. \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Dimana:

r = Angka korelasi

X = Skor pertanyaan (ke-n) variabel X

Y = Skor pertanyaan (ke-n) variabel Y

n = Jumlah responden

XY = Skor pertanyaan dikali total pertanyaan

Dalam hasil analisis item teknik korelasi untuk menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan”.

Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, Masrun menyatakan “Item yang mempunyai korelasi positif dengan kriteria (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Biasanya syarat minimum dianggap valid adalah  $r = 0,3$ ”. Jika korelasi antara butir dengan skor total  $< 0,3$  maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid, sebaliknya jika korelasi antara butir dengan skor total  $> 0,3$  maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan valid. Kriteria korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.5**  
**Koefisien Korelasi**

<b>R</b>	<b>Keterangan</b>
0,800 - 1,000	Sangat tinggi / Sangat Kuat
0,600 - 0,799	Tinggi / Kuat
0,400 - 0,599	Cukup tinggi / Sedang
0,200 - 0,399	Rendah / Lemah
0,000 - 0,199	Sangat rendah / Sangat Lemah

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat di percaya untuk di gunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat di percaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat di percaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun di ambil, tetap akan sama.

Untuk nenghitung uji reliabilitas, penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach* dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum si^2}{st} \right)$$

Keterangan :

$k$  = Jumlah instrument pertanyaan

$\sum si^2$  = Jumlah varians dalam setiap instrumen

$s$  = Varians keseluruhan instrument

Suatu variabel di katakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha*  $> 0,60$  dan jika nilai *cronbach alpha*  $< 0,60$  dikatakan *tidak reliable*.

Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

### 3. Konversi Data

Untuk mengukur variabel-variabel tersebut akan dilakukan penyebaran koesioner responden. Data yang terkumpul data dengan skala ordinal sedangkan untuk menganalisis dalam penelitian ini diperlukan data dengan ukuran skala interval. Menurut Riduwan (2014 : 30) mentranformasikan data ordinal menjadi data interval gunanya untuk memenuhi sebagian dari syarat analisis parametrik yang mana data setidak-tidaknya berskala interval. Tehnik tranformasi dengan menggunakan MSI (*methoud of successive interval*) langka-langka tranformasi data ordinal ke data interval sebagai berikut :

- Perhatikan setiap butir jawaban responden dari angket yang disebarluaskan
- Pada setiap butir ditentukan berapa orang yang mendapat skor 1,2,3,4 dan 5 yang disebut dengan frekuensi

- c) Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi
- d) Tentukan nilai proporsi komulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan berkolom skor
- e) Gunakan tabel distribusi normal, hitung nilai Z untuk setiap proporsi komulatif yang diperoleh
- f) Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap nilai Z yang diperoleh (dengan menggunakan tabel tinggi densitas)
- g) Tentukan nilai sklah dengan menggunakan rumus

$$NS = \frac{(\text{Density at lower limit}) - (\text{Density at Upper limit})}{(\text{Area below upper limit}) - (\text{Area below lower limit})}$$

- h) Tentukan nilai transformasi dengan rumus :  $Y = NS + 1 + \frac{NS_{mih}}{||}$

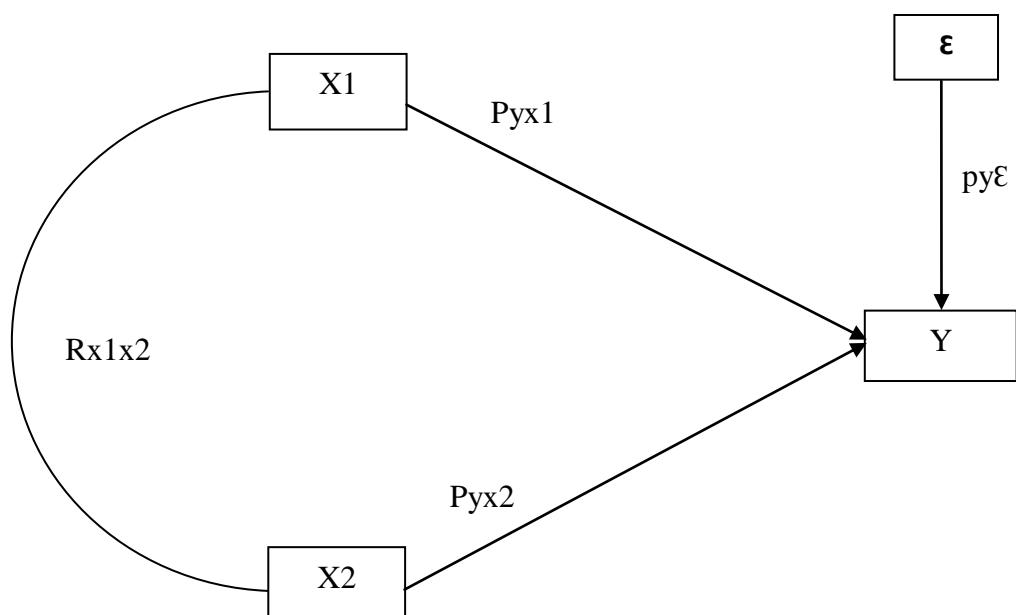
### 3.2.6 Metode Analisis Data

Untuk memastikan sub-sub variabel apakah ada pengaruh Pengawasan kerja dan kepuasan kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, maka pengujian dilakukan dengan uji analisis jalur (*Path Analisys*), dengan terlebih dahulu mengkonversi data skala ordinal ke skala interval melalui *Method Successive Intervalz* (MSI). Analisis jalur di gunakan dengan pertimbangan bahwa pola hubungan antar variabel dalam penelitian adalah bersifat korelatif dan kausalitas.

### 3.2.7 Pengujian Hipotesis

Hipotesis adalah taksiran terhadap parameter populasi, melalui data-data sampel. Penelitian ini yang didasarkan pada data populasi, atau sampling total, atau sensus dengan tidak melakukan pengujian hipotesis statistika dari sudut pandang statistik tersebut disebut dengan penelitian deskriptif. Menurut Riduwan (2014 :84).

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh Pengawasan kerja dan kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo maka pengujian dilakukan dengan uji analisis jalur (*path analysis*), dengan terlebih dahulu mengoversi data ordinal ke interval. Analisis jalur digunakan dengan pertimbangan bahwa pola hubungan antara variabel dalam penelitian adalah bersifat dan kualitas. Hipotesis penelitian di perhatikan melalui struktur hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dengan diagram jalur pada gambar berikut:



**Gambar 3.1 Struktur Path Analisis**

Dari gambar tersebut diatas dapat dilihat dari persamaan berikut ini :

$$Y = PYx_1 + PYx_2 + PY_{\epsilon}$$

Dimana :

$X_1$  : Pengawasan kerja

$X_2$  : Kepuasan Kerja

$Y$  : kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

$\epsilon$  : Variabel Lain Yang Mempengaruhi  $Y$  Tapi Tidak Diteliti

$r$  : Korelasi Antara Variabel  $X$

$PY$  : koefisien jalur mendapatkan pengaruh langsung

Data yang terkumpul dianalisis hubungan kausalnya antara sub-sub variabel yang dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) yang memperlihatkan pengaruh. Gambar 3.1 tersebut memperlihatkan bahwa sub-sub variabel tidak hanya dipengaruhi oleh  $X_1$  tetapi ada variabel lain ikut mempengaruhi yang dinyatakan dengan variabel Epsilon yaitu variabel yang tidak di ukur dan di teliti.

Sesuai dengan diagram diatas, maka langkah-langkah yang dibuat adalah :

1. Membuat persamaan struktural yaitu :

$$Y = PYx_1 + PYx_2 + PY_{\epsilon}$$

2. Menghitung matrix korelasi antara  $X_1$ , dan  $Y$
3. Menghitung matrix korelasi antara variabel *eksogenus*
4. Menghitung matrix interval  $R_1^{-1}$
5. Menghitung koefisien jalur  $PYx_i$  ( $i = 1$  dan  $2$ )

6. Menghitung  $R^2$  yaitu koefisien yang menyatakan determinan total  $X_1$  terhadap  $Y$
7. Menghitung variabel lain ( $P_y\epsilon$ )
8. Menghitung pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen sebagai berikut :

- a. Pengaruh langsung

$$Y \xleftarrow{} X_1 \xrightarrow{} Y = (P_{yxi}) (P_{yxi}) ; \text{ dimana } i = 1 \text{ dan } 2$$

- b. Pengaruh tidak langsung

$$Y \xleftarrow{} X_1 \xrightarrow{} Y = (P_{yxi}) (R_{Yxixi}) (P_{yxi})$$

Dimana :  $i = \text{yang berpengaruh} = \text{yang dilalui}$

9. Untuk menganalisis data seperti dalam ketentuan langkah-langkah dalam analisis jalur (*Path Analysis*) maka penulis menggunakan program SPSS Statistik 21

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo**

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2013 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga-Lembaga Teknis Daerah Provinsi Gorontalo. Dalam Peraturan Daerah dimaksud, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo merupakan unsur pendukung tugas pemerintah daerah di bidang Kesatuan Bangsa dan Politik. Badan Kesbangpol dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah. Sesuai dengan Peraturan Daerah 16 Tahun 2014 tentang Tugas dan Fungsi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo, Badan Kesbangpol mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kesatuan bangsa dan politik. Dalam melaksanakan tugas dimaksud, Badan Kesbangpol mempunyai fungsi sebagai berikut :

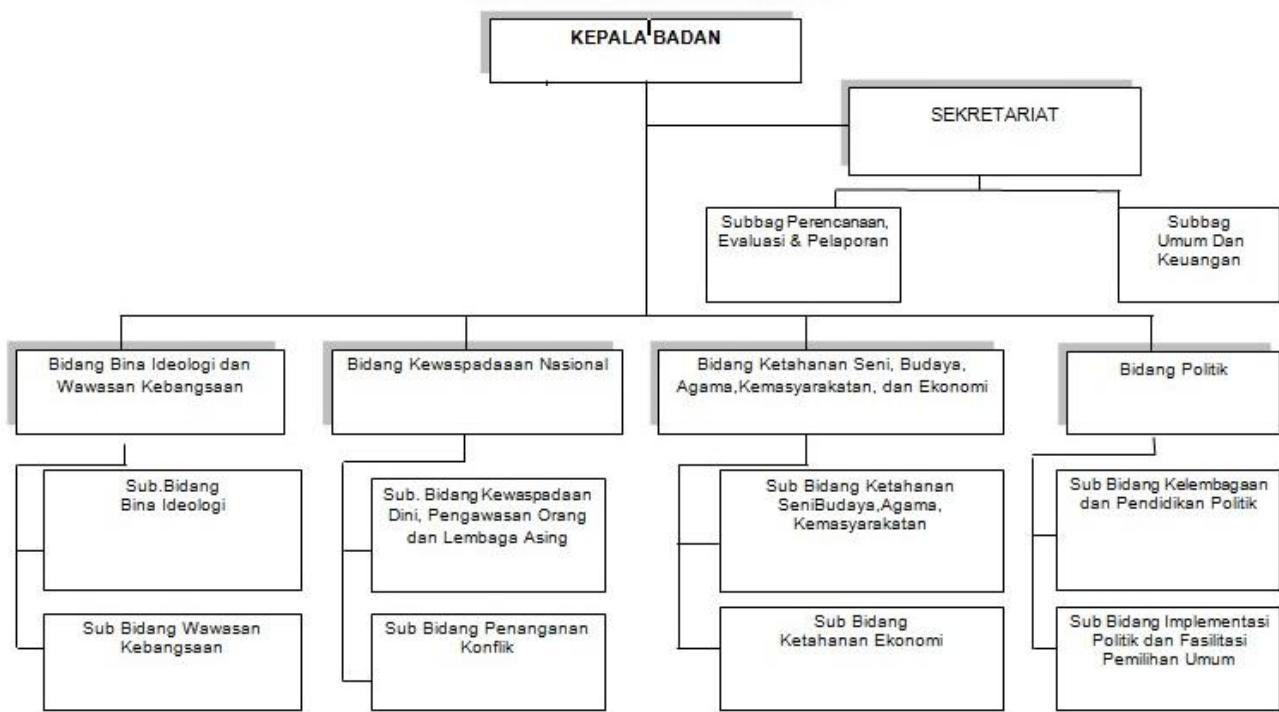
- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang kesatuan bangsa dan politik
- b. Pelayanan penunjang penyelenggaraan pemerintahan provinsi di bidang kesatuan bangsa dan politik;
- c. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang kesatuan bangsa dan politik;

- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

#### **4.1.2 Struktur Organisasi**

1. Kepala Badan;
2. Sekretariat, terdiri dari :
  - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
  - b. Sub Bagian Keuangan;
  - c. Sub Bagian Program;
3. Bidang Ideologi dan Wasbang, terdiri dari
  - a. Sub Bidang Bina Ideologi;
  - b. Sub Bidang Bina Wasbang;
4. Bidang Kewaspadaan, terdiri dari :
  - a. Sub Bidang PAM dan Waspadnas;
  - b. Sub Bidang Penanganan Konflik;
5. Bidang Pembinaan Kemasyarakatan, terdiri dari :
  - a. Sub Bidang Bina Ketahanan Ekonomi;
  - b. Sub Bidang Bina Ketahanan Sosial Budaya dan Agama;
6. Bidang Politik Dalam Negeri, terdiri dari :
  - a. Sub Bidang Fasilitasi Parpol dan Ormas;
  - b. Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga dan Pemilu ;

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo



### 4.1.3 Deskriptif Karakteristik Responden

Penelitian ini dilaksanakan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo dengan memberikan pernyataan yang telah dibuat oleh peneliti dan didistribusikan kepada 74 orang Pegawai.

#### 1. Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	35	47.3
Perempuan	39	52.7
Jumlah	74	100

Sumber: Hasil Olahan Data 2020

Dari tabel diatas, dapat ditunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki yaitu 35 orang atau sekitar 47,3%, sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 39 orang atau 52,7%. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang paling banyak dalam penelitian ini adalah responden yang berjenis kelamin perempuan.

#### 2. Umur

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan tingkat umur responden yang dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur**

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
17 - 25 Tahun	17	23.0
26 - 35 Tahun	35	47.3
36 - 55 Tahun	22	29.7
Jumlah	74	100

Sumber: Hasil Olahan Data 2020

Dari tabel diatas, dapat ditunjukkan bahwa jumlah responden yang umurnya 17-25 tahun yaitu 17 orang atau sekitar 23,0%, jumlah responden yang umurnya 26-35 tahun sebanyak 35 orang atau 47,3%, jumlah responden yang umurnya 36 – 55 tahun sebanyak 22 orang atau 29,7%. Hal ini menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah yang memiliki tingkat umur 26-35 tahun.

### 3. Pendidikan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan tingkat pendidikan responden yang dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SLTA/SMK	14	18.9
Diploma	12	16.2
Sarjana	45	60.8
Magister	3	4.1
Jumlah	74	100

Sumber: Hasil Olahan Data 2020

Dari tabel diatas, dapat ditunjukan bahwa jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan. Dimana jumlah responden yang memiliki pendidikan SLTA/SMK sebanyak 14 orang atau 18,9%. Tingkat pendidikan Diploma sebanyak 12 orang atau 16,2%. Tingkat pendidikan Sarjana sebanyak 45 orang atau 60,8%, dan tingkat pendidikan Magister sebanyak 3 atau 4,1%. Hal ini menunjukan bahwa responden yang terbanyak adalah yang memiliki tingkat pendidikan Sarjana.

#### 4.1.4 Karakteristik Variabel Penelitian

Semua variabel bebas yang menjadi objek penelitian adalah diharapkan mampu meningkatkan Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik . Berikut ini akan disajikan gambaran hasil tabulasi data atau variabel yang menjadi objek penelitian dan kriteria interpretasi skor sebagai berikut:

Bobot Jumlah skor tertinggi:  $5 \times 1 \times 74 = 370$

Bobot Jumlah skor rendah:  $1 \times 1 \times 74 = 74$

Rentang skala : 
$$\frac{370 - 74}{5} = \frac{175 - 35}{5} = 59,2$$
 dibulatkan menjadi 59

Tabel 4.4 Kriteria Interpretasi Skor

Rentang Skor	Kriteria
74 - 133	Sangat Rendah
134 - 192	Rendah
193 - 252	Sedang
253 - 312	Tinggi
313 - 372	Sangat Tinggi

Sumber: Hasil Olahan Data 2020

Berikut ini akan disajikan gambaran hasil tabulasi data atau variabel yang menjadi objek penelitian. Berdasarkan data yang terkumpul dari 74 responden yang ditetapkan sebagai sampel data dapat ditabulasi seperti pada tabel berikut:

### 1. Pengawasan Kerja (X1)

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh nilai untuk masing-masing indikator dari sub variabel pengawasan kerja (X1) menurut tinjauan responden sebagai berikut:

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Pengawasan kerja (X1)

Bobot	Item								
	X1.1			X1.2			X1.3		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
1	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
2	3	6	4.1	3	6	4.1	3	6	4.1
3	31	93	41.9	32	96	43.2	31	93	41.9
4	25	100	33.8	23	92	31.1	24	96	32.4
5	15	75	20.3	16	80	21.6	16	80	21.6
$\Sigma$	74	274	100	74	274	100	74	275	100
Kategori	Tinggi			Tinggi			Tinggi		

Bobot	Item								
	X1.4			X1.5			X1.6		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0.0	1	2	1.4	1	2	1.4
3	34	102	45.9	30	90	40.5	35	105	47.3
4	24	96	32.4	26	104	35.1	22	88	29.7
5	16	80	21.6	17	85	23.0	16	80	21.6
$\Sigma$	74	278	100	74	281	100	74	275	100
Kategori	Tinggi			Tinggi			Tnggi		

Sumber: Hasil Olahan Data 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel pengawasan kerja (X1) responden yang menjawab item pertanyaan X1.1 berada pada kategori Tinggi dengan nilai skor 274, responden yang menjawab item pertanyaan X1.2 berada pada kategori Tinggi dengan nilai skor 274, responden yang menjawab item pertanyaan X1.3 berada pada kategori Tinggi dengan nilai skor 275, responden yang menjawab item pertanyaan X1.4 berada pada kategori Tinggi dengan nilai skor 278, responden yang menjawab item pertanyaan X1.5 berada pada kategori Tinggi dengan nilai skor 281, dan responden yang menjawab item pertanyaan X1.6 berada pada kategori tinggi dengan nilai skor 275.

## 2. Kepuasan Kerja (X2)

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh nilai untuk masing-masing indikator variabel kepuasan kerja (X2) menurut tinjauan responden sebagai berikut.

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Kerja (X2)

Bobot	Item											
	X2.1			X2.2			X2.3			X2.4		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	1	2	1.4	1	2	1.4	3	6	4.1	3	6	4.1
3	35	105	47.3	32	96	43.2	31	93	41.9	31	93	41.9
4	22	88	29.7	26	104	35.1	24	96	32.4	23	92	31.0
5	16	80	21.6	15	75	20.3	16	80	21.6	17	85	23.0
$\Sigma$	74	273	100	74	277	100	74	275	100	74	276	100
Kategori	Tinggi			Tinggi			Tnggi			Tnggi		

Bobot	Item								
	X2.5			X2.6			X2.7		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0.0	1	2	1.4	1	2	1.4
3	33	99	44.6	30	90	40.5	35	105	47.3
4	25	100	33.8	26	104	35.1	22	88	29.7
5	16	80	21.6	17	85	23.0	16	80	21.6
$\Sigma$	74	279	100	74	281	100	74	275	100
Kategori	Tinggi			Tinggi			Tnggi		

Sumber: Hasil Olahan Data 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel kepuasan kerja pegawai (X2) responden yang menjawab item pertanyaan X2.1 berada pada kategori Tinggi dengan nilai skor 273, responden yang menjawab item pertanyaan X2.2 berada pada kategori Tinggi dengan nilai skor 277, responden yang menjawab item pertanyaan X2.3 berada pada kategori Tinggi dengan nilai skor 275, responden yang menjawab item pertanyaan X2.4 berada pada kategori Tinggi dengan nilai skor 276, responden yang menjawab item pertanyaan X2.5 berada pada kategori Tinggi dengan nilai skor 279, responden yang menjawab item pertanyaan X2.6 berada pada kategori Tinggi dengan nilai skor 281, responden yang menjawab item pertanyaan X2.7 berada pada kategori Tinggi dengan nilai skor 275.

### 3. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh nilai untuk masing-masing indikator dari variabel kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Y) menurut tinjauan responden sebagai berikut:

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Y)

Bobot	Item								
	Y1.1			Y1.2			Y1.3		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
1	1	0	1.4	0	0	0.0	3	0	4.1
2	4	8	5.4	2	4	2.7	0	0	0.0
3	23	69	31.1	18	54	24.3	17	51	23.0
4	25	100	33.8	23	92	31.1	27	108	36.5
5	21	105	28.4	31	155	41.9	27	135	36.5
$\Sigma$	74	282	100	74	305	100	74	294	100
Kategori	Tinggi			Tinggi			Tinggi		

Bobot	Item								
	Y1.4			Y1.5			Y1.6		
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	3	6	4.1	3	6	4.1	3	6	4.1
3	32	96	43.2	31	93	41.9	31	93	41.9
4	23	92	31.1	24	96	32.4	23	92	31.1
5	16	80	21.6	16	80	21.6	17	85	23.0
$\Sigma$	74	268	100	74	275	100	74	276	100
Kategori	Tinggi			Tinggi			Tnggi		

Sumber: Hasil Olahan Data 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Y) responden yang menjawab item pertanyaan Y1.1 berada pada kategori Tinggi dengan nilai skor 282, responden yang menjawab item pertanyaan Y1.2 berada pada kategori Tinggi dengan nilai skor 305, responden yang menjawab item pertanyaan Y1.3 berada pada kategori Tinggi dengan nilai skor 294, responden yang menjawab item pertanyaan Y1.4 berada pada kategori Tinggi dengan nilai skor 268, responden yang menjawab item pertanyaan Y1.5 berada pada kategori Sedang dengan

nilai skor 275, responden yang menjawab item pertanyaan Y1.6 berada pada kategori tinggi dengan nilai skor 276.

#### 4.1.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Daftar pertanyaan atau kuisioner merupakan data primer yang sangat menunjang dalam pelaksanaan penelitian. Oleh karena itu, perlu dilakukan uji validitas untuk mengetahui apakah daftar pernyataan yang telah disiapkan dapat mengukur variabel yang akan diukur. Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara masing-masing daftar pernyataan dengan skor totalnya.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan itu layak (dapat dipercaya). Untuk uji dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Cronbach's Alpha* pada hasil output pengujian realibilitas. Pengujian instrumen penelitian ini baik dari segi validitasnya maupun reliabilitasnya terhadap 74 responden.

