

SKRIPSI

PELAKSANAAN PENGAWASAN OLEH CAMAT GUNA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI KECAMATAN SITURAJA KABUPATEN SUMEDANG

DISUSUN OLEH :

NAMA : MUHAMAD KHOLILI

NPM : E. 1635222796

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S-1) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

SEBELAS APRIL SUMEDANG

2020



**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
SEBELAS APRIL SUMEDANG
STATUS TERAKREDITASI B**

(SK BAN PT. Nomor : 842 /SK/ BAN-PT / Akred / SI/VIH /
2015)

Kampus : Jl. Anggrek Situ No. 19 Telp. (0261) 202911
Sumedang

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pelaksanaan Pengawasan oleh Camat guna Meningkatkan Mutu
Pelayanan di Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang

Nama : Muhamad Kholili
NPM : E.1635222796

Tanggal Bimbingan	Kegiatan / Uraian	Paraf Pembimbing II
01/07/2020	Bimbingan Daring Bab 1, 2 dan 3	
02/07/2020	Bimbingan Daring (Revisi bab 1 dan 2)	
02/07/2020	Bimbingan Daring (Revisi bab 2)	
06/07/2020	Bimbingan Daring (Revisi bab 2)	
10/07/2020	Bimbingan BAB 3	
11/07/2020	Revisi BAB 3	
25/08/2020	Bimbingan Daring BAB 4 dan 5	
25/08/2020	Bimbingan Daring (Revisi BAB 4)	
26/08/2020	Bimbingan Daring (Revisi BAB 4)	
27/08/2020	Bimbingan Daring (Revisi BAB 4)	

Pembimbing II : Teddy Marlady Nurwan, S.Sos., M.Si.

Berdasarkan No. SK : 539/SK/D-STIA/UN/K/XI/2019

Tanggal : 05 November 2019

Mengetahui,
Ketua STIA Sebelas April
Sumedang

Rika Kusdinar, S.Sos., M.Si
NIDN. 04-3012-7102

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang melimpahkan rahmat dan karunia-nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian di STIA Sebelas April Sumedang sesuai waktu yang telah ditentukan dengan judul **“PELAKSANAAN PENGAWASAN OLEH CAMAT GUNA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI KECAMATAN SITURAJA KABUPATEN SUMEDANG”**. Proposal Penelitian ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Proposal Penelitian pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang dalam rangka menyelesaikan Studi Strata (S-1).

Penulis menyadari bahwa tanpa dorongan dari semua pihak, maka Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran penulisan Skripsi ini, diantaranya:

1. Yth. Bapak H. Yuyun Hidayat, Drs. selaku Ketua Pengurus Yayasan Pendidikan Sebelas April Sumedang;
2. Yth. Ibu Rika Kusdinar, S.Sos., M.Si Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang sekaligus Pembimbing I yang telah mengarahkan dan membimbing dalam penyusunan Proposal Penelitian ini;
3. Yth. Bapak Dadan Setia Nugraha, S.Sos., M.Si Selaku Pembantu Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang;
4. Yth. Bapak Shofwan Hendryawan, S.Pd., M.Pd Selaku Pembantu Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang;
5. Yth. Ibu Irma Hermayanti, S.Sos., M.Si Selaku Pembantu Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang Yth. Bapak/Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang.
6. Yth. Bapak Suherman, Drs., M.Si selaku dosen pembimbing I.

7. Yth. Bapak Teddy Marliady Nurwan, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing II.
8. Yth. Bapak/Ibu staf pegawai pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang yang telah membantu penulis selama penelitian;
9. Seluruh narasumber penelitian, yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian penelitian ini.
10. Kedua Orangtua, sahabat dan rekan-rekan angkatan 2016 khususnya kelas D, serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian, baik secara moril maupun materil.

Penulis menyadari bahwa penulisan Proposal Penelitian ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kelemahan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan penulis. Untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Proposal Penelitian ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Dan semoga semua amal kebaikan yang Bapak/Ibu/Saudara berikan khususnya yang telah membantu dalam proses penyusunan Proposal Penelitian STIA Sebelas April Sumedang.

Sumedang, Juli 2020

Penulis

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
SEBELAS APRIL SUMEDANG**

ABSTRAK

**PELAKSANAAN PENGAWASAN GUNA MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN SITURAJA KABUPATEN
SUMEDANG)**

Disusun oleh:

NAMA : MUHAMAD KHOLILI
NPM : E. 1635222796
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

129 halaman, 5 bab, 52 tabel, 5 gambar, 9 lampiran
Daftar pustaka: 25 buku dan 1 dokumen

Tujuan penelitian ini adalah Pelaksanaan Pengawasan oleh Camat guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Kantor Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian, yaitu *purposive sampling*. Dengan informan penelitian, yaitu Camat Situraja, Sekretaris Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang, Kepala Seksi Tata Pemerintahan Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang, Kepala Sub Bagian Umum dan Aset, dan Staf Pelayanan Umum Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang. Teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sementara, prosedur pengolahan data dalam penelitian ini, yaitu reduksi data, penyajian data, verifikasi data, dan trianggulasi.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa Pelaksanaan Pengawasan oleh Camat guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Kantor Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang sejauh ini sudah cukup baik namun memang belum terlalu maksimal dikarenakan adanya beberapa hambatan, adapun yang menjadi permasalahan belum maksimalnya Pelaksanaan Pengawasan oleh Camat guna Meningkatkan Mutu Pelayanan adalah masih terdapat pegawai yang seolah-olah belum bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur, masih adanya pegawai yang indiscipliner dalam penyelesaian suatu pekerjaan. Hal ini membuat munculnya keluhan dari beberapa masyarakat yang ingin sesegera mungkin keperluannya diselesaikan, serta ketepatan waktu bekerja dari sebagian Kasi/bidang yang kurang efektif, hal ini disebabkan oleh minimnya sarana dan prasarana penunjang dalam mendukung kinerja pegawai di Kecamatan Situraja seperti alat cetak printer maupun alat elektronik komputer.

Kata kunci: Pengawasan, Mutu (Kualitas Pelayanan)

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
SEBELAS APRIL SUMEDANG**

ABSTRACT

**ACCOUNTABILITY AND TRANSPARENCY IN PUBLIC SERVICE
(CASE STUDY ON IDENTITY CARD SERVICE AT OFFICE OF
SITURAJA DISTRICT, SUMEDANG REGENCY)**

Arranged by:

NAME : MUHAMAD KHOLILI
NPM : E. 1635222796
MAJORS : PUBLIC ADMINISTRATION

129 pages, 5 chapters, 48 tables, 5 pictures, 9 attachments
Bibliography: 25 books, 8 documents and

The purpose of this research is the implementation of supervision by the sub-district head in order to improve the quality of services at the Situraja District Office, Sumedang Regency. The research method used in the study, namely purposive sampling. With research informants, namely the Head of Situraja Sub-District, the Secretary of Situraja District, Sumedang Regency, the Head of the Governance Section of the Situraja District, Sumedang Regency, the Head of the General and Asset Sub-Division, and the Public Service Staff of the Situraja District, Sumedang Regency. Data collection techniques used, namely literature study and field studies consisting of observation, interviews, and documentation. Meanwhile, the data processing procedures in this study were data reduction, data presentation, data verification, and triangulation.

Based on the results of the research, it was concluded that the implementation of supervision by the sub-district head to improve service quality at the Situraja district office, Sumedang district so far has been good enough but it has not been too optimal due to several obstacles, as for the problem that the implementation of supervision by the sub-district head is not maximized to improve service quality. there are still employees who have not worked in accordance with standard operating procedures, there are still employees who are disciplined in completing a job. This has resulted in complaints from some people who want their needs to be resolved as soon as possible, as well as the timeliness of working from some Kasi / fields that is less effective, this is due to the lack of supporting facilities and infrastructure in supporting the performance of employees in Situraja District such as printers and equipment. computer electronics.

Keywords: Accountability, Transparency, Public Service, Identity Card

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR.....i

ABSTRAKiii

DAFTAR ISI.....v

DAFTAR TABEL.....v

DAFTAR GAMBAR.....vi

BAB I PENDAHULUAN.....1

- A. Latar Belakang1
- B. Fokus Permasalahan.....6
- C. Tujuan Penelitian6
- D. Kegunaan Penelitian.....7
 - 1. Secara Teoritis.....7
 - 2. Secara Praktis8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....9

- A. Hakikat Adminsitasi9
 - 1. Adminstrasi Negara.....9
 - 2. Unsur-Unsur Administrasi Negara.....10
 - 3. Ruang Lingkup Administrasi Negara.....11
 - a. Organisasi.....12
 - b. Manajemen13
 - c. Pengambilan Keputusan.....14
 - 4. Kaitan Administrasi Dengan Variabel Penelitian16
- B. Manajemen Sumber Daya Manusia16
- C. Hakikat Pengawasan20
 - 1. Pengawasan20
 - a. Pengertian Pengawasan20
 - b. Tujuan Pengawasan22
 - c. Jenis-Jenis Pengawasan23

d. Fungsi-Fungsi Pengawasan	25
e. Prinsip Pengawasan	26
f. Teknik-Teknik Pengawasan	27
g. Proses Pengawasan	28
h. Karakteristik Pengawasan yang Efektif.....	30
i. Dimensi Indikator Pengawasan	32
2. Pelayanan	34
3. Pengertian Publik	35
4. Pengertian Pelayanan Publik	36
5. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	37
6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	38
7. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	39
8. Mutu (quality) Pelayanan	40
a. Pengertian Pelayanan	40
b. Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan	41
c. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	42
D. Kajian Penelitian Terdahulu	42
E. Kerangka Pemikiran dan Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	43
1. Kerangka Pemikiran.....	43
2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
A. Desain Penelitian.....	47
B. Penentuan Sasaran dan Informan Penelitian	49
1. Sasaran Penelitian	50
2. Informan Penelitian	51
C. Teknik Pengumpulan Data.....	52
D. Prosedur Pengolahan Data	55
E. Lokasi dan Jadwal Penelitian	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Gambaran Umum Kecamatan Situraja	61
1. Tugas Fungsi dan Struktur Organisasi Kecamatan Situraja	61
2. Sumber Daya Kecamatan Situraja	63
3. Kinerja Pelayanan Kecamatan Situraja.....	68
4. Strategi dan Kebijakan.....	71
B. Pelaksanaan Pengawasan Oleh Camat Guna meningkatkan Mutu Pelayanan Di Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang	73
1. Pengawasan Dihubungkan Dengan Kedudukan Seseorang.....	74
2. Pengawas Dihubungkan dengan Individu dan Pribadi.....	79

3. Pengawasan Menunjukkan Adanya Penyimpangan.....	84
4. Pengawasan Harus Objektif	89
5. Pengawasan Harus Luwes (fleksibel)	95
6. Pengawasan Harus Membawa Tindakan Perbaikan.....	98
C. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pengawasan Oleh Camat Guna meningkatkan Mutu Pelayan Di Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang	103
1. Kepegawaian	103
2. Kepemimpinan	110
D. Upaya Mengatasi Hambatan Pelaksanaan Pengawasan Oleh Camat Guna meningkatkan Mutu Pelayan Di Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang	115
1. Kepegawaian	115
2. Kepemimpinan	122
BAB V PENUTUP	127
A. Kesimpulan	127
B. Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	44
Tabel 2.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	48
Tabel 3.1 Sasaran Penelitian	54
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	55
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	60
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Menurut Kelompok Umur.....	64
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Menurut Golongan.....	65
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan	65
Tabel 4.4 Jumlah Pegawai Menurut Jabatan.....	66
Tabel 4.5 Jumlah Pegawai Menurut Kelamin.....	67
Tabel 4.6 Jumlah Pegawai Menurut Jenis Kelamin dan Jabataban	67
Tabel 4.7 Kinerja Pelayanan Kecamatan Situraja.....	68
Tabel 4.8 Analisis SWOT Lingkunga Eksternal dan Internal.....	71
Tabel 4.9 Reduksi Data Item 1	75
Tabel 4.10 Triangulasi Item 1	77
Tabel 4.11 Reduksi Data Item 2.....	78
Tabel 4.12 Triangulasi Item 2	79
Tabel 4.13 Reduksi Data Item 3.....	80
Tabel 4.14 Triangulasi Item 3	82
Tabel 4.15 Reduksi Data Item 4.....	83
Tabel 4.16 Triangulasi Item 4	84
Tabel 4.17 Reduksi Data Item 5.....	85
Tabel 4.18 Triangulasi Item 5	86

