

**PENGARUH PENGAWASAN TERHADAP MUTU PELAYANAN
PADA KANTOR DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA
(PPO) DI KABUPATEN FLORES TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir Dan Sebagai Persyaratan Untuk

Mendapat Gelar Serjana Sosial



OLEH

SERVIANUS GERODA MIGO

No. Registrasi : 421 12 012

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG

2017

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

JUDUL

**PENGARUH PENGAWASAN TERHADAP MUTU PELAYANAN PADA
KANTOR DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAHRAGA (PPO) DI
KABUPATEN FLORES TIMUR**

DIAJUKAN OLEH

SERVIANUS GERODA MIGO

NO. REGISTRASI : 421 12 012

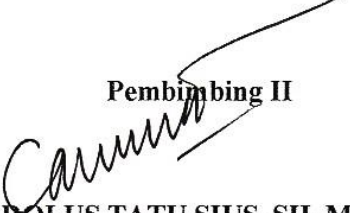
Kupang, September 2017

Diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Pembimbing I

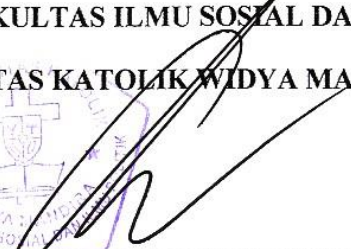

(DR. GORU YOHANES, MS)

Pembimbing II


(KAROLUS TATU SIUS, SH, M.Si)

MENGESAHKAN

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**


(Drs. MARIANUS KLEDEN, M.Si)



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 - 52, Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id>, e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 - Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Sabtu Tanggal 04 Nopember 2017** Jam **13.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Servianus Geroda Migo
Nomor Registrasi : 421 12 012
Prodi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi :

"Pengaruh Pengawasan Terhadap Mutu Pelayanan pada Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga (PPO) di Kabupaten Flores Timur."

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Dr. Goru Yohannes, MS
- 2 Sekretaris : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Dr. Goru Yohannes, MS
- 6 Pembimbing I : Dr. Goru Yohannes, MS
- 7 Pembimbing II : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 72
Penguji II = 70
Penguji III = 75

Lulus dengan Nilai = 72/13

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan
Dekan,

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.Si

Kupang, 04 Nopember 2017
Ketua Tim Penguji,

DR. GORU YOHANNES, MS

Motto :

Karena Dia, Aku bisa

PERSEMBAHKAN

1. My Jesus
2. Almamaterku tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ayah dan Ibuku tercinta Marselinus Migo Notan dan Maria Perada Boro yang dengan susah payah membesarkan, mendidik, menyekolahkan serta mengkorbankan segalanya untuk penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Saudara-Saudaraku Eman, Linda serta keponakan tercinta Jibril, Junior, dan Adril yang selalu mendukung dan menghibur penulis.
5. Semua Keluarga dan sahabat-sahabatku yang selalu memberi motivasi dan dukungan dalam bentuk apapun. Terima kasih semuanya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, atas berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini. Penulis menyadari akan bantuan dari semua pihak, maka pada kesempatan ini, penulis dengan tulus menyampaikan terima kasih, terutama kepada mereka yang telah berjasa bagi penulis.

Penulis menyadari karya ini diselesaikan atas bantuan banyak pihak. Ungkapan terimah kasih dan rasa hormat dengan penulis haturkan kepada :

1. Pater Rektor Universitas Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
4. Bapak Dr. Goru Yohanes, MS sebagai pembimbing 1 dan Bapak Karolus Tatu Sius, SH, M,Si selaku pembimbing II yang dengan sabar dan setia telah membimbing penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku penguji I dan Bapak Hendrikus L. Kaha, S.IP,M.Si selaku penguji II.
6. Bapak dan ibu dosen Jurusan Administrasi Negara, semuanya dan karyawan yang telah membantu penulis dalam melancarkan kegiatan perkuliahan.

7. Bapak Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Flores Timur beserta dengan semua staf yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam memperoleh data demi penyelesaian penulisan skripsi.
8. Ayahanda Marselinus Migo Notan dan Ibunda Maria Perada Boro serta kaka Eman dan Linda yang selalu mendambakan keberhasilan penulis.
9. Teman-temanku, Yohakim, Toris, Martin, Robin, Simus, Anarki, Semat, Arnoll, daggol, Willy, Hally, Yanty Diaz, Ida Hurung, Ida Ritan, Inna Thokan, Orllind, dan Susana Letek yang setia menemaniku dan mendukung selama masa penulisan proposal sampai skripsi.
10. Teman-teman angkatan IAN 2012, Donal, Yapri, Uyan, Ogga, Ronal, Dasri, Ina, Laras, Adre, Iksan, Aris, Fatima, Loys, dan Aris yang selalu memberikan dan memotivasi untuk penulis.