##### 1. Uji validitas dan reliabilitas variabel Pengawasan kerja (X1)

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pengawasan kerja (X1).

Item	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
	r Hitung	r table	Ket	Alpha	Ket
X1-1	0.880	0.228	Valid	0,873	> 0,6 = reliable
X1-2	0.851	0.228	Valid		
X1-3	0.902	0.228	Valid		
X1-4	0.361	0.228	Valid		
X1-5	0.830	0.228	Valid		
X1-6	0.848	0.228	Valid		

Sumber: Hasil Olahan Data 2020

Tabel 4.8 diatas menjelaskan bahwa item pernyataan untuk variabel pengawasan kerja (X1) menunjukkan hasil yang valid. Keputusan ini diambil karena nilai korelasi koefisien  $r_{\text{Hitung}} > r_{\text{table}}$  (0,228) dapat di lihat pada (*lampiran distribusi table r*). Sedangkan koefisien alphanya sebesar  $0,873 > 0,6$ , dengan demikian berarti item pernyataan untuk variabel pengawasan kerja adalah valid and reliable.

## 2. Uji validitas dan reliabilitas variabel Kepuasan Kerja (X2)

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja (X2).

Item	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
	$r_{\text{Hitung}}$	$r_{\text{table}}$	Ket	Alpha	Ket
X2-1	0,877	0,228	Valid	0,949	$> 0,6 = \text{reliable}$
X2-2	0,848	0,228	Valid		
X2-3	0,885	0,228	Valid		
X2-4	0,897	0,228	Valid		
X2-5	0,881	0,228	Valid		
X2-6	0,873	0,228	Valid		
X2-7	0,864	0,228	Valid		

Sumber: Hasil Olahan Data 2020

Tabel 4.9 diatas menjelaskan bahwa item pernyataan untuk variabel Kepuasan kerja (X2) menunjukkan hasil yang valid. Keputusan ini diambil karena nilai koefisien korelasi  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  (0,228) dapat di lihat pada (*lampiran distribusi table r*). Sedangkan koefisien alphanya sebesar  $0,949 > 0,6$ , dengan demikian berarti item pernyataan untuk variabel kepuasan kerja adalah valid and reliable.

### 3. Uji validitas dan reliabilitas variabel Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Y)

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Y)

Item	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
	r Hitung	r tabel	Ket	Alpha	Ket
Y1-1	0.490	0.228	Valid	0,688	> 0,6 = reliable
Y1-2	0.668	0.228	Valid		
Y1-3	0.691	0.228	Valid		
Y1-4	0.623	0.228	Valid		
Y1-5	0.639	0.228	Valid		
Y1-6	0.649	0.228	Valid		

Sumber: Hasil Olahan Data 2020

Tabel 4.10 diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Y) semua instrumen menunjukan hasil yang valid dan reliable. Keputusan ini diambil karena nilai korelasi koefisien  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . 0,228 dapat di lihat pada (*lampiran distribusi table r*). Sedangkan koefisien alphanya sebesar  $0,688 > 0,6$  dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel kualitas penyelenggaraan pelayanan publik adalah valid and reliable.

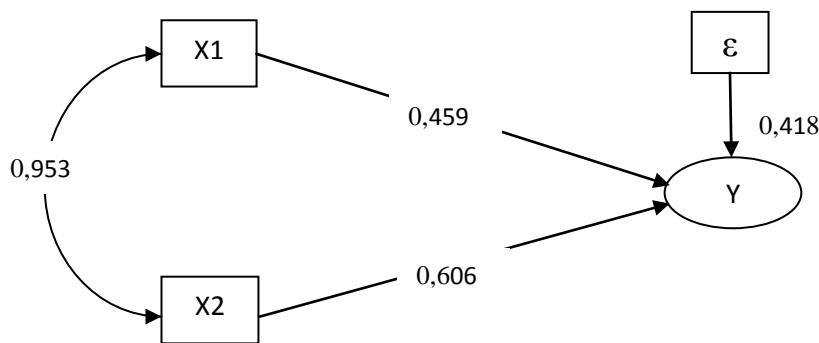
#### 4.1.6 Analisis Data Statistik

Untuk mengetahui Pengaruh pengawasan kerja dan kepuasan kerja Terhadap Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pegawai Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo, maka berikut ini akan dikemukakan analisis hasil statistik. Hasil analisis tersebut akan diketahui apakah variabel-variabel bebas (*independen*) memberikan pengaruh yang nyata (*signifikan*) terhadap variabel terikat (*dependen*). Hasil olahan data kerangka

hubungan kausal antara X1, dan X2 terhadap Y dapat dibuat melalui persamaan struktural sebagai berikut:

$$Y = 0,459X1 + 0,606X2 + 0,418\epsilon$$

Untuk mengetahui hubungan antara variabel dapat diketahui dari gambar dibawah ini:



**G///ambar 4.2 Hasil Hubungan antara X1 dan X2 Terhadap Y**

Hasil uji korelasi menunjukkan hasil sebesar 0,953 atau 95,3% menunjukkan hubungan yang sangat kuat. Ini berarti hubungan antara variabel pengawasan kerja dengan kepuasan kerja memiliki hubungan yang sangat rendah. Sebagai hasil analisis dari variabel independen tersebut diperoleh informasi bahwa yang dominan berpengaruh adalah kepuasan kerja (X2), dengan nilai sebesar 0,606. Pengaruh yang tinggi ini disebabkan pegawai puas dalam bekerja sehingga mampu meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Tabel 4.11 Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total dan pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Y)

Variabel	Koefisien Jalur	Kontribusi		Kontribusi Bersama ( $R^2=yx_1x_2$ )
		Langsung	Total	
X1	0,459	0,459	45,9%	-
X2	0,606	0,606	60,6%	
$\epsilon$	0,418	0,418	41,8%	-
X1,X2	-	-	-	0,582/ 58,2%

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian, 2020

## 4.2 Pengujian Hipotesis

### 4.3.1 Pengaruh Pengawasan kerja (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) secara Simultan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Y)

Hasil uji  $F_{hitung}$  menunjukkan hasil sebesar 27,776 sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 3,130 dengan taraf signifikan adalah 0,000. Berdasarkan uji F tersebut menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $27,776 > 3,130$ ) dan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$ . Ini berarti bahwa pada tingkat kepercayaan 95 %, secara statistik variabel pengawasan kerja (X1), dan kepuasan kerja secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. **Hipotesis Diterima.**

### 2.1 Pengawasan kerja (X1) secara Parsial Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Y)

Hasil olahan data diperoleh bahwa Pengawasan kerja mempunyai nilai sig. sebesar 0,033 kemudian dibandingkan dengan nilai probabilitas 0,05 ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dengan nilai probabilitas sig atau ( $0,05 > 0,033$ ) maka  $H_0$  ditolak artinya signifikan. Jadi terbukti bahwa

pengawasan kerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Y). **Hipotesis Diterima.**

## **2.2 Kepuasan kerja (X2) secara Parsial Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Y)**

Hasil olahan data diperoleh bahwa Kepuasan kerja mempunyai nilai sig sebesar 0,004, kemudian dibandingkan dengan nilai probabilitas 0,05, ternyata nilai probabilitas 0,05 lebih besar dengan nilai probabilitas sig atau ( $0,05 > 0,004$ ) maka  $H_0$  ditolak artinya signifikan. Jadi terbukti bahwa kepuasan kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Y). **Hipotesis Diterima.**

### **4.3 Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **4.3.1 Pengawasan kerja (X1) dan Kepuasan kerja (X2) secara Simultan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik**

Temuan penelitian yang dapat dikemukakan adalah variabel pengawasan kerja (X1) dan Kepuasan kerja (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Y). Hasil uji persamaan struktural menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara simultan berperan menjelaskan adanya makna pengaruh terhadap Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo.

Hasil penelitian ini sesuai dengan fakta yang terjadi pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo dimana kepuasan kerja merupakan faktor utama dalam meningkatkan pelayanan Pegawai terhadap publik.

Kepuasan kerja terkait kenyataan yang dirasakan oleh pegawai, adanya kepuasan yang lebih yang didapatkan dalam bekerja, adanya pemeliharaan pegawai dan pemberian motivasi kepada pegawai. Selain itu juga terdapat penagawasan kerja yang mempengaruhi kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Pengawasan kerja terkait pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung sehingga pegawai dapat memberikan pelayanan maksimal kepada publik. Pimpinan dalam hal ini kepala dinas selalu memperhatikan para pegawai memberikan motivasi, adil dalam setiap tindakan, serta harapan-harapan pegawai ditindak lanjuti oleh kepala dinas sehingga hal ini memberikan kepuasan pegawai dalam bekerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kinicki (2012:267) bahwa kepuasan kerja sebagai suatu efektifitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arva Kusumah (2013) mengemukakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, semakin tinggi kepuasan pegawai, maka kualitas pelayanan publik yang diberikan akan semakin baik.

#### **4.3.2 Pengawasan kerja secara Parsial Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pengawasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik . Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pengawasan kerja yang akan berimbas pada meningkatnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, variabel Pengawasan kerja memiliki pengaruh yang rendah terhadap Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dibandingkan dengan variabel kepuasan kerja.

Rendahnya pengaruh pengawasan kerja pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo disebabkan tidak maksimalnya pengawasan kerja yang terdapat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo. Dimana yang terdapat lebih dominan pada pengawasan langsung ketimbang tidak langsung. Pengawasan langsung yang dilakukan seperti inspeksi, pengamatan ditempat kerja dan laporan di tempat. Selain itu, pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo pengawasan kerja hanya menitik beratkan pada saat apel pagi dan menjelang pulang kantor, hasil dari apel tersebut akan terlihat mana pegawai yang lambat datang dan pegawai yang cepat pulang sebelum jam kerja.

Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Mc. Farland (Simbolon, 2010 : 61) bahwa pengawasan kerja merupakan suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya sesuai dengan rencana, perintah, tujuan atau kebijakan yang telah ditentukan. Hal yang sama juga dikemukakan

oleh Siagian (2012 : 112) bahwa Pengawasan adalah proses pengamatan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Hasil penelitian sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arva Kusumah (2013) bahwa terdapat pengaruh antara pengawasan terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik pengawasan yang dilakukan maka pemberian pelayanan kepada publik semakin baik, karena pegawai selalu berada di tempat.

#### **4.3.3 Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan variabel Kepuasan kerja (X2) terhadap Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Kepuasan kerja pegawai dalam bekerja akan berimbas pada meningkatnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh yang tinggi dibandingkan dengan variabel pengawasan kerja.

Pengaruh kepuasan kerja yang tinggi ini disebabkan kepuasan kerja merupakan suatu hal yang tidak nampak dari pegawai. Kepuasan yang didapat oleh pegawai di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo akan terlihat dari tingkah lakunya dalam bekerja. Pegawai yang memiliki kepuasan dalam bekerja terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sesuai dengan fakta dilapangan bahwa pegawai yang ada di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo memberikan pelayanan yang maksimal dengan menangani permasalahan-permasalahan administrasi yang dihadapi oleh

masyarakat. Hal ini disebabkan bahwa kepuasan kerja yang didapatkan oleh pegawai seperti, kesesuaian harapan pegawai dengan kenyataan yang terjadi, yang diperoleh pegawai dalam bekerja melebihi harapannya, adanya keadilan, adanya pemeliharaan pegawai yang dilakukan camat, dan pemberian motivasi dari camat kepada pegawai.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Handoko (2008 : 193) mengemukakan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) suatu keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar.