Tabel 4.19 Reduksi Data Item 6.....	88
Tabel 4.20 Triangulasi Item 6	89
Tabel 4.21 Reduksi Data Item 7.....	90
Tabel 4.22 Triangulasi Item 7	91
Tabel 4.23 Reduksi Data Item 8.....	92
Tabel 4.24 Triangulasi Item 8	92
Tabel 4.25 Reduksi Data Item 9.....	93
Tabel 4.26 Triangulasi Item 9	95
Tabel 4.27 Reduksi Data Item 10.....	96
Tabel 4.28 Triangulasi Item 10	97
Tabel 4.29 Reduksi Data Item 11.....	98
Tabel 4.30 Triangulasi Item 11	100
Tabel 4.31 Reduksi Data Item 12.....	101
Tabel 4.32 Triangulasi Item 12	102
Tabel 4.33 Reduksi Data Item 13.....	104
Tabel 4.34 Triangulasi Item 13	105
Tabel 4.35 Reduksi Data Item 14.....	106
Tabel 4.36 Triangulasi Item 14	107
Tabel 4.37 Reduksi Data Item 15.....	108
Tabel 4.38 Triangulasi Item 15	109
Tabel 4.39 Reduksi Data Item 16.....	109
Tabel 4.40 Triangulasi Item 16	111
Tabel 4.41 Reduksi Data Item 17.....	113
Tabel 4.42 Triangulasi Item 17	114
Tabel 4.43 Reduksi Data Item 18.....	115

Tabel 4.44 Triangulasi Item 18	116
Tabel 4.45 Reduksi Data Item 19.....	117
Tabel 4.46 Triangulasi Item 19	119
Tabel 4.47 Reduksi Data Item 20.....	120
Tabel 4.48 Triangulasi Item 20	121
Tabel 4.49 Reduksi Data Item 21	122
Tabel 4.50 Triangulasi Item 21	123
Tabel 4.51 Reduksi Data Item 22.....	125
Tabel 4.52 Triangulasi Item 22	126



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 3.1 Bagan Desain Penelitian.....	52
Gambar 3.2 Prosedur Pengolahan Data	59
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Situraja	63





DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Ketua STIA Sebelas April Sumedang tentang Penetapan Mahasiswa Penyusun Skripsi, Judul Skripsi dan Dosen Pembimbing Skripsi Tahun Akademik 2019/2020
2. Surat Izin Penelitian
3. Pedoman Wawancara
4. Pedoman Observasi
5. Pedoman Dokumentasi
6. Hasil Pengolahan Data
7. Foto Kegiatan
8. Berita Acara Bimbingan
9. Riwayat Hidup Penulis



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Peradaban manusia semakin berkembang setiap waktunya. Manusia sebagai makhluk sosial tidak bisa hidup sendiri dalam kehidupan bermasyarakat. Seiring dengan peradabannya yang semakin berkembang dan kebutuhan akan hidup bersama dengan manusia lainnya, maka manusia terdorong untuk memiliki suatu perkumpulan yang disebut dengan organisasi. Hubungan manusia dengan suatu organisasi sangatlah erat karena manusia dalam memenuhi kebutuhannya memerlukan yang namanya organisasi. Dalam hal ini organisasi memerlukan manusia sebagai faktor penggerak. Kegiatan organisasi tidak akan terlepas dari faktor manusia. Faktor hidup matinya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tergantung pada keterlibatan dan keaktifan manusia itu sendiri.

Setiap organisasi beroperasi menggunakan sumber daya dalam upaya pencapaian tujuannya. Untuk itu pengelolaan sumber daya yang baik akan berpengaruh terhadap pencapaian suatu tujuan organisasi. Dari berbagai sumber daya yang dimiliki oleh organisasi, sumber daya manusia (SDM) menempati posisi yang penting terkait dengan usaha pencapaian tujuan. Tanpa adanya sumber daya manusia (SDM) maka sumber daya yang lain tidak dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin. Dalam suatu organisasi atau instansi pemerintah, manusia yang melaksanakan tugas dan kewajibannya disebut dengan pegawai. Mengingat

betapa pentingnya posisi pegawai dalam suatu organisasi maka diperlukan pegawai yang cakap, terampil, serta memiliki tanggung jawab dan loyalitas yang tinggi pada organisasi, dapat melaksanakan kewajibannya untuk kepentingan organisasi di atas kepentingan pribadi serta mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Suatu organisasi tentu tidak menginginkan pegawai yang bekerja tidak sungguh-sungguh tetapi menginginkan pegawai yang bekerja dengan giat diikuti dengan pelayanan yang santun.

Seorang pegawai sudah sepantasnya dan seharusnya selalu mematuhi peraturan/ketentuan yang ada dalam organisasi. Seperti halnya manusia yang lainnya, pegawai tetaplah manusia biasa yang kadangkala melakukan kesalahan dan tindakan yang menyimpang dari peraturan/ketentuan. Misalnya masuk kerja terlambat, pulang kantor sebelum waktunya tanpa keterangan yang jelas, meninggalkan pekerjaan sesuka hatinya, tidak menyelesaikan tugas tepat waktu dan kesalahan-kesalahan yang lainnya. Hal ini tentu menjadi hambatan dalam pencapaian suatu tujuan organisasi dan menimbulkan efek yang negatif terhadap suatu organisasi.

Sehubungan dengan hal diatas, agar tujuan organisasi yang telah direncanakan dapat tercapai, maka pegawai perlu diarahkan sesuai dengan tujuan organisasi. Sehingga diharapkan pegawai dapat mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan yang telah ditetapkan dan tidak menyimpang dari ketentuan/peraturan yang telah dibuat. Untuk tetap dapat mengetahui pelaksanaan kegiatan yang dilakukan pegawainya agar tidak menyimpang dari ketentuan/peraturan maka

diperlukan adanya suatu tindakan. Tindakan tersebut adalah dengan adanya suatu pengawasan.

Pengawasan merupakan salah satu dari empat fungsi manajemen yang bertujuan untuk mengawasi kegiatan para pegawainya dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing. Sebagus apapun rencana, bentuk organisasi, sumber daya yang handal yang mampu melaksanakan apa yang menjadi tugasnya namun faktor pengawasan tetap memiliki peran yang sangat penting dalam suatu organisasi maupun instansi pemerintah. Pengawasan merupakan salah satu fungsi dalam manajemen pemerintahan untuk menjamin agar pelaksanaan tugas dan pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam perencanaan pemerintahan.

Pada dasarnya suatu pengawasan bersifat menyeluruh dan dimensi yang luas. Untuk pelaksanaannya memerlukan konsistensi atas penerapan prinsip pengawasan itu sendiri, dimana tidak ada celah sedikitpun yang dapat menimbulkan kesempatan terjadinya suatu penyimpangan-penyimpangan yang dapat memberikan hambatan dalam proses pencapaian tujuan perencanaan pemerintahan. dengan dilakukannya pengawasan, berbagai aktivitas yang telah digariskan dalam peraturan perundang-undangan dapat dilaksanakan secara baik, dalam arti sesuai dengan apa yang dimaksud. Hal demikian dapat terwujud manakala pelaksanaannya profesional. Pengawasan yang berjalan dengan baik akan mengurangi dan mencegah kesalahan maupun penyimpangan dari seorang pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Hal ini sudah jelas dalam ketentuan yang ada bahwasannya sebagai sosok aparatur diharapkan mampu memberikan suatu pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, tanggap, mudah dan terjangkau. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Dalam hal segi pelayanan di suatu organisasi ataupun instansi diperlukan yang namanya sebuah kualitas pelayanan yang menjadi target setiap instansi untuk terus memberikan pelayanan dengan taraf kualitas paling tinggi. Kualitas pelayanan itu sendiri merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna ataupun pemberi layanan, baik jasa atau yang lainnya. Hal ini berkaitan erat dengan kemampuan daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai yang diharapkan oleh pengguna layanan maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna

layanan maka dapat dikatakan layanan tersebut tidak berkualitas. baik buruknya pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Berdasarkan observasi awal di lapangan, peneliti melihat adanya indikasi atau fenomena masalah yang berkaitan dengan Pelaksanaan Pengawasan oleh Camat Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan di Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang dengan indikasi atau fenomena masalah sebagai berikut:

1. Masih adanya penyimpangan yang tidak diketahui oleh pemimpin, hal tersebut terlihat pegawai kecamatan kurang maksimal dalam melayani sehingga masyarakat kurang puas karena pegawai kurang cekatan dalam melayani dan pemimpin tidak memberi teguran karena kurang mengetahui hal tersebut.
2. Masih kurangnya sarana dan prasarana di bagian Program dan Keuangan, hal ini dapat dibuktikan dengan minimnya alat elektronik cetak maupun komputer sehingga ketepatan waktu bekerja menjadi sedikit terhambat dengan hal tersebut.
3. Masih adanya pegawai yang indiscipliner mengenai ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, hal ini dapat dilihat ketika jam waktu istirahat yang dilebihkan berdampak pada banyaknya keluhan dari masyarakat yang ingin segera diselesaikan perihal kepentingannya di Kantor Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang sejauh mana efisiensi mengenai pelaksanaan pengawasan dengan judul

“Pelaksanaan Pengawasan oleh CAMAT Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Kantor Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang”

B. Fokus Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, untuk membatasi permasalahan yang diteliti, maka penuli memfokuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan Pengawasan oleh Camat guna meningkatkan Mutu Pelayanan di Kantor Kecamatan Situraja?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Pelaksanaan Pengawasan oleh Camat guna meningkatkan Mutu Pelayanan di Kantor Kecamatan Situraja?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam Pelaksanaan Pengawasan oleh Camat guna meningkatkan Mutu Pelayanan di Kantor Kecamatan Situraja?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan arah,sasaran,maksud atau hasil yang ingin dicapai dalam penelitian, Adapun tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan Pengawasan oleh Camat guna meningkatkan Mutu Pelayanan di Kantor Kecamatan Situraja.

2. Untuk Mengetahui faktor-faktor penghambat yang dihadapi dalam pelaksanaan pengawasan oleh Camat guna meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Situraja.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan pengawasan oleh Camat guna meningkatkan mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Situraja.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian sangatlah penting karena menghasilkan informasi yang rinci, akurat serta aktual yang memberikan kegunaan dalam menjawab permasalahan penelitian baik secara teoritis maupun praktis.

Dalam penelitian ini ada dua kegunaan yang dapat diperoleh, kegunaan pertama adalah kegunaan teoritis yang dimaksudkan sebagai langkah pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan teori, sedangkan kegunaan yang kedua yaitu kegunaan praktis yang dimaksudkan untuk pemecahan permasalahan secara nyata.

1. Kegunaan Teoritis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan di bidang administrasi khususnya yang berkenaan dengan pelaksanaan pengawasan guna meningkatkan pelayanan yang baik dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi penulisan karya ilmiah.

2. Kegunaan Praktis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran dalam proses pelaksanaan pengawasan oleh CAMAT guna meningkatkan pelayanan di Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang Juga dapat dijadikan bahan referensi tambahan mengenai pelaksanaan pengawasan oleh CAMAT guna meningkatkan pelayanan bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Perguruan Tinggi Sebelas April Sumedang, dan diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai pelaksanaan pengawasan oleh CAMAT guna meningkatkan pelayanan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hakikat Administrasi

1. Administrasi Negara

Administrasi negara adalah bagian dari ilmu administrasi, yang kegiatannya berhubungan dengan Negara. Administrasi Negara menjadi salah satu hal penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Istilah ini merujuk kepada kegiatan dan usaha pemerintah dalam mencapai tujuan Negara. Secara sederhana, administrasi negara adalah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana pengelolaan suatu organisasi publik.