Hasil peneltian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Puspitawati, (2014) kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Implikasi penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja akan meningkatkan kesetiaan karyawan terhadap perusahaan dan kesediaan karyawan untuk memberikan kualitas layanan terbaik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya terdapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengawasan kerja dan kepuasan kerja pegawai secara simultan berpengaruh terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo
2. Pengawasan kerja pegawai secara parsial berpengaruh terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo
3. Kepuasan kerja pegawai secara parsial berpengaruh terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan maka dapat di sarankan sebagai berikut:

1. Disarankan kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo agar dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan pengawasan kerja pegawai, karena dari hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang rendah disbanding variable kepuasan kerja pegawai
2. Disarankan kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo agar tetap mempertahankan dan meningkatkan kepuasan kerja

pegawai, karena dari hasil analisis menunjukkan pengaruh yang tinggi terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik .

3. Disarankan juga kepada peneliti selanjutnya untuk lebih memperdalam kajian tentang kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan meneliti variabel lain seperti, budaya kerja dan lingkungan kerja pegawai

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhiputra, Made Wahyu. 2015. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Layanan Hotel*. Fakultas Ekonomi, Universitas Mahendradatta, Bali
- Arva, Kusumah. 2013. *Pengaruh Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Slamet Kabupaten Garut*. Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik, Vol. 04; No. 01.
- As'ad, M. 2007. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia : Psikologi Industri*. Edisi keempat. Yogyakarta : Liberty
- Dwiyanto, Agus . 2012 . *Reformasi Birokrasi Public Di Indonesia*. Jilid Dua, Gadjah Mada University Press, Yogakarta
- Fahmi Irfan, 2012, *Manajemen Kepemimpinan Teori dan Aplikasi*, cetakan pertama, Penerbit : Alfabeta, Bandung
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yokyakarta: Penerbit BPFE.
- Kinicki, Angelo, Kreitner, Robert. 2012. *Perilaku Organisasi*, Terjemahan: Erly Suandy, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Manullang, M. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta : Gajah Mada University
- Nasution, Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. 2015. Bogor. Ghalia Indonesia
- Nurmasitha, Faiza. 2013. *Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 6, Hal. 1220-1228
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung
- Puspitawati, Ni Made Dwi. 2014. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kualitas Layanan*. *Jurnal Manajemen Strategi Bisnis dan Kewirausahaan* Vol.8 No.1, Februari 2014
- Ratminto, Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

- Rivai, Veithzal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*. PT. RAJAGRAFINDO PERSADA, Jakarta
- Robbins SP, dan Judge. 2007. *Perilaku Organisasi*, Salemba Empat, Jakarta
- Santoso Singgih, 2002. *Statistik Parametrik*, Cetakan Ketiga, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sarwoto, 2010, *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*, cetakan keenambelas, Penerbit : Ghalia Indonesia, Jakarta
- Saydam, Gouzali. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid I*, Gunung Agung, Jakarta
- Setyorini, Winarti. 2013. *Pengaruh Pengawasan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Kantor Inspektorat Kabupaten Kotawaringin Barat Pangkalan Bun. Juristek*, Vol. 2, No. 1, Juli 2013, Hal.195-201
- Siagian. Sondang P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara. Jakarta
- Simbolon, Maringan Marsy. 2010. *Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen*. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sudjana.2014. *Metode Statistika Edisi ke-6*. Tarsito. Bandung.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Refika Aditama. Bandung
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Andi, Yogyakarta.
- Triadmojo, Sudibyo. 2010. Sistem Pengawasan : LAN
- Umar, Husein. 2011, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Cet ke 6, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Yulianti, Dewi. 2015. *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dokumen Impor Di Pt Sarana Publik Logistik Jakarta*. IJPA-The Indonesian Journal of Public Administration Volume 1 | Nomor 1 | Mei 201
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Diakses dari halaman <https://www.hukumonline.com>

# LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisioner/Angket Penelitian

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i

Di

Tempat

Dengan hormat,

Disela-sela kesibukan Bapak/Ibu Sdr(i), perkenankan kami memohon bantuan untuk meluangkan sedikit waktu guna mengisi kuisioner/angket yang telah kami sediakan. Kuisioner/angket ini dibuat semata-mata untuk kepentingan ilmiah dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) yang merupakan syarat kelulusan Program S1 Manajemen SDM, Universitas Ichsan Gorontalo.

Kuisioner ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana **“Pengaruh pengawasan kerja dan kepuasan kerja terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo”**. Kerahasiaan data penelitian akan dijamin dan saya mengharapkan informasi dan jawaban yang sesungguhnya dari Bapak/ibu.

Atas kesediaan dan kerjasama anda, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Penulis

## **KUISIONER PENELITIAN**

### **A. Data Responden Dan Petunjuk Pengisian Kuisioner**

#### **I. Data Responden**

1. Jenis kelamin :

2. umur :

3. Pendidikan :

#### **II. Petunjuk Pengisian Kuisioner**

Bapak/Ibu Sdr(i) dipersilahkan untuk memilih salah satu jawaban yang dianggap tepat atau sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu Sdr(i) dengan melingkari atau memberi tanda silang pada salah satu huruf disetiap item pernyataan.

## B. Daftar Pernyataan Kuisioner

### PERNYATAAN UNTUK VARIABEL PENGAWASAN KERJA (X1)

#### Pengawasan Langsung:

1. Untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pegawai, pimpinan:
  - a. Selalu melakukan inpeksi langsung
  - b. Sering melakukan inpeksi langsung
  - c. Kadang-kadang melakukan inpeksi langsung
  - d. Jarang melakukan inpeksi langsung
  - e. Tidak pernah melakukan inpeksi langsung
2. Agar pegawai melaksanakan tugasnya, pimpinan:
  - a. Selalu melakukan pengamatan di tempat kerja
  - b. Sering melakukan pengamatan di tempat kerja
  - c. Kadang-kadang melakukan pengamatan di tempat kerja
  - d. Jarang melakukan pengamatan di tempat kerja
  - e. Tidak pernah melakukan pengamatan di tempat kerja
3. Agar pekerjaan yang dilakukan sudah benar, pegawai:
  - a. Selalu melaporkan di tempat kepada pimpinan
  - b. Sering melaporkan di tempat kepada pimpinan
  - c. Kadang-kadang melaporkan di tempat kepada pimpinan
  - d. Jarang melaporkan di tempat kepada pimpinan
  - e. Tidak pernah melaporkan di tempat kepada pimpinan

#### Pengawasan Tidak Langsung:

4. Pegawai melaporkan hasil pekerjaannya secara tertulis kepada pimpinan:
  - a. Selalu melaporkan
  - b. Sering melaporkan
  - c. Kadang-kadang
  - d. Jarang melaporkan
  - e. Tidak pernah melaporkan

5. Pegawai menyampaikan secara lisan laporan hasil pekerjaannya kepada pimpinan:
  - a. Selalu menyampaikan
  - b. Sering menyampaikan
  - c. Kadang-kadang menyampaikan
  - d. Jarang menyampaikan
  - e. Tidak pernah menyampaikan
6. Pegawai menjalankan pekerjaannya meskipun tidak diawasi oleh pimpinan:
  - a. Selalu menjalankan
  - b. Sering menjalankan
  - c. Kadang-kadang menjalankan
  - d. Jarang menjalankan
 Tidak pernah menjalankan

#### **PERNYATAAN UNTUK VARIABEL KEPUASAN KERJA (X2)**

1. Bapak/Ibu mendapatkan/menerima sesuatu sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan:
  - a. Selalu menerima sesuatu sesuai dengan pekerjaan
  - b. Sering menerima sesuatu sesuai dengan pekerjaan
  - c. Kadang-Kadang menerima sesuatu sesuai dengan pekerjaan
  - d. Jarang menerima sesuatu sesuai dengan pekerjaan
  - e. Tidak Pernah menerima sesuatu sesuai dengan pekerjaan
2. Bapak/ibu memperoleh kepuasan dalam bekerja melebihi dari yang dinginkan
  - a. Selalu memperoleh kepuasan dalam bekerja
  - b. Sering memperoleh kepuasan dalam bekerja
  - c. Kadang-Kadang memperoleh kepuasan dalam bekerja
  - d. Jarang memperoleh kepuasan dalam bekerja
  - e. Tidak Pernah memperoleh kepuasan dalam bekerja
3. Input yang telah Bapak/Ibu keluarkan dalam bekerja sesuai dengan yang di dapatkan/diterima dari kantor
  - a. Selalu sesuai dengan yang di dapatkan
  - b. Sering sesuai dengan yang di dapatkan

- c. Kadang-Kadang sesuai dengan yang di dapatkan
  - d. Jarang sesuai dengan yang di dapatkan
  - e. Tidak Pernah sesuai dengan yang di dapatkan
4. Pekerjaan yang selama ini Bapak/Ibu lakukan sudah sesuai dengan hasil yang harapkan
- a. Selalu sesuai dengan hasil yang harapkan
  - b. Sering sesuai dengan hasil yang harapkan
  - c. Kadang-Kadang sesuai dengan hasil yang harapkan
  - d. Jarang sesuai dengan hasil yang harapkan
  - e. Tidak Pernah sesuai dengan hasil yang harapkan
5. Bapak/Ibu dalam bekerja mendapatkan keadilan di tempat kerjanya
- a. Selalu mendapatkan keadilan
  - b. Sering mendapatkan keadilan
  - c. Kadang-Kadang mendapatkan keadilan
  - d. Jarang mendapatkan keadilan
  - e. Tidak Pernah mendapatkan keadilan
6. Kantor di tempat kerja Bapak/Ibu melakukan pemeliharaan kerja kepada pegawainya:
- a. Selalu melakukan pemeliharaan kerja
  - b. Sering melakukan pemeliharaan kerja
  - c. Kadang-Kadang melakukan pemeliharaan kerja
  - d. Jarang melakukan pemeliharaan kerja
  - e. Tidak Pernah melakukan pemeliharaan kerja
7. Bapak/Ibu selalu diberikan motivasi dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan
- a. Selalu diberikan motivasi dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan
  - b. Sering diberikan motivasi dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan
  - c. Kadang-Kadang diberikan motivasi dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan

- d. Jarang diberikan motivasi dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan
- e. Tidak Pernah diberikan motivasi dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan

**PERNYATAAN        UNTUK        KUALITAS        PENYELENGGARAAN**

**PELAYANAN PUBLIK (Y)**

1. Bapak/ibu dalam bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ada di tempat kerja
  - a. Selalu sesuai dengan prosedur
  - b. Sering sesuai dengan prosedur
  - c. Kadang-Kadang sesuai dengan prosedur
  - d. Jarang sesuai dengan prosedur
  - e. Tidak Pernah menjadi pedoman
2. Bapak/ibu melakukan dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
  - a. Selalu melakukan dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
  - b. Sering melakukan dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
  - c. Kadang-Kadang melakukan dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
  - d. Jarang melakukan dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
  - e. Tidak Pernah melakukan dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
3. Bapak/Ibu menyampaikan biaya pelayanan (jika ada) kepada masyarakat
  - a. Selalu menyampaikan biaya pelayanan (jika ada) kepada masyarakat
  - b. Sering menyampaikan biaya pelayanan (jika ada) kepada masyarakat
  - c. Kadang-Kadang menyampaikan biaya pelayanan (jika ada) kepada masyarakat
  - d. Jarang menyampaikan biaya pelayanan (jika ada) kepada masyarakat
  - e. Tidak Pernah menyampaikan biaya pelayanan (jika ada) kepada masyarakat
4. Bapak/ibu memberikan pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk pelayanan yang ada ditempat kerja
  - a. Selalu memberikan pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk pelayanan

- b. Sering memberikan pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk pelayanan
  - c. Kadang-Kadang memberikan pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk pelayanan
  - d. Jarang memberikan pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk pelayanan
  - e. Tidak Pernah memberikan pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk pelayanan
5. Sarana dan prasarana yang tersedia ditempat kerja mendukung kelancaran pekerjaan bapak/ibu
- a. Selalu mendukung kelancaran pekerjaan
  - b. Sering mendukung kelancaran pekerjaan
  - c. Kadang-Kadang mendukung kelancaran pekerjaan
  - d. Jarang mendukung kelancaran pekerjaan
  - e. Tidak Pernah mendukung kelancaran pekerjaan
6. Bapak/ibu ditempatkan pada pekerjaan sesuai dengan kompetensinya:
- a. Selalu ditempatkan pada pekerjaan sesuai dengan kompetensinya
  - b. Sering ditempatkan pada pekerjaan sesuai dengan kompetensinya
  - c. Kadang-Kadang ditempatkan pada pekerjaan sesuai dengan kompetensinya
  - d. Jarang ditempatkan pada pekerjaan sesuai dengan kompetensinya
  - e. Tidak Pernah ditempatkan pada pekerjaan sesuai dengan kompetensinya

**Lampira 2. DATA ORDINAL DAN INTERVAL****DATA ORDINAL DAN INTERVAL VARIABEL PENGAWASAN (X1)**

No.Resp	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL
1	4	5	4	3	5	3	24
2	3	4	3	4	3	4	21
3	4	4	4	4	4	3	23
4	3	3	3	4	3	3	19
5	4	3	4	3	4	4	22
6	4	4	3	3	4	4	22
7	3	3	3	3	3	3	18
8	3	4	3	4	3	3	20
9	4	3	4	3	4	4	22
10	3	4	3	3	3	3	19
11	4	4	4	4	3	3	22
12	4	3	4	3	4	4	22
13	3	4	3	3	3	3	19
14	3	4	4	5	3	3	22
15	5	5	5	3	5	5	28
16	4	3	3	4	2	3	19
17	3	3	3	3	4	3	19
18	3	3	3	3	3	4	19
19	3	4	4	4	4	3	22
20	3	3	3	4	3	3	19
21	3	3	3	4	4	4	21
22	4	4	3	3	3	4	21
23	3	3	3	3	4	3	19
24	3	3	4	5	3	3	21
25	5	5	5	3	5	5	28
26	3	3	2	4	3	3	18
27	3	3	4	4	3	4	21
28	4	4	4	3	4	4	23
29	2	2	3	3	4	3	17
30	3	4	3	3	3	2	18
31	2	2	2	3	3	3	15
32	3	3	3	3	3	3	18
33	3	2	2	3	3	3	16
34	3	3	4	4	3	3	20
35	4	4	5	5	4	4	26
36	5	5	5	5	5	5	30
37	5	5	5	5	5	5	30
38	5	5	5	4	5	5	29
39	3	3	4	3	4	4	21
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	4	4	4	4	4	24

42	3	3	3	3	4	4	20
43	3	3	3	5	3	3	20
44	5	5	5	4	5	5	29
45	2	3	3	5	4	3	20
46	5	5	5	5	5	5	30
47	5	5	5	3	5	5	28
48	3	3	3	4	4	3	20
49	4	4	3	5	3	4	23
50	5	5	5	5	5	5	30
51	5	5	5	4	5	5	29
52	4	3	4	3	3	3	20
53	4	3	3	5	4	4	23
54	5	5	5	5	5	5	30
55	5	5	5	3	5	5	28
56	3	4	3	3	3	3	19
57	4	3	4	4	3	4	22
58	4	3	4	3	4	3	21
59	3	3	3	5	3	3	20
60	5	5	5	4	5	5	29
61	4	4	3	3	3	3	20
62	3	3	4	5	4	3	22
63	5	5	5	3	5	5	28
64	4	4	3	4	3	3	21
65	4	3	4	3	4	4	22
66	3	4	4	5	4	3	23
67	5	5	5	5	5	5	30
68	4	4	4	3	5	5	25
69	3	3	3	4	3	4	20
70	4	3	4	4	4	3	22
71	4	4	3	4	3	3	21
72	3	3	3	3	4	4	20
73	3	4	3	3	4	4	21
74	4	3	4	3	3	3	20

### Successive Interval

<b>x1.1</b>	<b>x1.2</b>	<b>x1.3</b>	<b>x1.4</b>	<b>x1.5</b>	<b>x1.6</b>	<b>TOTAL</b>
3.496	4.518	3.447	1.000	4.716	2.660	19.837

2.424	3.479	2.405	2.171	2.597	3.748	16.823
3.496	3.479	3.447	2.171	3.682	2.660	18.934
2.424	2.424	2.405	2.171	2.597	2.660	14.680
3.496	2.424	3.447	1.000	3.682	3.748	17.796
3.496	3.479	2.405	1.000	3.682	3.748	17.810
2.424	2.424	2.405	1.000	2.597	2.660	13.510
2.424	3.479	2.405	2.171	2.597	2.660	15.736
3.496	2.424	3.447	1.000	3.682	3.748	17.796
2.424	3.479	2.405	1.000	2.597	2.660	14.565
3.496	3.479	3.447	2.171	2.597	2.660	17.850
3.496	2.424	3.447	1.000	3.682	3.748	17.796
2.424	3.479	2.405	1.000	2.597	2.660	14.565
2.424	3.479	3.447	3.210	2.597	2.660	17.816
4.549	4.518	4.488	1.000	4.716	4.741	24.012
3.496	2.424	2.405	2.171	1.000	2.660	14.156
2.424	2.424	2.405	1.000	3.682	2.660	14.594
2.424	2.424	2.405	1.000	2.597	3.748	14.597
2.424	3.479	3.447	2.171	3.682	2.660	17.862
2.424	2.424	2.405	2.171	2.597	2.660	14.680
2.424	2.424	2.405	2.171	3.682	3.748	16.853
3.496	3.479	2.405	1.000	2.597	3.748	16.725
2.424	2.424	2.405	1.000	3.682	2.660	14.594
2.424	2.424	3.447	3.210	2.597	2.660	16.761
4.549	4.518	4.488	1.000	4.716	4.741	24.012
2.424	2.424	1.000	2.171	2.597	2.660	13.275
2.424	2.424	3.447	2.171	2.597	3.748	16.810
3.496	3.479	3.447	1.000	3.682	3.748	18.852
1.000	1.000	2.405	1.000	3.682	2.660	11.747
2.424	3.479	2.405	1.000	2.597	1.000	12.905
1.000	1.000	1.000	1.000	2.597	2.660	9.257
2.424	2.424	2.405	1.000	2.597	2.660	13.510
2.424	1.000	1.000	1.000	2.597	2.660	10.681
2.424	2.424	3.447	2.171	2.597	2.660	15.722
3.496	3.479	4.488	3.210	3.682	3.748	22.102
4.549	4.518	4.488	3.210	4.716	4.741	26.222
4.549	4.518	4.488	3.210	4.716	4.741	25.183
2.424	2.424	3.447	1.000	3.682	3.748	16.724
3.496	3.479	3.447	2.171	3.682	3.748	20.022
3.496	3.479	3.447	2.171	3.682	3.748	20.022

2.424	2.424	2.405	1.000	3.682	3.748	15.682
2.424	2.424	2.405	3.210	2.597	2.660	15.719
4.549	4.518	4.488	2.171	4.716	4.741	25.183
1.000	2.424	2.405	3.210	3.682	2.660	15.380
4.549	4.518	4.488	3.210	4.716	4.741	26.222
4.549	4.518	4.488	1.000	4.716	4.741	24.012
2.424	2.424	2.405	2.171	3.682	2.660	15.765
3.496	3.479	2.405	3.210	2.597	3.748	18.935
4.549	4.518	4.488	3.210	4.716	4.741	26.222
4.549	4.518	4.488	2.171	4.716	4.741	25.183
3.496	2.424	3.447	1.000	2.597	2.660	15.624
3.496	2.424	2.405	3.210	3.682	3.748	18.964
4.549	4.518	4.488	3.210	4.716	4.741	26.222
4.549	4.518	4.488	1.000	4.716	4.741	24.012
2.424	3.479	2.405	1.000	2.597	2.660	14.565
3.496	2.424	3.447	2.171	2.597	3.748	17.882
3.496	2.424	3.447	1.000	3.682	2.660	16.708
2.424	2.424	2.405	3.210	2.597	2.660	15.719
4.549	4.518	4.488	2.171	4.716	4.741	25.183
3.496	3.479	2.405	1.000	2.597	2.660	15.637
2.424	2.424	3.447	3.210	3.682	2.660	17.846
4.549	4.518	4.488	1.000	4.716	4.741	24.012
3.496	3.479	2.405	2.171	2.597	2.660	16.808
3.496	2.424	3.447	1.000	3.682	3.748	17.796
2.424	3.479	3.447	3.210	3.682	2.660	18.901
4.549	4.518	4.488	3.210	4.716	4.741	26.222
3.496	3.479	3.447	1.000	4.716	4.741	20.879
2.424	2.424	2.405	2.171	2.597	3.748	15.768
3.496	2.424	3.447	2.171	3.682	2.660	17.879
3.496	3.479	2.405	2.171	2.597	2.660	16.808
2.424	2.424	2.405	1.000	3.682	3.748	15.682
2.424	3.479	2.405	1.000	3.682	3.748	16.737
3.496	2.424	3.447	1.000	2.597	2.660	15.624

### DATA ORDINAL DAN INTERVAL VARIABEL KEPUASAN KERJA (X2)

No.Resp	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	TOTAL
---------	------	------	------	------	------	------	------	-------

1	5	4	5	5	4	5	3	31
2	4	4	3	3	3	3	4	24
3	4	3	4	4	4	4	3	26
4	3	4	3	3	4	3	3	23
5	3	3	4	4	4	4	4	26
6	4	4	4	3	3	4	4	26
7	3	3	3	3	3	3	3	21
8	3	4	3	3	3	3	3	22
9	4	4	4	4	4	4	4	28
10	4	4	3	3	3	3	3	23
11	3	3	4	4	3	3	3	23
12	4	4	4	4	4	4	4	28
13	3	3	3	3	3	3	3	21
14	4	4	3	4	3	3	3	24
15	5	5	5	5	5	5	5	35
16	3	3	4	3	3	2	3	21
17	3	3	3	3	4	4	3	23
18	3	3	3	3	3	3	4	22
19	4	3	3	4	3	4	3	24
20	3	3	3	3	4	3	3	22
21	3	4	3	3	4	4	4	25
22	3	3	4	3	4	3	4	24
23	4	3	3	3	3	4	3	23
24	3	3	3	4	3	3	3	22
25	5	5	5	5	5	5	5	35
26	3	3	3	2	3	3	3	20
27	3	3	3	4	4	3	4	24
28	3	4	4	4	4	4	4	27
29	3	3	2	3	3	4	3	21
30	4	3	3	3	3	3	2	21
31	2	3	2	2	3	3	3	18
32	3	2	3	3	3	3	3	20
33	3	3	3	2	3	3	3	20
34	3	3	3	4	3	3	3	22
35	4	4	4	5	4	4	4	29
36	5	5	5	5	5	5	5	35
37	5	5	5	5	5	5	5	35
38	5	5	5	5	5	5	5	35