Menurut Phiffner dan Presthus yang dikutip Syafei (2003: 31) memberikan penjelasan mengenai administrasi negara sebagai berikut:

- a. Administrasi negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
- b. Administrasi negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
- c. Secara ringkas, administrasi negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap sejumlah orang.

Sedangkan menurut Chander dan Plano dalam Keban (2004: 3) mengemukakan bahwa “Administrasi negara adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (manage) suatu keputusan-keputusan dalam publik”.

Sementara itu, Henry dalam Harbani Pasolong (2008: 8) mengemukakan bahwa:

Administrasi negara merupakan suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan negara agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Dengan demikian, berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Administrasi Negara adalah keseluruhan proses dan kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau suatu lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintah secara efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan publik. Administrasi Negara juga sebagai aktivitas manajemen yang dilakukan oleh pemerintah (eksekutif) dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengimplementasian serta pengawasan program-program pembangunan dengan melibatkan legislative, dan yudikatif serta masyarakat guna tercapainya visi dan misi pemerintah.

2. Unsur-Unsur Administrasi Negara

Administrasi sebagai suatu rangkaian kegiatan didalam pelaksanaan mempunyai unsur-unsur yang menurut Gie dalam Silalahi (2014:10) terdiri atas 8 macam sebagai berikut:

- a. Organisasi, unsur pertama dari organisasi yang merupakan wadah dimana kegiatan organisasi dijalankan. Dalam organisasi dikelompokkan orang-orang, tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab serta hubungan diantara para pekerja atau unit-unit tugas.
- b. Manajemen, rangkaian perbuatan menggerakkan orang-orang dan mengarahkan segenap fasilitas kerja agar tujuan kerjasama betul-betul tercapai.
- c. Komunikasi, rangkaian perbuatan menyampaikan warta dari satu pihak ke pihak lain dalam usaha kerjasama yang bersangkutan.

- d. Kepegawaian, rangkaian perbuatan mengatur dan mengurus tenaga kerja yang diperlukan dalam usaha kerjasama yang bersangkutan.
- e. Keuangan, mengelola segi-segi pembelanjaan dalam usaha kerjasama.
- f. Perbekalan, mengadakan, mengatur, mendaftar, memelihara, sampai kepada penyingkiran benda-benda perlengkapan dalam usaha kerjasama.
- g. Tatausaha, rangkaian perbuatan menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam usaha kerjasama.
- h. Hubungan, masyarakat ialah rangkai kegiatan menciptakan hubungan baik dan dukungan dari masyarakat sekeliling terhadap usaha kerjasama yang bersangkutan.

3. Ruang Lingkup Administrasi Negara

Ruang lingkup atau cakupan Administrasi Negara atas sudut pandang prosesnya meliputi organisasi dan manajemen dianggap sebagai ciri dari administrasi. Isi dan hakikat yang terkandung dalam administrasi mungkin bisa dimengerti tanpa membahas masalah-masalah organisasi dan manajemen. Pembahasan mengenai organisasi akan dan bahkan harus ada sedangkan manajemen sebaliknya, pembahasan mengenai manajemen dengan administrasi tidak lepas dari pembahasan masalah organisasi.

Cakupan atau ruang lingkup administrasi negara sangat kompleks tergantung dari perkembangan kebutuhan atau dinamika masalah yang dihadapi masyarakat. Salah satu cara untuk melihat dengan mengambil jenis-jenis lembaga departemen dan non departemen yang ada. Lembaga Administrasi Negara (LAN) RI (2003: 10) mengemukakan bahwa ditinjau dari segi umurnya yang pokok dalam kehadirannya sebagai disiplin dan sebagai sistem lingkup perhatian administrasi tersebut meliputi pokok-pokok sebagai berikut:

- a Tata nilai
- b Organisasi pemerintahan negara.
- c Manajemen pemerintahan negara.

- d Sumber daya aparatur negara.
- e Sistem dan proses kebijakan negara.
- f Posisi, kondisi dan peran masyarakat bangsa dalam bernegara.
- g Hukum administrasi negara.

Dengan demikian ruang lingkup kajian administrasi meliputi organisasi dan manajemen, yakni organisasi adalah administrasi dalam arti statis atau dalam arti struktur, sedangkan manajemen adalah administrasi dalam arti dinamis atau dalam arti fungsi (struktur administrasi adalah organisasi sedangkan dinamika dan fungsi administrasi adalah manajemen)

a. Organisasi

Definisi mengenai organisasi yang dikemukakan oleh para ahli dan banyak pula raga dari definisi tersebut. Organisasi dapat dipandang sebagai wadah, proses, perilaku dan alat untuk mencapai tujuan. Namun demikian, definisi organisasi yang dikemukakan oleh para ahli biasanya akan memiliki unsur-unsur yang membentuk sebuah organisasi diantaranya sebagai wadah, adanya dua orang atau lebih, adanya proses kerja sama atau pembagian kerja dan adanya suatu tujuan yang hendak dicapai.

Scanlan (dalam Ulbert 2002: 195) menyatakan bahwa “Organisasi adalah sekelompok orang yang secara terkoordinasi bekerjasama mencapai tujuan melalui pembagian kerja dan fungsi dan melalui satu hirarki otoritas dan tanggung jawab”.

Pendapat lain mengenai organisasi di kemukakan oleh Siagian (2003:124) mengatakan bahwa :

Organisasi adalah bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai satu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam satu ikatan hirarki dimana selalu terdapat hubungan antara

seorang atau sekelompok orang yang disebut pimpinan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi adalah bentuk sekelompok orang yang bekerja sama yang menjalankan sebuah sistem yang terstruktur demi mencapai tujuan yang telah di tentukan.

b. Manajemen

Manajemen pada hakikatnya berfungsi untuk melakukan semua kegiatan-kegiatan yang perlu dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan dalam batas-batas kebijaksanaan umum yang telah di tentukan pada tingkat administrasi, manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan dalam melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa administrasi dan manajemen tidak dapat dipisah-pisahkan hanya kegiatan yang dapat dibedakan apabila dilihat dari segi fungsional, administrasi mempunyai dua tugas utama yaitu :

- 1) Menentukan tujuan penyuluhan yang hendak dicapai (*organizational goal*).
- 2) Menentukan kebijakan umum yang mengikat keseluruhan organisasi (*general and over all plicies*).

Menurut Lee dalam Sinaga dan Hadiati (2001:14), menyatakan bahwa:

Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian sumber daya yang ada (terutama sumber daya manusia) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Suatu organisasi baik besar maupun kecil memiliki suatu tujuan yang akan dicapai. Untuk merealisasikan tujuan yang telah disusun sedemikian rupa, memerlukan suatu manajemen yang baik agar tujuan organisasi tercapai dengan efektif dan efisien. Manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan yang dilakukan oleh individu-individu dengan melakukan upaya yang terbaik menurut tugas yang ditetapkan.

Sikula dalam Effendi (2011: 3), menguraikan:

Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, penghargaan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

Jadi manajemen adalah suatu proses kerjasama dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan organisasi dengan melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengendalian untuk mencapai tujuan organisasi efektif dan efisien dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

a. Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan adalah suatu hasil atau keluaran dari proses mental atau kognitif yang mengungkap pada pemilihan jalur perbuatan antara beberapa pilihan yang tersedia. Definisi lain dari pengambilan keputusan atau Decision Making yaitu suatu proses pemikiran dalam pemilihan dari beberapa alternatif atau kemungkinan yang paling sesuai dengan nilai atau tujuan individu untuk mendapatkan hasil atas solusi tentang prediksi kedepan.

Menurut Terry (2003: 28), “Pengambilan keputusan adalah pemilihan alternatif perilaku dari dua alternatif atau lebih tindakan untuk memecahkan masalah yang dihadapi melalui pemilihan satu diantara alternatif-alternatif yang memungkinkan.”

Baron Dan Byre (2008: 72) berpendapat bahwa, “Pengambilan keputusan ialah suatu proses melalui kombinasi individu atau kelompok dan mengintegrasikan informasi yang ada dengan tujuan memilih satu dari berbagai kemungkinan tindakan”.

Sedangkan menurut Eisenfuhr (dalam Lunenburg 2010: 120)

Pengambilan keputusan adalah proses membuat pilihan dari sejumlah alternatif untuk mencapai hasil yang diinginkan. Definisi ini memiliki tiga kunci elemen. Pertama, pengambilan keputusan melibatkan membuat pilihan dari sejumlah pilihan. Kedua, pengambilan keputusan adalah proses yang melibatkan lebih dari sekedar pilihan akhir dari antara alternatif. Ketiga, "hasil yang diinginkan" yang disebutkan dalam definisi melibatkan tujuan atau target yang dihasilkan dari aktivitas mental bahwa pembuat keputusan terlibat dalam mencapai keputusan akhir

Berdasarkan dari beberapa pendapat diatas, pengambilan keputusan bisa disimpulkan bahwa suatu proses pemilihan dari antara alternatif untuk mencapai suatu hasil.

4. Kaitan Administrasi Negara dengan Variabel Penelitian

Pencapaian suatu tujuan baik dalam suatu organisasi maupun masyarakat, dapat dilihat dari seberapa efektif tujuan itu dilaksanakan. Hal itu didukung oleh beberapa komponen yang dilakukan dalam pelaksanaan program suatu organisasi, salah satu kegiatan yang dapat menjadi pemicu penting dalam keberhasilan pelaksanaan suatu program adalah pelaksanaan pengawasan. Kegiatan pengawasan digunakan untuk memperbaiki kegiatan yang menyimpang dari rencana yang telah disusun,

mengkoreksi penyalahgunaan aturan dan sumber-sumber, serta untuk mengupayakan agar tujuan dicapai seefektif dan seefisien mungkin.

Selanjutnya mengenai pengertian pengawasan menurut Siagian yang dikutip oleh Silalahi (2002: 175) bahwa “Pengawasan adalah proses pengamatan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan”.

Demikian pengertian pengawasan sebagai ukuran suatu pencapaian suatu tujuan organisasi, sehingga dapat dikatakan bahwa pengawasan merupakan proses pengukuran kegiatan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui berbagai pendekatan dan sumber daya yang dilakukan oleh pegawai dalam suatu organisasi. Tanpa adanya pengertian pengawasan maka berbagai kegiatan yang direncanakan tidak akan berhasil secara berdayaguna. Mengingat sangat pentingnya pelaksanaan pengawasan dalam suatu kegiatan dalam organisasi, maka setiap pemimpin maupun pegawai organisasi harus senantiasa berupaya untuk melaksanakannya, sehingga dapat tercipta kegiatan yang efektif.

B. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Dalam manajemen sumber daya manusia, pegawai adalah asset (kekayaan) utama instansi, sehingga harus dipelihara dengan baik. Faktor yang menjadi perhatian dalam sumber daya manusia adalah manusia itu sendiri.

Menurut John M. Ivancevich, et al yang dikutip oleh Moekijat (2010:4) mengartikan manajemen sumber daya manusia sebagai berikut.

Manajemen sumber daya manusia adalah mengembangkan pegawai dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran individu maupun instansi. “Proses pencapaian tujuan organisasi melalui mendapatkan, mempertahankan, memberhentikan, mengembangkan dan menggunakan/ memanfaatkan sumber daya manusia dalam suatu organisasi dengan sebaik-baiknya.

T. Hani Handoko (2011:3), menyatakan bahwa :

“Merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemberhentian karyawan dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan dan masyarakat”.

Malayu S.P Hasibuan (2011:10), menyatakan MSDM sebagai “Ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”.

Berdasarkan pendapat ketiga para ahli, maka dapat dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah serangkaian proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan organisasi yang selaras dengan tujuan individu dan masyarakat.

Menurut Veithzal Rivai (2011:13), manajemen SDM merupakan bagian dari manajemen umum yang memfokuskan dari pada SDM. Adapun fungsi-fungsi manajemen SDM, seperti halnya fungsi manajemen umum, yaitu :

1. Perencanaan (*planning*)

Merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam rangka membantu terwujudnya tujuan.

2. Pengorganisasian (*Organization*)

Kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi.

3. Pengarahan (*directing*)

Kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerjasama dan bekerja efektif secara efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan.

4. Pengendalian (*controlling*)

Kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan maka diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana.

5. Pengadaan (*Procurement*)

Proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

6. Pengembangan (*development*)

Proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus disesuaikan dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

7. Kompensasi (*compensation*)

Pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

8. Pengintegrasian (*integration*)

Kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan akan memperoleh laba sedangkan karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya.

9. Pemeliharaan (*maintenance*)

Kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerjasama sampai pensiun.

10. Pemberhentian (*separation*)

Putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun dan sebab-sebab lainnya

C. Hakikat Pengawasan

1. Pengawasan

a. Pengertian Pengawasan

Dalam suatu organisasi maupun instansi pemerintah pasti mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, suatu organisasi maupun instansi akan mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan.

Sebagai contoh, dalam suatu organisasi maupun instansi pastinya memerlukan komponen-komponen yang saling mempengaruhi satu sama lain. Antara lain sumber daya manusia, bahan material/fisik, dan teknologi. Komponen-komponen tersebut saling mendukung dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam pelaksanaannya sering kali dijumpai permasalahan yang akan menghambat pencapaian tujuan. Masalah yang muncul antara lain berkaitan dengan waktu yaitu tidak terselesaikannya tugas dengan baik, tidak ditepatinya waktu penyelesaian (deadline). Maka untuk menjamin suatu pekerjaan tetap sesuai dengan rencana dan tidak melenceng atau menyimpang dari tujuannya diperlukan suatu kegiatan. Kegiatan tersebut disebut pengawasan.

Seperti yang diungkapkan oleh

Dengan adanya pengawasan maka akan mencegah atau mengurangi berbagai penyimpangan dan kesalahan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi maupun instansi tersebut.

M. Manullang (2005: 173) mendefinisikan pengawasan sebagai berikut, “Pengawasan sebagai suatu proses untuk menerapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan bila perlu mengoreksi dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula”.

Sedangkan menurut T. Hani Handoko (2003: 359) mengemukakan pengawasan adalah “Proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tersebut”.

Selanjutnya Robert J. Mokler yang dikutip oleh T. Hani Handoko (2003:

360) mendefinikan pengawasan sebagai berikut:

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

Sedangkan menurut M. Farland dalam Maringan M. Simbolon (2004: 61)

mendefinisikan pengawasan (control) sebagai berikut:

Control is the process by which an executive gets the performance of this subordinate to correspond as closely as possible to chosen plans, orders, objective, or policies". (Pengawasan ialah suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya sesuai dengan rencana, perintah, tujuan, kebijakan yang telah ditentukan).

Dari beberapa definisi diatas mengenai pengawasan dapat disimpulkan bahwa pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen dan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan untuk mengetahui apakah kegiatan-kegiatan yang berada dalam tanggung jawabnya berada dalam keadaan yang sesuai dengan rencana ataukah tidak. Jika tidak sesuai dengan rencana maka perlu dilakukan tindakan tertentu untuk menanganinya. Jika telah sesuai dengan rencana maka perlu perhatian untuk meningkatkan kualitas hasil dalam mencapai tujuan organisasi. Pengawasan bukan mencari siapa yang salah namun apa yang salah dan bagaimana membetulkannya.

b. Tujuan Pengawasan

Suatu kegiatan pengawasan memiliki tujuan agar segala bentuk kegiatan berjalan dan terlaksana dengan baik sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan

sebelumnya, atau dengan kata lain dapat memberikan kepastian apakah pekerjaan yang telah dilakukan sesuai dengan rencana, instruksi, ketentuan atau aturan serta kebijaksanaan yang telah ditetapkan.

Menurut Kusnadi dkk (2002: 265), tujuan pengawasan pada umumnya meliputi:

- 1) Pengukuran kepatuhan terhadap kebijakan, rencana, prosedur, pengaturan, dan hukum yang berlaku.
- 2) Menjaga sumber daya yang dimiliki organisasi.
- 3) Pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi.
- 4) Dipercayainya informasi dan keterpaduan informasi yang ada dalam organisasi.
- 5) Kinerja yang sedang berlangsung dan kemudian membandingkan kinerja aktual dengan standar serta meningkatkan tingkat penyimpangan dan kemudian mencari solusi yang tepat.

Adapun yang menjadi tujuan diadakannya pengawasan menurut Soekarno (Gouzali Saydam, 2000:197) adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui apakah suatu kegiatan sudah sesuai dengan instruksi.
- 2) Untuk mengetahui apakah suatu kegiatan sudah berjalan sesuai dengan rencana.
- 3) Untuk mengetahui apakah kegiatan telah berjalan efisien.
- 4) Untuk mengetahui kesulitan-kesulitan dan kelemahan-kelemahan dalam kegiatan.
- 5) Untuk mencari jalan keluar bila ada kesulitan, kelemahan atau kegagalan kearah perbaikan.

Berdasarkan definisi tersebut dapat diambil kesimpulannya bahwa maksud dan tujuan dari pengawasan adalah untuk mengetahui pelaksanaan kerja, hasil kerja, dan segala sesuatunya apakah sesuai dengan yang direncanakan atau tidak, serta mengukur tingkat kesalahan yang terjadi sehingga mampu diperbaiki ke arah yang lebih baik. Maksud dan tujuan pengawasan bukan untuk mencari kesalahan terhadap orangnya, tetapi mencari kebenaran terhadap hasil

pelaksanaan pekerjaannya sehingga para pegawai akan termotivasi untuk lebih teliti dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga mampu mengurangi kesalahan yang lebih kritis.

c. Jenis-Jenis Pengawasan

Beberapa ahli ilmu administrasi manajemen berbeda-beda dalam mengemukakan pendapat mengenai jenis-jenis pengawasan, hal ini dikarenakan dari sudut pandang para ahli yang tentunya berbeda.

Jenis-jenis pengawasan menurut Handyaningrat (2010: 144) adalah sebagai berikut:

- 1) Pengawasan dari dalam
Pengawasan dari dalam adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan yang dibentuk dalam organisasi itu sendiri. Aparat ini bertindak atas nama pimpinan organisasi dan bertugas mengumpulkan segala data dan informasi yang diperlukan oleh pimpinan organisasi. Data dan informasi ini digunakan untuk menilai pelaksanaan pekerjaan dan menilai kebijaksanaan pimpinan. Dengan demikian pimpinan dapat meninjau kembali kebijaksanaan yang telah dikeluarkan dan melakukan tindakan-tindakan perbaikan terhadap pelaksanaan pekerjaan.
- 2) Pengawasan dari luar
Pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan dari luar organisasi yang artinya adalah aparat pengawasan yang bertindak atas nama atasan dari pimpinan organisasi itu sendiri, atau bertindak atas nama pimpinan organisasi atas permintaannya.
- 3) Pengawasan preventif
Pengawasan preventif merupakan pengawasan yang dilakukan sebelum rencana itu dilaksanakan. Maksud daripada pengawasan preventif ini adalah untuk mencegah terjadinya kekeliruan atau kesalahan dalam pelaksanaan. Pengawasan ini dapat dilakukan dengan usaha-usaha sebagai berikut:
 - a) Menentukan peraturan-peraturan yang berhubungan dengan sistem prosedur, hubungan dan tata kerja.
 - b) Membuat manual/pedoman sesuai dengan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan.
 - c) Menentukan kedudukan, tugas, wewenang dan tanggungjawabnya.
 - d) Mengorganisasikan segala macam kegiatan, penempatan pegawai dan pembagian pekerjaannya.
 - e) Menentukan sistem pemeriksaan, koordinasi dan pelaporan.

f) Menetapkan sanksi-sanksi terhadap orang yang menyimpang dari peraturan yang telah ditetapkan.

4) Pengawasan represif

Pengawasan represif adalah pengawasan yang dilakukan setelah adanya pelaksanaan pekerjaan. Maksud diadakannya pengawasan ini ialah untuk menjamin kelangsungan pelaksanaan pekerjaan agar hasilnya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Sedangkan apabila mengacu pada Lembaga Administratif Negara Republik Indonesia (LAN RI) dalam bukunya Sistem Administratif Negara Republik Indonesia, jenis-jenis pengawasan adalah sebagai berikut:

1) Subjek yang melakukan pengawasan

Berdasarkan subjek yang melakukan pengawasan, dalam sistem administrasi Negara Republik Indonesia dikembangkan empat Jenis pengawasan antara lain:

- a) Pengawasan Melekat
- b) Pengawasan Fungsional
- c) Pengawasan Legislatif
- d) Pengawasan Masyarakat

2) Cara pelaksanaan pengawasan

Dalam pelaksanaannya dilakukan dengan dua cara pelaksanaan pengawasan yakni pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung.

3) Waktu Pelaksanaan

- a) Pengawasan yang dilakukan sebelum kegiatan dimulai, pengawasan ini antara lain dilakukan dengan mengadakan pemeriksaan dan persetujuan atas rencana kerja dan rencana anggotanya, penetapan petunjuk operasional, persetujuan atas rancangan peraturan

perundangan yang akan ditetapkan oleh pejabat atau instansi pemerintah yang lebih rendah.

- b) Pengawasan yang dilakukan selama pekerjaan sedang berlangsung, pengawasan ini dilakukan dengan tujuan membandingkan antara hasil yang nyata dicapai dengan yang seharusnya telah dan yang harus dicapai dalam waktu selanjutnya.
- c) Pengawasan yang dilakukan sesudah pekerjaan selesai dilaksanakan, pengawasan ini dilakukan dengan cara membandingkan antara rencana dan hasil.

d. Fungsi-Fungsi Pengawasan

Menurut Bohari (2004: 9), fungsi pengawasan pada dasarnya merupakan proses yang dilakukan untuk memastikan agar apa yang telah direncanakan dapat berjalan sebagai mana mestinya.

Menurut Erni dan Saefulah (2005: 12), fungsi pengawasan adalah:

- 1) Mengevaluasi keberhasilan dan pencapaian tujuan serta target sesuai dengan indikator yang ditetapkan.
- 2) Mengambil langkah klarifikasi dan koreksi atas penyimpangan yang mungkin ditemukan.
- 3) Melakukan berbagai alternatif solusi atas berbagai masalah yang terkait dengan pencapaian tujuan usaha.

Menurut Maringan (2004: 62), fungsi pengawasan adalah:

- 1) Mempertebal rasa tanggung jawab terhadap pejabat yang disertai tugas dan wewenang dalam melaksanakan pekerjaan.
- 2) Mendidik para pejabat agar mereka melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.
- 3) Untuk mencegah terjadinya penyimpangan, penyelewengan, kelalaian, dan kelemahan agar tidak terjadi kerugian yang tidak diinginkan.

Dari definisi menurut para ahli diatas jelas bahwa pengawasan sangat penting dilakukan dalam sebuah organisasi agar pekerjaan berjalan dengan sesuai harapan yang telah ditetapkan sebelumnya, menghindari terjadinya masalah yang berkaitan dengan pencapaian tujuan suatu organisasi.

e. Prinsip Pengawasan

Menurut Handyaningrat (1996: 149), prinsip-prinsip dalam pengawasan adalah sebagai berikut:

- 1) Pengawasan berorientasi kepada tujuan organisasi.
- 2) Pengawasan harus objektif, jujur dan mendahulukan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi.
- 3) Pengawasan harus berorientasi terhadap kebenaran menurut peraturan-peraturan yang berlaku, berorientasi terhadap kebenaran atas prosedur yang telah ditetapkan, dan berorientasi terhadap tujuan dalam pelaksanaan pekerjaan.
- 4) Pengawasan harus menjamin daya dan hasil guna pekerjaan.
- 5) Pengawasan harus berdasarkan atas standar yang objektif, teliti, dan tepat.
- 6) Pengawasan harus bersifat terus menerus.
- 7) Hasil pengawasan harus dapat memberikan umpan balik terhadap perbaikan dan penyempurnaan dalam pelaksanaan, perencanaan, dan kebijaksanaan waktu yang akan datang.