39	4	4	3	4	4	4	4	27
40	3	3	4	4	3	4	4	25
41	4	3	4	4	4	4	4	27
42	3	4	3	3	4	4	4	25
43	3	3	3	3	3	3	3	21
44	5	5	5	5	5	5	5	35
45	3	3	2	3	4	4	3	22
46	5	5	5	5	5	5	5	35
47	5	5	5	5	5	5	5	35
48	3	4	3	3	3	4	3	23
49	3	3	4	3	4	3	4	24
50	5	5	5	5	5	5	5	35
51	5	5	5	5	5	5	5	35
52	4	4	4	4	4	3	3	26
53	3	3	4	3	3	4	4	24
54	5	5	5	5	5	5	5	35
55	5	5	5	5	5	5	5	35
56	4	4	3	3	3	3	3	23
57	4	4	4	4	3	3	4	26
58	3	3	4	4	4	4	3	25
59	3	3	3	3	3	3	3	21
60	5	5	5	5	5	5	5	35
61	3	4	4	3	4	3	3	24
62	4	4	3	4	3	4	3	25
63	5	5	5	5	5	5	5	35
64	4	3	4	3	3	3	3	23
65	3	4	4	4	4	4	4	27
66	4	4	3	4	3	4	3	25
67	5	5	5	5	5	5	5	35
68	4	3	4	4	5	5	5	30
69	3	4	3	3	3	3	4	23
70	3	3	4	4	4	4	3	25
71	4	4	4	3	4	3	3	25
72	3	3	3	3	4	4	4	24
73	3	4	3	3	3	4	4	24
74	4	4	4	4	3	3	3	25

### Successive Interval

<b>x2.1</b>	<b>x2.2</b>	<b>x2.3</b>	<b>x2.4</b>	<b>x2.5</b>	<b>x2.6</b>	<b>x2.7</b>	<b>TOTAL</b>
4.924	3.887	4.518	4.459	2.159	4.865	2.801	27.613
3.917	3.887	2.424	2.405	1.000	2.703	3.900	20.235
3.917	2.743	3.479	3.430	2.159	3.806	2.801	22.334
2.801	3.887	2.424	2.405	2.159	2.703	2.801	19.179
2.801	2.743	3.479	3.430	2.159	3.806	3.900	22.317
3.917	3.887	3.479	2.405	1.000	3.806	3.900	22.393
2.801	2.743	2.424	2.405	1.000	2.703	2.801	16.876
2.801	3.887	2.424	2.405	1.000	2.703	2.801	18.020
3.917	3.887	3.479	3.430	2.159	3.806	3.900	24.577
3.917	3.887	2.424	2.405	1.000	2.703	2.801	19.136
2.801	2.743	3.479	3.430	1.000	2.703	2.801	18.957
3.917	3.887	3.479	3.430	2.159	3.806	3.900	24.577
2.801	2.743	2.424	2.405	1.000	2.703	2.801	16.876
3.917	3.887	2.424	3.430	1.000	2.703	2.801	20.161
4.924	4.956	4.518	4.459	3.200	4.865	4.894	31.816
2.801	2.743	3.479	2.405	1.000	1.000	2.801	16.229
2.801	2.743	2.424	2.405	2.159	3.806	2.801	19.138
2.801	2.743	2.424	2.405	1.000	2.703	3.900	17.975
3.917	2.743	2.424	3.430	1.000	3.806	2.801	20.120
2.801	2.743	2.424	2.405	2.159	2.703	2.801	18.035
2.801	3.887	2.424	2.405	2.159	3.806	3.900	21.381
2.801	2.743	3.479	2.405	2.159	2.703	3.900	20.189
3.917	2.743	2.424	2.405	1.000	3.806	2.801	19.095
2.801	2.743	2.424	3.430	1.000	2.703	2.801	17.901
4.924	4.956	4.518	4.459	3.200	4.865	4.894	31.816
2.801	2.743	2.424	1.000	1.000	2.703	2.801	15.471
2.801	2.743	2.424	3.430	2.159	2.703	3.900	20.159
2.801	3.887	3.479	3.430	2.159	3.806	3.900	23.461
2.801	2.743	1.000	2.405	1.000	3.806	2.801	16.555
3.917	2.743	2.424	2.405	1.000	2.703	1.000	16.191
1.000	2.743	1.000	1.000	1.000	2.703	2.801	12.246
2.801	1.000	2.424	2.405	1.000	2.703	2.801	15.133
2.801	2.743	2.424	1.000	1.000	2.703	2.801	15.471
2.801	2.743	2.424	3.430	1.000	2.703	2.801	17.901
3.917	3.887	3.479	4.459	2.159	3.806	3.900	25.606
4.924	4.956	4.518	4.459	3.200	4.865	4.894	31.816
4.924	4.956	4.518	4.459	3.200	4.865	4.894	31.816
4.924	4.956	4.518	4.459	3.200	4.865	4.894	31.816
3.917	3.887	2.424	3.430	2.159	3.806	3.900	23.521

2.801	2.743	3.479	3.430	1.000	3.806	3.900	21.158
3.917	2.743	3.479	3.430	2.159	3.806	3.900	23.433
2.801	3.887	2.424	2.405	2.159	3.806	3.900	21.381
2.801	2.743	2.424	2.405	1.000	2.703	2.801	16.876
4.924	4.956	4.518	4.459	3.200	4.865	4.894	31.816
2.801	2.743	1.000	2.405	2.159	3.806	2.801	17.714
4.924	4.956	4.518	4.459	3.200	4.865	4.894	31.816
4.924	4.956	4.518	4.459	3.200	4.865	4.894	31.816
2.801	3.887	2.424	2.405	1.000	3.806	2.801	19.123
2.801	2.743	3.479	2.405	2.159	2.703	3.900	20.189
4.924	4.956	4.518	4.459	3.200	4.865	4.894	31.816
4.924	4.956	4.518	4.459	3.200	4.865	4.894	31.816
3.917	3.887	3.479	3.430	2.159	2.703	2.801	22.375
2.801	2.743	3.479	2.405	1.000	3.806	3.900	20.133
4.924	4.956	4.518	4.459	3.200	4.865	4.894	31.816
4.924	4.956	4.518	4.459	3.200	4.865	4.894	31.816
3.917	3.887	2.424	2.405	1.000	2.703	2.801	19.136
3.917	3.887	3.479	3.430	1.000	2.703	3.900	22.315
2.801	2.743	3.479	3.430	2.159	3.806	2.801	21.218
2.801	2.743	2.424	2.405	1.000	2.703	2.801	16.876
4.924	4.956	4.518	4.459	3.200	4.865	4.894	31.816
2.801	3.887	3.479	2.405	2.159	2.703	2.801	20.234
3.917	3.887	2.424	3.430	1.000	3.806	2.801	21.264
4.924	4.956	4.518	4.459	3.200	4.865	4.894	31.816
3.917	2.743	3.479	2.405	1.000	2.703	2.801	19.047
2.801	3.887	3.479	3.430	2.159	3.806	3.900	23.461
3.917	3.887	2.424	3.430	1.000	3.806	2.801	21.264
4.924	4.956	4.518	4.459	3.200	4.865	4.894	31.816
3.917	2.743	3.479	3.430	3.200	4.865	4.894	26.528
2.801	3.887	2.424	2.405	1.000	2.703	3.900	19.119
2.801	2.743	3.479	3.430	2.159	3.806	2.801	21.218
3.917	3.887	3.479	2.405	2.159	2.703	2.801	21.350
2.801	2.743	2.424	2.405	2.159	3.806	3.900	20.237
2.801	3.887	2.424	2.405	1.000	3.806	3.900	20.222
3.917	3.887	3.479	3.430	1.000	2.703	2.801	21.216

**DATA ORDINAL DAN INTERVAL VARIABEL KUALITAS  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (Y)**

No.Resp	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	TOTAL
1	3	5	5	5	4	5	27
2	5	5	5	4	3	3	25
3	4	3	4	4	4	4	23
4	4	4	4	3	3	3	21
5	4	4	3	3	4	4	22
6	5	5	5	4	3	3	25
7	3	4	4	3	3	3	20
8	4	5	4	4	3	3	23
9	2	3	4	3	4	4	20
10	3	4	3	4	3	3	20
11	3	3	3	4	4	4	21
12	5	5	5	3	4	4	26
13	5	5	5	4	3	3	25
14	3	4	1	4	4	4	20
15	5	4	5	5	5	5	29
16	5	5	4	3	3	3	23
17	4	4	4	3	3	3	21
18	3	3	4	3	3	3	19
19	4	5	5	4	4	4	26
20	2	3	3	3	3	3	17
21	3	4	4	3	3	3	20
22	5	5	5	4	3	3	25
23	4	4	4	3	3	3	21
24	4	4	3	3	4	4	22
25	4	4	4	5	5	5	27
26	5	5	5	3	2	2	22
27	4	4	4	3	4	4	23
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	2	3	3	20
30	4	4	3	4	3	3	21
31	5	5	5	2	2	2	21
32	5	4	5	3	3	3	23
33	4	3	4	2	2	2	17
34	5	5	5	3	4	4	26
35	3	5	5	4	5	5	27

36	2	5	5	5	5	5	27
37	5	5	5	5	5	5	30
38	3	3	3	5	5	5	24
39	5	5	5	3	4	4	26
40	5	5	5	4	4	4	27
41	1	3	4	4	4	4	20
42	4	5	4	3	3	3	22
43	4	4	3	3	3	3	20
44	4	3	5	5	5	5	27
45	3	3	3	3	3	3	18
46	5	5	5	5	5	5	30
47	4	5	5	5	5	5	29
48	5	5	5	3	3	3	24
49	2	2	1	4	3	3	15
50	3	3	3	5	5	5	24
51	3	5	4	5	5	5	27
52	3	3	3	3	4	4	20
53	3	2	1	3	3	3	15
54	4	4	4	5	5	5	27
55	4	5	4	5	5	5	28
56	5	5	5	4	3	3	25
57	3	3	3	3	4	4	20
58	3	5	5	3	4	4	24
59	3	3	3	3	3	3	18
60	3	3	3	5	5	5	24
61	4	5	5	4	3	3	24
62	3	4	3	3	4	4	21
63	3	3	3	5	5	5	24
64	5	5	5	4	3	3	25
65	5	5	5	3	4	4	26
66	3	3	4	4	4	4	22
67	3	4	4	5	5	5	26
68	4	4	4	4	4	4	24
69	3	3	3	3	3	3	18
70	5	5	4	3	4	4	25
71	4	4	4	4	3	3	22
72	5	5	5	3	3	3	24
73	4	4	4	4	3	3	22
74	4	5	4	3	4	4	24

### Successive Interval

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	TOTAL
2.793	4.279	4.209	4.518	3.447	4.588	23.834
4.784	4.279	4.209	3.479	2.405	2.456	21.612
3.726	2.202	3.053	3.479	3.447	3.530	19.438
3.726	3.132	3.053	2.424	2.405	2.456	17.197
3.726	3.132	2.111	2.424	3.447	3.530	18.369
4.784	4.279	4.209	3.479	2.405	2.456	21.612
2.793	3.132	3.053	2.424	2.405	2.456	16.264
3.726	4.279	3.053	3.479	2.405	2.456	19.399
1.772	2.202	3.053	2.424	3.447	3.530	16.429
2.793	3.132	2.111	3.479	2.405	2.456	16.376
2.793	2.202	2.111	3.479	3.447	3.530	17.562
4.784	4.279	4.209	2.424	3.447	3.530	22.673
4.784	4.279	4.209	3.479	2.405	2.456	21.612
2.793	3.132	1.000	3.479	3.447	3.530	17.381
4.784	3.132	4.209	4.518	4.488	4.588	25.719
4.784	4.279	3.053	2.424	2.405	2.456	19.401
3.726	3.132	3.053	2.424	2.405	2.456	17.197
2.793	2.202	3.053	2.424	2.405	2.456	15.334
3.726	4.279	4.209	3.479	3.447	3.530	22.670
1.772	2.202	2.111	2.424	2.405	2.456	13.370
2.793	3.132	3.053	2.424	2.405	2.456	16.264
4.784	4.279	4.209	3.479	2.405	2.456	21.612
3.726	3.132	3.053	2.424	2.405	2.456	17.197
3.726	3.132	2.111	2.424	3.447	3.530	18.369
3.726	3.132	3.053	4.518	4.488	4.588	23.506
4.784	4.279	4.209	2.424	1.000	1.000	17.696
3.726	3.132	3.053	2.424	3.447	3.530	19.312
3.726	3.132	3.053	3.479	3.447	3.530	20.368
3.726	3.132	3.053	1.000	2.405	2.456	15.773
3.726	3.132	2.111	3.479	2.405	2.456	17.309
4.784	4.279	4.209	1.000	1.000	1.000	16.272
4.784	3.132	4.209	2.424	2.405	2.456	19.410
3.726	2.202	3.053	1.000	1.000	1.000	11.982
4.784	4.279	4.209	2.424	3.447	3.530	22.673
2.793	4.279	4.209	3.479	4.488	4.588	23.837
1.772	4.279	4.209	4.518	4.488	4.588	23.855
4.784	4.279	4.209	4.518	4.488	4.588	26.866
2.793	2.202	2.111	4.518	4.488	4.588	20.700

4.784	4.279	4.209	2.424	3.447	3.530	22.673
4.784	4.279	4.209	3.479	3.447	3.530	23.728
1.000	2.202	3.053	3.479	3.447	3.530	16.712
3.726	4.279	3.053	2.424	2.405	2.456	18.344
3.726	3.132	2.111	2.424	2.405	2.456	16.254
3.726	2.202	4.209	4.518	4.488	4.588	23.731
2.793	2.202	2.111	2.424	2.405	2.456	14.391
4.784	4.279	4.209	4.518	4.488	4.588	26.866
3.726	4.279	4.209	4.518	4.488	4.588	25.809
4.784	4.279	4.209	2.424	2.405	2.456	20.557
1.772	1.000	1.000	3.479	2.405	2.456	12.112
2.793	2.202	2.111	4.518	4.488	4.588	20.700
2.793	4.279	3.053	4.518	4.488	4.588	23.720
2.793	2.202	2.111	2.424	3.447	3.530	16.507
2.793	1.000	1.000	2.424	2.405	2.456	12.078
3.726	3.132	3.053	4.518	4.488	4.588	23.506
3.726	4.279	3.053	4.518	4.488	4.588	24.653
4.784	4.279	4.209	3.479	2.405	2.456	21.612
2.793	2.202	2.111	2.424	3.447	3.530	16.507
2.793	4.279	4.209	2.424	3.447	3.530	20.682
2.793	2.202	2.111	2.424	2.405	2.456	14.391
2.793	2.202	2.111	4.518	4.488	4.588	20.700
3.726	4.279	4.209	3.479	2.405	2.456	20.555
2.793	3.132	2.111	2.424	3.447	3.530	17.436
2.793	2.202	2.111	4.518	4.488	4.588	20.700
4.784	4.279	4.209	3.479	2.405	2.456	21.612
4.784	4.279	4.209	2.424	3.447	3.530	22.673
2.793	2.202	3.053	3.479	3.447	3.530	18.505
2.793	3.132	3.053	4.518	4.488	4.588	22.573
3.726	3.132	3.053	3.479	3.447	3.530	20.368
2.793	2.202	2.111	2.424	2.405	2.456	14.391
4.784	4.279	3.053	2.424	3.447	3.530	21.517
3.726	3.132	3.053	3.479	2.405	2.456	18.252
4.784	4.279	4.209	2.424	2.405	2.456	20.557
3.726	3.132	3.053	3.479	2.405	2.456	18.252
3.726	4.279	3.053	2.424	3.447	3.530	20.460

### Lampiran 3. DISTRIBUSI FREQUENSI

#### VARIABEL PENGAWASAN KERJA (X1)

##### Frequency Table

X1\_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	4.1	4.1	4.1
3.00	31	41.9	41.9	45.9
4.00	25	33.8	33.8	79.7
5.00	15	20.3	20.3	100.0
Total	74	100.0	100.0	

X1\_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	4.1	4.1	4.1
3.00	32	43.2	43.2	47.3
4.00	23	31.1	31.1	78.4
5.00	16	21.6	21.6	100.0
Total	74	100.0	100.0	

X1\_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	3	4.1	4.1	4.1
3.00	31	41.9	41.9	45.9
4.00	24	32.4	32.4	78.4
5.00	16	21.6	21.6	100.0
Total	74	100.0	100.0	

X1\_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	34	45.9	45.9	45.9
4.00	24	32.4	32.4	78.4
5.00	16	21.6	21.6	100.0
Total	74	100.0	100.0	

X1\_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.4	1.4	1.4
	3.00	30	40.5	40.5	41.9
	4.00	26	35.1	35.1	77.0
	5.00	17	23.0	23.0	100.0
	Total	74	100.0	100.0	

X1\_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.4	1.4	1.4
	3.00	35	47.3	47.3	48.6
	4.00	22	29.7	29.7	78.4
	5.00	16	21.6	21.6	100.0
	Total	74	100.0	100.0	

## VARIABEL KEPUASAN KERJA (X2)

### Frequency Table

X2\_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.4	1.4	1.4
	3.00	35	47.3	47.3	48.6
	4.00	22	29.7	29.7	78.4
	5.00	16	21.6	21.6	100.0
	Total	74	100.0	100.0	

X2\_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.4	1.4	1.4
	3.00	32	43.2	43.2	44.6
	4.00	26	35.1	35.1	79.7
	5.00	15	20.3	20.3	100.0
	Total	74	100.0	100.0	

X2\_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	4.1	4.1	4.1
	3.00	31	41.9	41.9	45.9
	4.00	24	32.4	32.4	78.4
	5.00	16	21.6	21.6	100.0
	Total	74	100.0	100.0	

X2\_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	4.1	4.1	4.1
	3.00	31	41.9	41.9	45.9
	4.00	23	31.1	31.1	77.0
	5.00	17	23.0	23.0	100.0
	Total	74	100.0	100.0	

X2\_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	33	44.6	44.6	44.6
	4.00	25	33.8	33.8	78.4
	5.00	16	21.6	21.6	100.0
	Total	74	100.0	100.0	

X2\_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.4	1.4	1.4
	3.00	30	40.5	40.5	41.9
	4.00	26	35.1	35.1	77.0
	5.00	17	23.0	23.0	100.0
	Total	74	100.0	100.0	

X2\_7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	1.4	1.4	1.4
	3.00	35	47.3	47.3	48.6
	4.00	22	29.7	29.7	78.4
	5.00	16	21.6	21.6	100.0
	Total	74	100.0	100.0	

## **VARIABEL KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**(Y)**

### **Frequency Table**

**Y1\_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	1.4	1.4	1.4
	2.00	4	5.4	5.4	6.8
	3.00	23	31.1	31.1	37.8
	4.00	25	33.8	33.8	71.6
	5.00	21	28.4	28.4	100.0
	Total	74	100.0	100.0	

**Y1\_2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	2.7	2.7	2.7
	3.00	18	24.3	24.3	27.0
	4.00	23	31.1	31.1	58.1
	5.00	31	41.9	41.9	100.0
	Total	74	100.0	100.0	

**Y1\_3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	4.1	4.1	4.1
	3.00	17	23.0	23.0	27.0
	4.00	27	36.5	36.5	63.5
	5.00	27	36.5	36.5	100.0
	Total	74	100.0	100.0	

**Y1\_4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	4.1	4.1	4.1
	3.00	32	43.2	43.2	47.3
	4.00	23	31.1	31.1	78.4
	5.00	16	21.6	21.6	100.0
	Total	74	100.0	100.0	

## Y1\_5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	4.1	4.1	4.1
	3.00	31	41.9	41.9	45.9
	4.00	24	32.4	32.4	78.4
	5.00	16	21.6	21.6	100.0
	Total	74	100.0	100.0	

## Y1\_6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	4.1	4.1	4.1
	3.00	31	41.9	41.9	45.9
	4.00	23	31.1	31.1	77.0
	5.00	17	23.0	23.0	100.0
	Total	74	100.0	100.0	

## Lampiran 4. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

### UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PENGAWASAN KERJA (X1)

#### CORRELATIONS

```
/VARIABLES=X1_1 X1_2 X1_3 X1_4 X1_5 X1_6 TOTAL_X1
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

#### Correlations

		Correlations						
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	TOTAL_X1
X1_1	Pearson Correlation	1	.771 **	.799 **	.117	.655 **	.752 **	.880 **
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.323	.000	.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74	74
X1_2	Pearson Correlation	.771 **	1	.709 **	.195	.643 **	.640 **	.851 **
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.095	.000	.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74	74
X1_3	Pearson Correlation	.799 **	.709 **	1	.242 *	.748 **	.707 **	.902 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.038	.000	.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74	74
X1_4	Pearson Correlation	.117	.195	.242 *	1	.072	.103	.361 **
	Sig. (2-tailed)	.323	.095	.038		.544	.381	.002
	N	74	74	74	74	74	74	74
X1_5	Pearson Correlation	.655 **	.643 **	.748 **	.072	1	.758 **	.830 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.544		.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74	74
X1_6	Pearson Correlation	.752 **	.640 **	.707 **	.103	.758 **	1	.848 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.381	.000		.000
	N	74	74	74	74	74	74	74
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.880 **	.851 **	.902 **	.361 **	.830 **	.848 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74	74

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

```

RELIABILITY
/VARIABLES=x1_1 x1_2 x1_3 x1_4 x1_5 x1_6
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

### **Reliability**

#### **Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	74	98.7
Excluded <sup>a</sup>	1	1.3
Total	75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	6

### UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KEPUASAN KERJA (X3)

#### CORRELATIONS

```
/VARIABLES=X2_1 X2_2 X2_3 X2_4 X2_5 X2_6 X2_7 TOTAL_X2
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

#### Correlations

##### Correlations

		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	X2_6	X2_7	TOTAL_X2
X2_1	Pearson Correlation	1	.791**	.765**	.799**	.663**	.716**	.633**	.877**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74
X2_2	Pearson Correlation	.791**	1	.679**	.695**	.672**	.662**	.707**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74
X2_3	Pearson Correlation	.765**	.679**	1	.805**	.760**	.669**	.726**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74
X2_4	Pearson Correlation	.799**	.695**	.805**	1	.734**	.761**	.683**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74
X2_5	Pearson Correlation	.663**	.672**	.760**	.734**	1	.786**	.791**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74
X2_6	Pearson Correlation	.716**	.662**	.669**	.761**	.786**	1	.758**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74
X2_7	Pearson Correlation	.633**	.707**	.726**	.683**	.791**	.758**	1	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	74	74	74	74	74	74	74	74
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.877**	.848**	.885**	.897**	.881**	.873**	.864**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74	74	74

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```

RELIABILITY
/VARIABLES=X2_1 X2_2 X2_3 X2_4 X2_5 X2_6 X2_7
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	74	98.7
	Excluded <sup>a</sup>	1	1.3
	Total	75	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	7

## UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (Y)

### CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Y1_1 Y1_2 Y1_3 Y1_4 Y1_5 Y1_6 TOTAL_Y
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

### Correlations

		Correlations						
		Y1_1	Y1_2	Y1_3	Y1_4	Y1_5	Y1_6	TOTAL_Y
Y1_1	Pearson Correlation	1	.648**	.584**	-.115	-.197	-.207	.490**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.329	.093	.076	.000
	N	74	74	74	74	74	74	74
Y1_2	Pearson Correlation	.648**	1	.728**	.049	-.008	.008	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.679	.945	.947	.000
	N	74	74	74	74	74	74	74
Y1_3	Pearson Correlation	.584**	.728**	1	.086	.037	.053	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.466	.753	.657	.000
	N	74	74	74	74	74	74	74
Y1_4	Pearson Correlation	-.115	.049	.086	1	.709**	.723**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.329	.679	.466		.000	.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74	74
Y1_5	Pearson Correlation	-.197	-.008	.037	.709**	1	.991**	.639**
	Sig. (2-tailed)	.093	.945	.753	.000		.000	.000
	N	74	74	74	74	74	74	74
Y1_6	Pearson Correlation	-.207	.008	.053	.723**	.991**	1	.649**
	Sig. (2-tailed)	.076	.947	.657	.000	.000		.000
	N	74	74	74	74	74	74	74
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.490**	.668**	.691**	.623**	.639**	.649**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	74	74	74	74	74	74	74

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```

RELIABILITY
/VARIABLES=Y1_1 Y1_2 Y1_3 Y1_4 Y1_5 Y1_6
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

### **Reliability**

#### **Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases		
Valid	74	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	74	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.688	6

## Lampiran 5. UJI KORELASI

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=X1 X2
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

### Correlations

		Correlations	
		Pengawasan	Kepuasan
Pengawasan	Pearson Correlation	1	.953**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	74	74
Kepuasan	Pearson Correlation	.953**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	74	74

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Lampiran 6. UJI HIPOTESIS

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X1 X2.

```

### Regression

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan, Pengawasan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. All requested variables entered.

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.763 <sup>a</sup>	.582	.523	2.67149

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Pengawasan

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	396.471	2	198.235	27.776	.000 <sup>b</sup>
	Residual	506.717	71	7.137		
	Total	903.188	73			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Kepuasan, Pengawasan

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients			Beta	t	Sig.
	B	Std. Error				
1	(Constant)	9.917	1.392		7.123	.000
	Pengawasan	.249	.248	.459	1.899	.033
	Kepuasan	.392	.190	.606	2.057	.004

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

**Lampiran 7. R TABEL DAN F TABEL**

**R TABEL**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

### F TABEL

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

### **Jadwal Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2020											
		September				Oktober				November			Desember
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
I	Persiapan:												
	a. Studi Pendahuluan												
	b. Penyusunan Proposal												
	c. Konsultasi ke Pembimbing												
	d. Seminar Proposal												
II	e. Perbaikan Proposal												
	Pelaksanaan:												
	a. Pengumpulan Data												
	b. Pengolahan Data												
	c. Konsultasi ke Pembimbing												
	d. Seminar Skripsi												
	e. Perbaikan Hasil Seminar												
	g. Perbaikan/Finalisasi												



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 82997;  
E-mail: [lembagapenelitian@unisan.ac.id](mailto:lembagapenelitian@unisan.ac.id)

Nomor : 1580/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2019

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala KESBANGPOL Provinsi Gorontalo

di,-

Kota Gorontalo

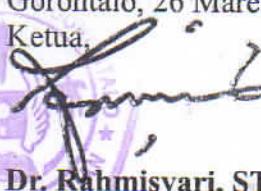
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST., SE  
NIDN : 0929117202  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Irma Ahmad  
NIM : E2114163  
Fakultas : Fakultas Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Lokasi Penelitian : KESBANGPOL PROVINSI GORONTALO  
Judul Penelitian : PENGARUH PENGAWASAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK PROVINSI GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 26 Maret 2019  
Ketua,  
  
**Dr. Rahmisyari, ST., SE**  
NIDN 0929117202

+



**PEMERINTAH PROVINSI GORONTALO**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
Jl. Jend. Sudirman No 81 Gorontalo Telp 0435-831581-Fax 0435-831582

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 200/KESBANGPOL/ 1007 /VI/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Bidang Ketahanan Sosial dan Ekonomi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo menerangkan :

Nama : Irma Ahmad  
NIM : E2114163  
Prodi/Jurusan : S1 – Ekonomi

Bahwa nama tersebut diatas telah melaksanakan kegiatan penelitian sehubungan dengan judul penelitian yaitu **"Pengaruh Pengawasan Kerja dan Kepuasan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo"**, dan telah menyerahkan hasil penelitian sebanyak 1 (satu) eksemplar kepada Gubernur Gorontalo Cq. Kepala Badan kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 14 Juni 2021

Pit. Kepala Bidang  
Ketahanan Sosial dan Ekonomi

**Soeiono Umarahman, S.Sos**  
NIP. 197009222007011019

## ABSTRACT

### **IRMA AHMAD. E2114163. THE INFLUENCE OF WORK SUPERVISION AND APPARATUS' WORK SATISFACTION ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE DELIVERY AT THE NATIONAL UNITY AND POLITICAL AGENCY OF GORONTALO PROVINCE**

*This study aims to identify to what extent the influence of work supervision and apparatus' work satisfaction on the quality of public service delivery at the National Unity and Political Agency of Gorontalo Province. The sampling method used in this study is the census method with a number of samples is less than a hundred. The primary data collection is carried out by means of questionnaires which are examined through validity and reliability test. The method analysis is Path Analysis. The first result of the test indicates that work supervision variable ( $X_1$ ) and work satisfaction ( $X_2$ ) simultaneously influence the quality of public service delivery at the National Unity and Political Agency of Gorontalo Province by 0.582 or 58.2%. The second result of the test indicates that work supervision ( $X_1$ ) partially has a positive and significant influence on the quality of public service delivery at the National Unity and Political Agency of Gorontalo Provinces by 0.459 or 45.9%. The third result of the test indicates that the work satisfaction variable ( $X_2$ ) partially has a positive and significant influence on the quality of public service delivery at the National Unity and Political Agency of Gorontalo Province by 0.606 or 60.6%.*

**Keywords:** work supervision, work satisfaction, quality of public service delivery



## ABSTRAK

### IRMA AHMAD. E2114163. PENGARUH PENGAWASAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK PROVINSI GORONTALO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengawasan kerja dan kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Sensus, yaitu jumlah sampel dalam penelitian kurang dari 100. Sedangkan pengumpulan data pokok yaitu melalui daftar pernyataan yang diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil pengujian pertama menunjukkan bahwa variabel pengawasan kerja (X1), dan kepuasan kerja (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo yaitu sebesar 0,582 atau 58,2%. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa pengawasan kerja (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo yakni sebesar 0,459 atau 45,9%. Hasil pengujian ketiga menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Gorontalo yakni sebesar 0,606 atau 60,6%.

Kata kunci: pengawasan kerja, kepuasan kerja, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS ICHSAN  
(UNISAN) GORONTALO

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001  
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

No. 0743/UNISAN-G/S-BP/XII/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom  
NIDN : 0906058301  
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasiswa : IRMA AHMAD  
NIM : E2114163  
Program Studi : Manajemen (S1)  
Fakultas : Fakultas Ekonomi  
Judul Skripsi : PENGARUH PENGAWASAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PENYELENGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 27%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujangkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 09 Desember 2020  
Tim Verifikasi,



Sunarto Taliki, M.Kom

NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip



1SKRIPSI IRMA TURNITIN.doc

Dec 9, 2020

11692 words / 78323 characters

E21.14163

## IRMA AHMAD.doc

## Sources Overview

27%

OVERALL SIMILARITY

1	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-07-18 SUBMITTED WORKS	6%
2	www.scribd.com INTERNET	3%
3	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-07-17 SUBMITTED WORKS	2%
4	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-07-16 SUBMITTED WORKS	2%
5	jurnal.unigo.ac.id INTERNET	1%
6	es.scribd.com INTERNET	1%
7	www.coursehero.com INTERNET	1%
8	repository.unhas.ac.id INTERNET	1%
9	pt.scribd.com INTERNET	<1%
10	id.scribd.com INTERNET	<1%
11	core.ac.uk INTERNET	<1%
12	eprints.uny.ac.id INTERNET	<1%
13	media.nellti.com INTERNET	<1%
14	stia-binataruna.e-journal.id INTERNET	<1%
15	akuntansipublikums.blogspot.com INTERNET	<1%
16	digilib.unila.ac.id INTERNET	<1%

17	docobook.com INTERNET	<1%
18	ejournal.an.fisip-unmul.ac.id INTERNET	<1%
19	journal.feb.unmul.ac.id INTERNET	<1%
20	journal.uniga.ac.id INTERNET	<1%
21	docslide.us INTERNET	<1%
22	www.slideshare.net INTERNET	<1%
23	LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-07-17 SUBMITTED WORKS	<1%
24	www.statistikaonline.com INTERNET	<1%
25	mafiadoc.com INTERNET	<1%
26	galigujis.blogspot.com INTERNET	<1%
27	repository.widyatama.ac.id INTERNET	<1%
28	eprints.ung.ac.id INTERNET	<1%
29	repository.uir.ac.id INTERNET	<1%
30	digilib.esaunggul.ac.id INTERNET	<1%
31	kesbangpol.jatengprov.go.id INTERNET	<1%
32	lpbe.org INTERNET	<1%
33	id.123dok.com INTERNET	<1%
34	repository.usu.ac.id INTERNET	<1%

#### Excluded search repositories:

- None

#### Excluded from Similarity Report:

- Bibliography
- Quotes
- Small Matches (less than 20 words).

#### Excluded sources:

- None

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **DATA PRIBADI**

Nama : Irma Ahmad  
Tempat/Tanggal Lahir : Biau, 27 juli 1996  
Alamat : Desa Topi , Kec Biau, Kabupaten Gorontalo Utara  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarga Negaraan : Indonesia  
Status : Belum Kawin  
No. Telefon/Hp : 085298928403  
Email : irmaahmad@gmal.com

### **DATA PENDIDIKAN**

1. SD Negeri 2 biau : Dari Tahun 2004 – Tahun 2010
2. SMP Negeri 2 biau : Dari Tahun 2010 – Tahun 2011
3. SMA Negeri 1 Sumalata : Dari Tahun 2011 – Tahun 2014
4. Universitas Ichsan Gorontalo : Dari Tahun 2014 – Tahun 2021( S1, Manejemen )

### **ANGGOTA KELUARGA**

1. Nama Ayah : Abubakar Ahmad
2. Nama Ibu : Mira Pakaya
3. Nama kaka : Irwan Ahmad
4. Nama adik : Artina Ahmad, Fatha lakoro