Menurut Ulbert Silalahi (2002: 178) prinsip-prinsip pengawasan adalah sebagai berikut:

- 1) Pengawasan harus berlangsung terus-menerus bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan atau pekerjaan.
- 2) Pengawasan harus menemukan, menilai dan menganalisis data tentang pelaksanaan pekerjaan secara objektif.
- 3) Pengawasan bukan semata-mata untuk mencari kesalahan, tetapi juga mencari atau menemukan kelemahan dalam melaksanakan pekerjaan.
- 4) Pengawasan harus memberi bimbingan dan mengarahkan untuk mempermudah pelaksanaan pekerjaan dalam pencapaian tujuan.
- 5) Pengawasan tidak menghambat pelaksanaan pekerjaan tetapi harus menciptakan efisiensi (hasil guna).
- 6) Pengawasan harus fleksibel.
- 7) Pengawasan harus berorientasi pada rencana dan tujuan yang telah ditentukan.

- 8) Pengawasan dilakukan terutama pada tempat-tempat strategis atau kegiatan-kegiatan yang sangat menentukan.
- 9) Pengawasan harus membawa dan mempermudah melakukan tindakan perbaikan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan dengan adanya prinsip pengawasan maka pengawasan akan lebih berorientasi, berdayaguna dan berkesinambungan, karena pada dasarnya prinsip yang baik merupakan kunci keberhasilan tercapainya tujuan pengawasan.

f. Teknik-Teknik Pengawasan

Dalam melakukan pengawasan, perlu ditetapkan teknik-teknik pengawasan tertentu agar pengawasan itu sendiri dapat berlangsung secara efektif dan efisien. Ada berbagai cara dalam melakukan teknik pengawasan, salah satunya ialah melaksanakan pengawasan dengan terlebih dahulu menentukan titik-titik pengawasan dan dari sinilah nantinya dapat ditarik suatu kesimpulan mengenai keadaan seluruh kegiatan organisasi.

Untuk melaksanakan pengawasan, dapat dilakukan dengan teknik pengawasan. Soelistriyo (2003: 86) mengungkapkan teknik pengawasan yaitu:

- 1) Pengawasan Langsung
Adalah pengawasan yang dilaksanakan sendiri oleh atasan langsung, tanpa perantara.
- 2) Pengawasan Tidak Langsung
Adalah pengawasan yang dilaksanakan dengan perantara suatu alat yang berwujud laporan, baik laporan lisan maupun tertulis.

Kedua teknik pengawasan diatas memiliki kelebihan dan kelemahan. Kelebihan teknik pengawasan langsung yaitu pimpinan mengetahui secara langsung yang terjadi dilapangan. Kekurangan teknik pengawasan langsung yaitu sulit dilakukan dalam organisasi yang besar yang bersifat kompleks.

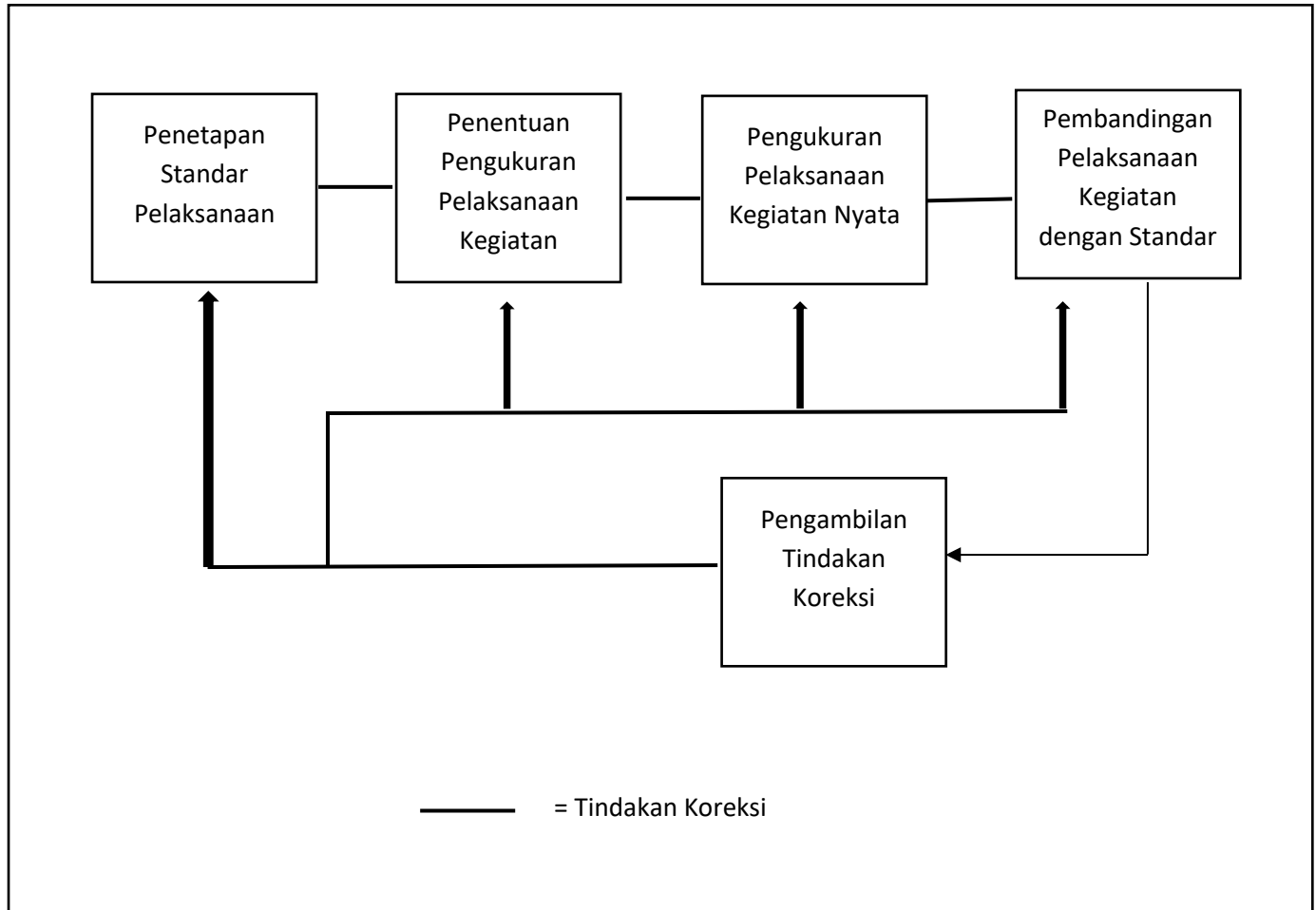
Kelebihan teknik pengawasan tidak langsung adalah cocok untuk organisasi yang besar. Sedangkan kekurangannya adalah seringkali bawahan melaporkan hal-hal yang bersifat baik saja agar pimpinan senang, pimpinan tidak mengetahui keadaan yang sebenarnya terjadi.

g. Proses Pengawasan

Dalam melaksanakan suatu tugas tertentu selalu terdapat urutan atau tahapan pelaksanaan tugas. Demikian pula dengan pengawasan, untuk mempermudah pelaksanaan pencapaian tujuan. Tahap-tahap tersebut seperti diungkapkan oleh T. Hani Handoko (2003: 363) yaitu:

- 1) Penetapan standar pelaksanaan
Tahap pertama dalam pengawasan adalah penetapan standar pelaksanaan yang artinya sebagai suatu satuan pengukuran yang digunakan untuk patokan dalam menilai hasil-hasil. Tujuan, sasaran, kuota dan target digunakan sebagai standar. Bentuk standar yang lebih khusus antara lain target penyelesaian pekerjaan, anggaran, keselamatan kerja dan sebagainya.
- 2) Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan
Penetapan standar akan sia-sia bila tidak disertai dengan berbagai cara untuk mengukur kegiatan pelaksanaan nyata. Oleh karena itu dibutuhkan dalam pengawasan adalah menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan secara tepat.
- 3) Pengukuran pelaksanaan kegiatan nyata
Setelah frekuensi pengukuran dan sistem monitoring ditentukan, pengukuran pelaksanaan kegiatan dilakukan sebagai proses yang berulang-ulang dan terus-menerus. Ada berbagai cara untuk melakukan pengukuran kegiatan nyata yaitu pengamatan, laporan-laporan baik lisan maupun tertulis, inspeksi, pengujian (tes), dan atau dengan pengambilan sampel.
- 4) Pembandingan pelaksanaan kegiatan dengan standar
Tahap kritis dari proses pengawasan adalah pembandingan pelaksanaan nyata dengan pelaksanaan yang direncanakan atau standar yang telah ditetapkan. Walaupun tahap ini paling mudah dilakukan, tetapi kompleksitas dapat terjadi pada saat menginterpretasikan adanya penyimpangan.
- 5) Pengambilan tindakan koreksi
Bila hasil analisa menunjukkan perlunya tindakan koreksi, tindakan ini harus diambil. Tindakan koreksi dapat diambil dalam berbagai

bentuk. Standar mungkin diubah, pelaksanaan diperbaiki, atau keduanya dilakukan secara bersamaan.



Sumber: (T. Hani Handoko 2003)

Gambar 2.1
Proses Pengawasan

h. Karakteristik Pengawasan Efektif

Untuk menciptakan pengawasan yang betul-betul efektif berjalan sesuai dengan fungsinya, maka diperlukan syarat-syarat pengawasan yang merupakan suatu hal bagi seorang pimpinan organisasi untuk mendapatkan sistem pengawasan yang memadai dan efektif dalam membantu kelancaran perencanaan organisasi agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Manullang (2005: 174) mengungkapkan bahwa:

Suatu sistem pengawasan yang efektif harus dapat segera melaporkan penyimpangan-penyimpangan sehingga berdasarkan penyimpangan-penyimpangan itu dapat diambil tindakan untuk pelaksanaan selanjutnya agar pelaksanaan keseluruhan benar-benar dapat sesuai atau mendekati apa yang direncanakan sebelumnya.

Pelaksanaan pengawasan yang efektif merupakan salah satu refleksi dari efektivitas manjerial seorang pimpinan. Sistem pengawasan yang dilakukan dalam suatu organisasi haruslah efektif, agar tujuan dari kegiatan pengawasan yang efektif menurut Maringan M. Simbollon (2004: 70) mengungkapkan syarat pengawasan yang efektif antara lain:

- 1) Pengawasan harus dihubungkan dengan rencana dan kedudukan seseorang.

Semua sistem dan teknik pengawasan harus menggambarkan/menyesuaikan rencana sebagai pedoman. Maksud dari pengawasan ialah untuk meyakinkan bahwa apa yang diselesaikan itu sesuai dengan rencana. Disamping itu pengawasan harus dikaitkan pula dengan kedudukan/jabatan seseorang yang menjadi tanggung jawabnya.

- 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.

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

Pengawasan dapat menunjukkan penyimpangan dari pelaksanaan rencana yang berdasar prinsip pengawasan. Oleh karena itu penyimpangan harus diteliti dalam praktek, berdasarkan atas prinsip-prinsip pengawasan terhadap hal-hal yang penting/kritis.

4) Pengawasan harus obyektif

Pengawasan yang obyektif ialah pengawasan yang berdasarkan atas ukuran-ukuran atau standar yang obyektif yang ditentukan sebelumnya. Standar obyektif dapat bersifat kuantitatif (dapat dihitung) dan dapat bersifat kualitatif (sukar dihitung).

5) Pengawasan harus fleksibel

Dengan adanya pengawasan dimungkinkan adanya perubahan rencana terhadap hal-hal yang tidak terduga sebelumnya. Fleksibilitas dalam pengawasan dapat dilakukan dengan berbagai pelaksanaan rencana alternatif sesuai dengan berbagai kemungkinan situasi.

6) Pengawasan harus hemat

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

7) Pengawasan harus membawa tindakan perbaikan

Pengawasan tidak akan membawa arti apabila tidak membawa tindakan perbaikan. Sistem pengawasan yang efektif ialah apabila ditemukan terjadinya kegagalan-kegagalan, maka tampak jelas kepada siapa ia harus bertanggung jawab dan siapa yang dapat menjamin tindakan perbaikan.

i. Dimensi Indikator pengawasan

Dimensi dan indikator yang terdapat dalam pengawasan kerja menurut Sondang siagian (2014:35) terdapat tiga mekanisme yang positif mempengaruhi kinerja, antara lain :

1) Kontrol Masukan

Masukan kontrol melibatkan pengelolaan sumber daya organisasi. Sumber daya ini mencakup material, keuangan dan sumber daya manusia. Mekanisme masukan kontrol meliputi pencocokan kepentingan individu dengan kepentingan utama perusahaan melalui penyaringan karyawan (selection) yang tepat dan memastikan bahwa karyawan yang terbaik dan mempunyai kemampuan yang tinggi itu yang dipilih, Seperti : Seleksi pada Materi yang diujikan, Objektivitas, Pelatihan, Alat Bantu Suara, Alat Bantu Fasilitas.

2) Kontrol Perilaku

Kontrol perilaku adalah semua tindakan yang mengatur kegiatan bawahan. Hal ini biasanya dimulai dari manajemen puncak dan kemudian megimplementasikan ditingkat menengah dan manajemen yang paling terendah. Fungsi dasar manajemen perilaku adalah untuk memastikan bawahan-bawahan melakukan tugas sesuai dengan apa yang telah direncanakan perusahaan, kemudian memantau kinerja dan melakukan tindakan evaluasi kinerja karyawan. Tindakan korektif yang diambil dalam hal ini terjadi perbedaan antara kinerja yang diinginkan atau kinerja aktual, dan umpan balik diberikan secara berkelanjutan (Akdere dan Azvedo,

2010). Fokus utama kontrol perilaku ini berbasis pada pencapaian peningkatan tujuan dengan asumsi bahwa manajer memiliki sebuah tugas dan bawahan memiliki kemampuan untuk bertindak, Seperti : Standar, Evaluasi, Perbandingan, Perbaikan.

3) Kontrol Pengeluaran

Kontrol pengeluaran adalah semua tentang pengaturan target bawahan untuk mengikuti manajer. Dalam kontrol pengeluaran, manajer menetapkan hasil yang diinginkan yang harus dicapai oleh karyawan mereka. Target tersebut pengeluaran ini adalah semua cara tentang mengontrol sistem penghargaan dengan iuran pegawai yang menguntungkan, Seperti : Target Kerja, Hadiah/ Bonus.

Sedangkan menurut pendapat lain. Dimensi Pengawasan Menurut Handayani (2003: 151) yakni:

- 1) Pengawasan harus dihubungkan dengan rencana dan kedudukan seseorang
- 2) Pengawasan harus dihubungkan dengan individu pimpinan dan pribadinya
- 3) Pengawasan harus menunjukkan penyimpangan-penyimpangan pada hal yang penting
- 4) Pengawasan harus objektif

2. Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi. Karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Dalam

kata pelayanan selalu diiringi oleh kata “publik” yang berarti masyarakat banyak atau untuk kepentingan orang banyak. Dengan hal ini pemerintah menyediakan pelayanan yang bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”.

Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat *intangible* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Pendapat Moenir (2014: 16), “pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung”.

Memahami hal pelayanan sebagai suatu cara untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau sekelompok orang atau suatu badan yang tergabung dalam kepentingan umum sehingga arti pelayanan dan pelayanan umum pada dasarnya tidak jauh berbeda, sehingga keduanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan orang lain (individu dan masyarakat).

Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat. Pengertian pelayanan secara rinci yang dikemukakan oleh Gronroos *Ratminto dan Atik (2015: 2) yaitu:

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disiapkan oleh organisasi pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan berbagai permasalahan

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok organisasi).

3. Pengertian Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berpikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa inggris “ public” yang berarti umum, masyarakat, negara.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Menurut Inu Kencana Syafei, dkk (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan yang sama serta harapan yang sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak yang didasarkan dengan nilai-nilai norma yang dimiliki.

4. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka penulis akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Menurut Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu:

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa, dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

H.A.S Moenir (2002: 7) menyatakan “pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Sedangkan definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) no 63 tahun 2004 adalah:

Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat

yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan tertentu sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

5. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Keputusan MENPAN No. 63 tahun 2004 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- a. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi dan lain sebagainya.
- b. Pelayanan barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengelolaan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- c. Pelayanan jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006: 3) yaitu:

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik. Pendapat Moenir (2014: 88-119) faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu:

- a. Faktor kesadaran
Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.
- b. Faktor aturan
Aturan merupakan persingkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peranan aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan,
- c. Faktor organisasi
Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.
- d. Faktor pendapatan
Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
- e. Faktor keterampilan dan kemampuan
Kemampuan berasal dari kata mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan

barang atau jasa, sedangkan keterampilan adalah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

f. Faktor sarana pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

7. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2003 prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, mencakup kejelasan dalam hal: (a) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik; (c) perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
- h. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun dan ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
- j. kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet dan tempat ibadah.

8. Mutu (Quality) Pelayanan

a. Pengertian Mutu (Quality) Pelayanan

Kepuasan Masyarakat atas layanan, kinerja pelayanan, dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan masyarakat dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana 2003: 4), menyebutkan kualitas pelayanan merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan masyarakat, mencakup produk jasa, manusia dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas di masa mendatang.

Sedangkan menurut Vincent Gaspersz (2011: 6) menyebutkan bahwa:

Ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategik. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas dari segi strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Selanjutnya Fandy Tjiptono (2004: 121) menyebutkan:

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*) apabila jasa yang dirasakan atau dipersepsikan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika jasa yang dirasakan lebih jelek dibandingkan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Sebagai contohnya adalah kantor kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Menurut Tjiptono (2011: 350), faktor-faktor dominan di dalam melaksanakan pelayanan antara lain:

- 1) Kualitas yang dapat dievaluasi sebelumnya
- 2) Kualitas yang dapat dievaluasi konsumen setelah mendapat pelayanan jasa contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan.
- 3) Kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa
- 4) Komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa
- 5) Reputasi dan profil suatu instansi/perusahaan.

c. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Parasuraman dalam Tjiptono (2011: 498), mengemukakan bahwa penilaian pelanggan dalam hal ini masyarakat terhadap kualitas jasa didasarkan dari gap yang terjadi antara jasa yang diterima dan jasa yang diharapkan. Membandingkan nilai kualitas pelayanan dengan nilai kepuasan secara menyeluruh dalam kualitas

pelayanan yang dinilai oleh masyarakat. Dengan cara ini pelayanan dapat diadopsi untuk berbagai instansi yang bergerak dibidang pelayanan.

D. Kajian Penelitian Terdahulu

NO	JUDUL	HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1.	“Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Inspektorat Kabupaten Jember” Disusun oleh Tashriya Lestari (2017)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya kenyataan besarnya volume pekerjaan dan tanggungjawab yang dipikul oleh pegawai sangat berat karena keterbatasan jumlah pegawai. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh penetapan standar kerja, pelaksanaan operasional kerja, dan pelaksanaan mekanisme kerja terhadap kinerja pegawai di Inspektorat Kabupaten Jember.	1. variabel yang digunakan yaitu variabel Pengawasan 2. studi kasus menitikberatkan pada seberapa efektif pelaksanaan pengawasan	1.Objek penelitian di kantor Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang. 2. Metode penelitian Kuantitatif
2.	“Analisis pelaksanaan fungsi pengawasan inspektorat daerah di Kabupaten Maros Sulawesi Selatan Muh, Hary Mappangara (2003)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pengawasan baik dilihat dari pemeriksaan, pengujian, hingga penyelidikan ternyata belum efektif. Hal ini disebabkan karena	1. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. 2. Variabel penelitian menggunakan variabel pengawasan. 3. Teknik pengumpulan	1. Objek penelitian di kantor Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang 2. Objek kajian penelitian pada pelayanan

		adanya ketidaktepatan waktu dalam melakukan pengawasan, belum akuratnya data penyimpangan yang ditemukan untuk aparatur pengawas serta minimnya SDM dalam hal ini adalah aparatur pemerintahan pada Kantor Inspektorat Kabupaten Maros Sulawesi Selatan	data, data reduction, data display, data conclusion dan triangulasi.	
3.	“Pengaruh Disiplin Dan Pengawasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Karyadeka Alam Lestari Semarang” Disusun Oleh Dwi Puspita Sari (2011)	Hasil penelitian ini menunjukan bahwa diketahui banyaknya kelemahan dalam kinerja pegawai dilihat dari banyaknya ketidak hadiran karyawan yang dapat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mrngetahui dan menganalisis bagaimana disiplin, pengawasan kerja dan kinerja karyawan di PT. Karyadeka Lestari Alam Semarang.	1.Variabel penelitian pengawasan 2. studi kasus pada kelemahan dalam kinerja pegawai.	1. Objek penelitian di kantor Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang. 2.Menggunakan dua variabel yakni disiplin dan pengawasan kerja

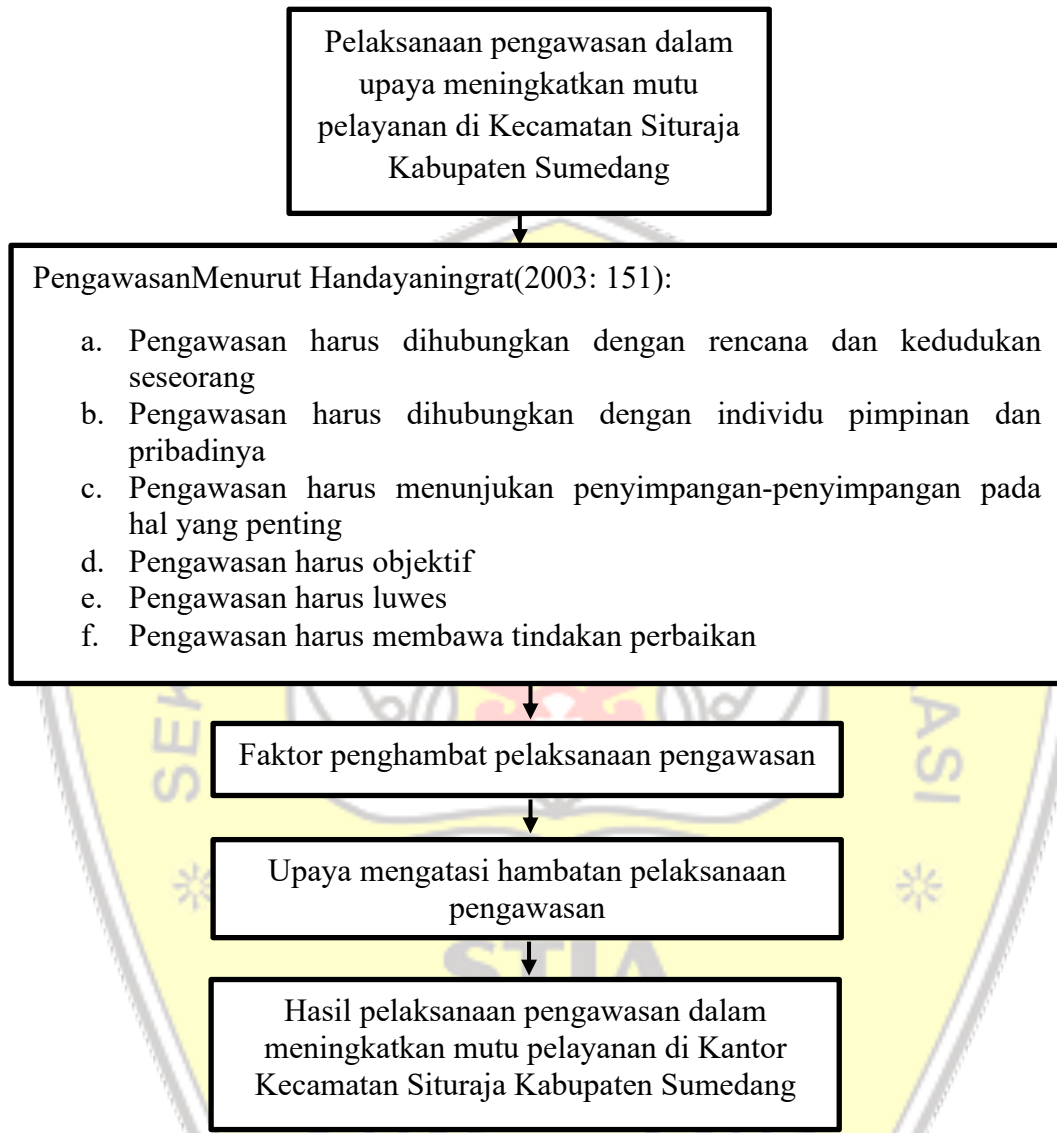
E. Kerangka Pemikiran dan Kisi-kisi Instrumen Penelitian

1. Kerangka Pemikiran

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan aspek penting dalam perusahaan, organisasi dan instansi pemerintahan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Setiap perusahaan, organisasi dan instansi pemerintahan perlu memperhatikan manajemen sumber daya manusia agar mencapai kinerja yang lebih optimal karena kelangsungan setiap perusahaan, organisasi dan instansi pemerintahan tergantung pada kinerja karyawan. Dalam usaha untuk mencapai tujuan, setiap perusahaan, organisasi dan instansi pemerintahan mengharapkan adanya kinerja yang tinggi dari setiap karyawannya.

Dalam meningkatkan tata pemerintahan baik, diperlukan adanya pengawasan intern yang memadai dalam pemerintah. Kegiatan pengawasan intern ini dilakukan dalam rangka memberikan keyakinan yang memadai bahwa kegiatan telah dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Dari penjelasan diatas peneliti menyajikan kerangka pemikiran seperti pada gambar dibawah ini:



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Fokus Penelitian	Dimensi	Indikator	Item
Pengawasan Menurut Handayani (2003: 151)	1. Pengawasan harus dihubungkan dengan rencana dan kedudukan seseorang	a) Pengawasan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan	1
		b) Pengawasan sesuai dengan SOP	2
	2. Pengawasan harus dihubungkan dengan individu pimpinan dan pribadinya	a) Pimpinan memiliki komitmen dalam melakukan pengawasan	3
		b) Pelaksana pengawasan memiliki integritas	4
	3. Pengawasan harus menunjukkan penyimpangan-penyimpangan pada hal yang penting	a) Menunjukkan bila ada kesalahan	5
		b) Pimpinan mengetahui adanya penyimpangan	6
	4. Pengawasan harus objektif	a) Menilai, dan menganalisis data sesuai dengan kenyataan	7
		b) Dilakukan sesuai dengan standar kerja	8
	5. Pengawasan harus luwes	a) Pengawasan dilakukan tidak memandang kekerabatan	9
		b) Petugas pengawasan memiliki legalitas	10
	6. Pengawasan harus membawa tindakan perbaikan	a) Memberikan rekomendasi solusi permasalahan	11
		b) Melakukan evaluasi dan tindak lanjut	12

Hambatan pelaksanaan pengawasan menurut (Muchsan, 2000 : 42)	1. Kepegawaian	a) Keterbatasan SDM pengawas	13
		b) Penyelesaian pekerjaan	14
		c) Kualitas SDM pengawas	15

	2. Kepemimpinan	a) Komitmen pimpinan	16
		b) Ketegasanpimpinan	17
Upaya dalam mengatasi hambatan pengawasan menurut (Muchsan, 2000 : 42)	1. Kepegawaian	a) Keterbatasan SDM pengawas	18
		b) Penyelesaian pekerjaan	19
		c) Kualitas SDM pengawas	20
	2. Kepemimpinan	a) Komitmen pimpinan	21
		b) Ketegasan pimpinan	22



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif atau sering disebut metode naturalistik. Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam Moloeng (2007:4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Lebih lanjut Moloeng (2007:11) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif menekankan pada data berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

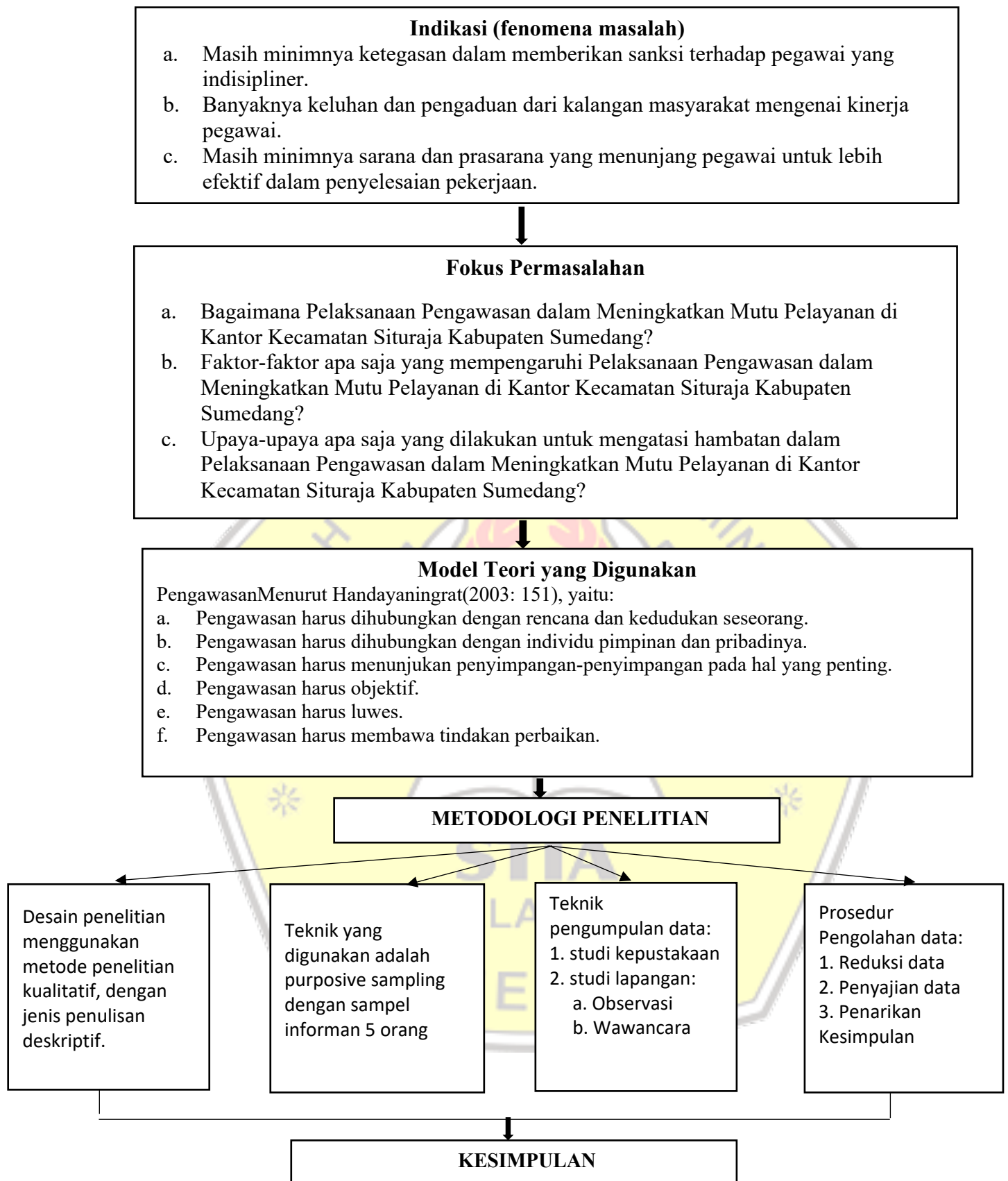
Hasil dari penelitian ini hanya mendeskripsikan wawancara-wawancara mendalam terhadap subjek penelitian sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pemahaman

Berdasarkan pendapat tersebut maka penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan sebagainya, secara holistik, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan penelitian ilmiah.

Dengan digunakan metode kualitatif maka diharapkan data yang didapat lebih lengkap, lebih mendalam, dan bermakna sehingga tujuan penelitian yang dapat dicapai. Dengan metode kualitatif maka diharapkan akan dapat diperoleh data yang lebih tuntas pasti, sehingga dapat memiliki kredibilitas yang tinggi.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat digambarkan desain penelitian di bawah ini, yaitu sebagai berikut:





Gambar 3.1
Bagan Desain

B. Penentuan Sasaran dan Informasi Penelitian

1. Sasaran Penelitian

Dalam suatu kegiatan penelitian tentu tidak akan terlepas dari objek penelitian itu sendiri, baik berupa manusia, perilaku, aktivitas serta masalah-masalah yang terjadi dilapangan.

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tapi oleh Spradey yang dikutip oleh Sugiyono (2005:48) dinamakan “*social situation*” atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu : tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis.

Untuk menentukan informan kunci, peneliti menentukan kriteria sebagai berikut :

1. Mengetahui secara detail tentang Kantor Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang.
2. Memiliki banyak informasi yang berguna, berkaitan dengan tujuan penelitian.
3. Bersedia menjadi informan.

Dengan demikian, yang menjadi sasaran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1
Sasaran Penelitian

NO	JABATAN	JUMLAH
1.	Camat	1
2.	Sekretariat Kecamatan	1
3.	Pelaksana Sekretariat Kecamatan	10

4.	Kasubag Umum Aset Dan Kepegawaian	1
5.	Kasubag Program Dan Keuangan	1
6.	Kasi Pelayanan Umum	1
7.	Pelaksana Seksi Pelayanan Umum	4
8.	Kasi Sosial	1
9.	Pelaksana Seksi Sosial	5
10.	Kasi Ketentraman Dan Ketertiban Umum	1
11.	Pelaksana Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum	4
12.	Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat	1
14.	Pelaksana Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat	4
15.	Kasi Tata Pemerintahan	1
16.	Pelaksana seksi Tata Pemerintahan	4
17.	Bendahara	1
Jumlah		41

Jika dilihat dari tabel diatas semua penyusunan pegawai mengambil sejumlah orang tersebut di atas berdasarkan pertimbangan bahwa yang bersangkutan bertanggungjawab keseluruhan maupun sebagian tergantung tupoksi dan tingkat wewenang serta tanggungjawabnya, dan seharusnya sudah dapat mengelola atau mengurus dalam pelayanan publik Kartu Tanda Penduduk kepada masyarakat dengan baik tanpa kendala yang berarti.

2. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informan penelitian yang memahami informasi tentang objek penelitian. Informan yang dipilih harus memiliki kriteria agar informasi yang didapatkan bermanfaat untuk penelitian yang dilakukan.

Menurut Spradley (Moloeng, 2004:165) informan harus memiliki kriteria-kriteria yang harus dipertimbangkan, yaitu:

1. Informan yang intensif menyatu dengan suatu kegiatan yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian.

2. Informan masih terikat secara penuh serta aktif pada lingkungan kegiatan yang menjadi sasaran penelitian.
3. Informan mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.
4. Informan yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu dan mereka relatif masih lugu dalam memberikan informasi.

Tabel 3.2
Informan Penelitian

o.	Unsur	Jumlah
1.	Camat	1
2.	Sekretaris Camat	1
3.	Kepala Seksi Tata Pemerintahan	1
4.	Kepala Sub Bagian Umum dan Aset	1
5.	Kepala Seksi Pelayanan Umum	1
Jumlah		5

Orang tersebut diatas dijadikan sebagai sampel berdasarkan pertimbangan bahwa yang bersangkutan berkompeten dan bertanggung jawab terhadap

pengawasan pelaksanaan kerja pegawai, baik secara keseluruhan maupun sebagian tergantung tupoksi dan tingkat wewenang serta bertanggung jawab.

C. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi fakta-fakta atau informasi tentang Kantor Kecamatan Situraja. Oleh karena itu, diperlukan rincian data yang dikumpulkan berupa data primer maupun data sekunder. Definisi data primer adalah data yang langsung diamati dilapangan melalui wawancara mendalam. Sedangkan data sekunder adalah data yang sudah diolah dan dipublikasikan dari dokumen dan media pemberitaan resmi.

Untuk menunjang metode yang digunakan guna memperoleh informasi dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari literature, buku-buku ilmiah, peraturan-peraturan yang berlaku, laporan-laporan. Arsip serta dokumen-dokumen tertulis yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti yang dapat menunjang kelancaran pencarian data.

2. Studi lapangan, yaitu teknik mengumpulkan data yang diperoleh langsung dilapangan, dengan cara:

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung berkaitan dengan pelaksanaan pengawasan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan. Observasi tersebut dilakukan di Kantor Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden. Dalam melakukan wawancara terdapat proses interaksi antara pewawancara dengan responden.

Melalui wawancara diharapkan peneliti mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. Interview merupakan alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dipergunakan untuk melengkapi sekaligus menambah keakuratan, kebenaran data atau informasi yang dikumpulkan dari bahan-bahan dokumentasi yang ada dilapangan serta dapat dijadikan bahan dalam pengecekan keabsahan data.

Analisis dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari arsip dan dokumen yang berada ditempat penelitian yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen. Fungsinya sebagai pendukung dan pelengkap bagi data-data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

D. Prosedur Pengolahan Data

Untuk mengolah data hasil wawancara dan observasi, peneliti melakukan pengolahan data yang ditempuh dengan mengacu kepada teknik analisis data model Suyanto dan Sutinah (2006:173) yang mengatakan bahwa pengolahan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara mengklasifikasikan atau mengkategorikan data berdasarkan beberapa tema sesuai fokus penelitiannya yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan.

Data yang di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta data tambahan jika diperlukan.

2. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, langkah analisi selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sebagai kesimpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar serta diagram alur.

3. Kesimpulan/verifikasi

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan/verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan, penjelasan dan alur sebab akibat atau proposisi. Setelah melakukan verifikasi maka dapat

ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi.

4. Trianggulasi

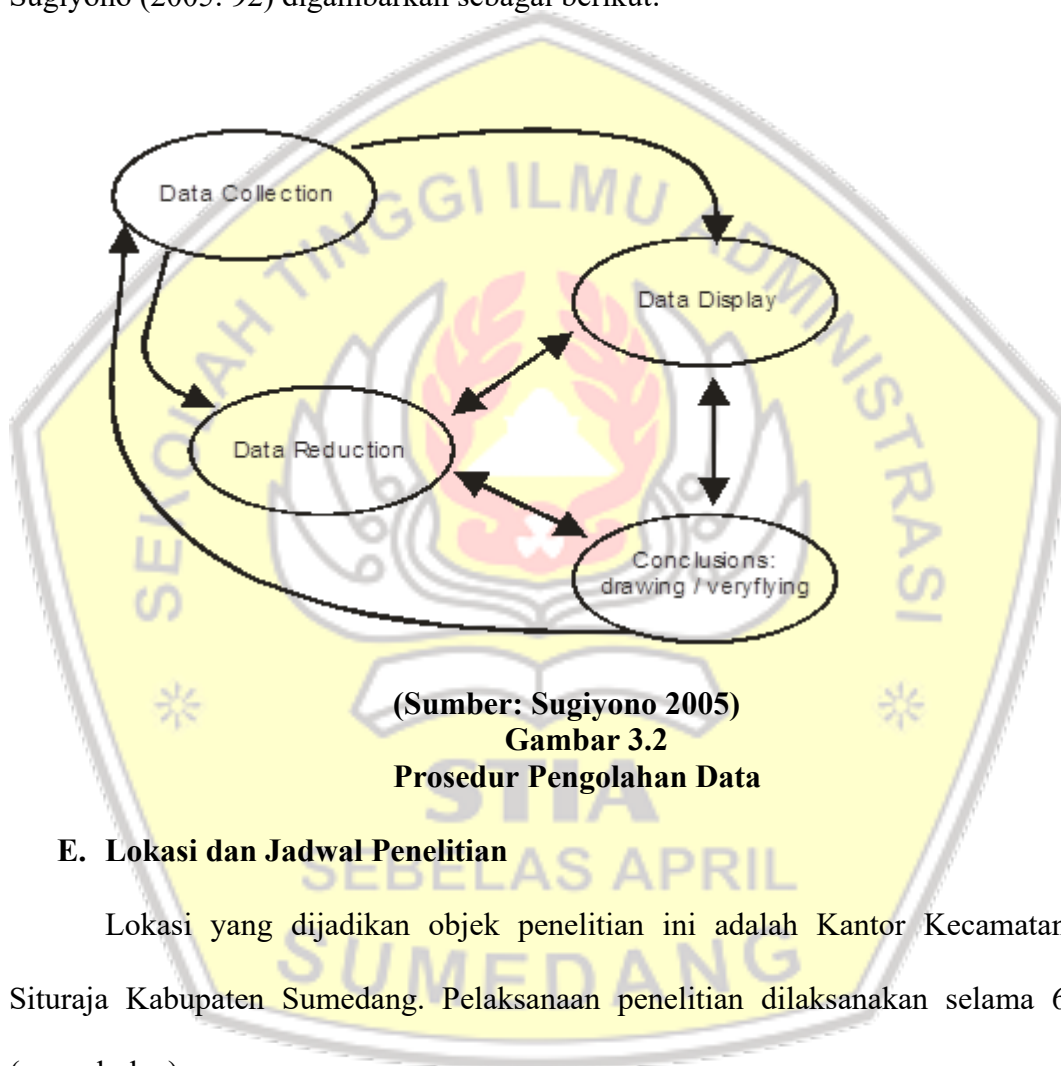
Trianggulasi yaitu teknik pengumpulan data yang merupakan penggabungan dari teknik-teknik pengumpulan data sebagaimana tersebut diatas. Menurut Milles dan Hubberman (Sugiyono, 2013 :246) membedakan empat macam trianggulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidikan dan teori.

Trianggulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbedadalam penelitian kualitatif. Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah sebagai berikut:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Jadi setelah penulis melakukan

penelitian dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi kemudian data hasil dari penelitian ini digabungkan sehingga saling melengkapi.

Berdasarkan uraian diatas, maka analisis data tersebut di atas oleh Sugiyono (2005: 92) digambarkan sebagai berikut:



E. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang. Pelaksanaan penelitian dilaksanakan selama 6 (enam bulan).

Tabel 3.3
Jadwal Penelitian

[illegible]

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana telah diuraikan pada Bab IV (Empat) mengenai Pelaksanaan Pengawasan oleh Camat guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang. Selanjutnya penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Pelaksanaan pengawasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang sudah berjalan dengan baik namun tentunya masih belum maksimal dalam hal ini dapat diketahui dari hasil penelitian sebagai berikut:

Pelaksanaan Pengawasan guna meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang berjalan dengan baik meskipun tidak luput dari beberapa kesalahan. Mengenai pengawasan sesuai dengan rencana, pengawasan sesuai dengan SOP, komitmen pimpinan dalam melaksanakan pengawasan, pelaksana pengawasan memiliki integritas, transparansi pimpinan dalam menunjukkan adanya kesalahan, serta penilaian, analisis dan juga evaluasi tindak lanjut dalam menangani setiap permasalahan dan juga memberikan solusi ataupun alternatif pemecahan masalah di setiap bidang pekerjaannya masing-masing cukup efektif.

Adapun yang menjadi permasalahan belum maksimalnya Pelaksanaan Pengawasan oleh Camat guna Meningkatkan Mutu Pelayanan di Kecamatan

Situraja Kabupaten Sumedang adalah masih minimnya sarana dan prasarana pada bidang tertentu seperti alat cetak maupun komputer dan printer. Hal ini sedikitnya menghambat bagi pegawai dalam menjalankan pekerjaan, karena sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang masih kurang, serta perlu adanya kegiatan rutin BIMTEK untuk jangka panjang. Hal ini dijadikan upaya oleh Kecamatan Situraja dalam meningkatkan kualitas SDM yang ada di Kecamatan Situraja.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis mencoba mengajukan beberapa saran yang kiranya dianggap perlu untuk dipertimbangkan sebagai bahan masukan kepada pihak yang berkepentingan dalam Pelaksanaan Pengawasan oleh Camat guna Meningkatkan Mutu Pelayanan di Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang, yaitu sebagai berikut :

1. Agar dapat menunjang pelaksanaan pengawasan yang lebih efektif dan efisien terutama di bidang program di Kecamatan Situraja Kabupaten Sumedang, diharapkan untuk lebih memperhatikan kebutuhan sarana dan prasarana sebagai alat untuk meningkatkan kualitas kerja seluruh pegawai dengan cara mengajukan penambahan alat cetak elektronik seperti komputer ataupun printer. Hal ini terlihat ketika pelaksanaan pengawasan dilakukan masih adanya pekerjaan yang numpuk sehingga penyelesaian pekerjaan sedikit memakan waktu.
2. Pengawasan dilakukan secara lebih intensif lagi agar pelaksanaan pengawasan menghasilkan perubahan yang lebih baik khususnya pada

bidang pelayanan umum yang menjadi tempat bagi masyarakat dalam mendapatkan pemenuhan kebutuhan.

3. Perlu adanya pengawasan langsung dari pimpinan kecamatan yakni Camat, untuk pelayanan yang lebih baik sehingga ada upaya untuk mengurangi keluhan masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto 2006 *Manajemen Sumber Daya* . Jakarta : CV. Rineka Cipta.
- Atmosudirdjo, S.Prajudi. 2007. *Dasar-dasar Adimistrasi Negara*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Gie, The Liang. 2008. *Dasar Administrasi Negara*, Yogyakarta : Liberty.
- Handayaniingrat, Soewarno. 2008. *Ilmu Administrasi dan Manajemen Perkantoran*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Handayaniingrat, Soewarno. 2003. *Manajemen Sumber Daya* . Jakarta : Haji Masagung
- Hasibuan, Malayu S.P. (2014) *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta: PT. Bumi aksara
- Iskandar. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Pendidikan*. Jakarta : Gaung Persada Press.
- LAN RI, (2003), Pengantar Ilmu Administrasi, Jakarta, Perum Percetakan Negara RI
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN
- Munir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nugraha, D. S. (2019). PENGAWASAN PETUGAS PERTAMANAN DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN PERTAMANAN KABUPATEN SUMEDANG. *Journal Of Regional Public Administration (JRPA)*, 4(2), 33-40. Retrieved from <https://jurnal.ilmuadministrasisebelasapril.ac.id/index.php/jrpa/article/view/41>
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 2011. *Dasar-dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran*. Bandung : Bandar Maju.
- Siagian. 2007. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Silalahi, Ulbert. 2014. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Silalahi, Ulbert. 2014. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Negara*. Bandung : Sinar Baru Algesindo.
- Sinungan. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : CV. Alfabeta..

Sukardi. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sutrisno. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Kencana

Tjiptono 2011. *Pelayanan Publik* Jakarta : Prestasi Pustaka

Waldo. 1971. *Pengantar Studi Public Administration*. Jakarta : Terj. Slamet

Dokumen-dokumen

1. Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) no 63 tahun 2004