Ucapan yang sama juga penulis sampaikan kepada semua pihak yang tidak sempat disebutkan namanya yang telah bersedia memberikan masukan bagi penulis dalam merampungkan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih terdapat kekurangan, karena itu penulis menerima kritikan dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Kupang, September 2017

Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul tentang : Pengaruh Pengawasan Terhadap Mutu Pelayanan pada Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Flores Timur. Adapun rumusan masalah penelitian yakni ; 1) Bagaimana pengawasan terhadap mutu pelayanan pada Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, Kabupaten Flores Timur; 2) Seberapa besar pengaruh pengawasan terhadap mutu pelayanan pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga. Tujuan penelitian ini adalah :1) Untuk mengetahui kondisi pengawasan terhadap mutu pelayanan pada Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Flores Timur dan 2) Untuk mengetahui pengaruh pengawasan terhadap mutu pelayanan pada Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Flores Timur.

Istilah pengawasan dalam bahasa Inggris disebut *controlling*, *controlling* pengertiannya lebih luas dari pada pengawasan dimana dikatakan bahwa pengawasan adalah hanya kegiatan mengawasi, sedangkan *controlling* adalah melakukan kegiatan pengendalian menggerakkan, memperbaiki dan meluruskan menuju arah yang benar. definisi pengawasan menurut para ahli : 1) Menurut Winardi, Pengawasan adalah semua aktivitas yang dilaksanakan oleh pihak manajer. 2) Menurut Prof. Dr. Sumardjo Tjitrosudoyo, Pengawasan adalah suatu pemeriksaan yang dilakukan secara menyeluruh. 3) Menurut Nawawi pengawasan atau control diartikan sebagai proses mengukur dan menilai tingkat efektivitas dan tingkat efisiensi.

Penelitian ini menggambarkan bagaimana pengaruh variabel Pengawasan (X) terhadap Mutu Pelayanan (Y) pada Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Flores Timur. Pengawasan (X) : 1)Penilaian Kinerja 2)Penetapan Standar 3)Pengukuran Kinerja 4)Tindakan koreksi. Mutu Pelayanan (Y) : 1)Kualitas dalam Bekerja 2)Ketepatan waktu 3)Kemampuan dalam Bekerja 4)Penyelesaian dalam bekerja

Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu Deskriptif dan Eksplanatif, jenis data yang digunakan adalah data primer dan skunder, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran kuisioner, observasi, editing dan coding. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh unsur pegawai yang bekerja pada Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Flores Timur yang berjumlah 276 orang. Teknik analisis digunakan dengan menggunakan analisis statistik deskripsi dan regresi

Hasil analisis regresi membuktikan bahwa terdapat pengaruh Pengawasan (X) dan Mutu Pelayanan (Y) pada Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga dimana nilai $t_{hitung} = 2,978$ dan $t_{tabel} = 1,734$ (taraf signifikan 0,05 %). Ternyata dari hasil perbandingan tersebut diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau ($2,978 > 1,734$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya Pengawasan berpengaruh signifikan terhadap Mutu Pelayanan pada Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga. Dari hasil perhitungan dengan program SPSS dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang dapat dilihat dari *R Square*, diperoleh sebesar 0.703. jika dideterminasikan maka diperoleh nilai 70,3% (0,703 X 100%). Nilai ini menunjukkan bahwa pengaruh Variabel Pengawasan (X) terhadap Mutu Pelayanan (Y) pada Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga sebesar 70,3% sedangkan sisanya 29,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pengawasan dan Mutu Pelayanan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBARAN PENGESAHAN.....i

MOTTO.....ii

PERSEMBAHAN.....iii

KATA PENGANTAR.....iv

ABSTRAK.....vi

DAFTAR ISI.....vii

DAFTAR TABEL.....x

DAFTAR GAMBAR.....vi

BAB 1. PENDAHULUAN.....I

A. Latar Belakang1

B. Rumusan Masalah.....9

C. Tujuan dan Kegunaan9

BAB II. LANDASAN TEORI.....10

A. Tinjauan pustaka10

1. Pengertian Mutu Pelayanan10

B. Teorisi19

1. Pengawasan19

C. Pengaruh antara variabel.....24

1. Pengaruh Pengawasan terhadap Mutu Pelayanan.....24

D. Hipotesis.....28

BAB III. METODE PENELITIAN.....30

A. Penentuan Metode Penelitian.....30

B. Populasi dan Sampel.....30

C. Operasional Variabel.....31

1. Variabel Terikat.....	31
2. Variabel Bebas.....	32
D. Skalah Pengukuran Variabel.....	32
E. Sumber Data	33
1. Data Primer.....	33
2. Data Skunder.....	33
3. Teknik Pengolahan Data.....	34
F. Teknik Analisis Data	34
BAB IV. DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN.....	39
A. Sejarah dan letak Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Flores Timur.....	39
B. Visi dan Misi.....	40
C. Tugas pokok dan Fungsi Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga.....	42
D. Struktur Organisasi dan Kepegawaian.....	44
E. Tugas pokok dan fungsi satuan kerja.....	46
F. Kondisi pegawai.....	85
G. Saran dan Prasarana.....	87
BAB V. ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	89
A. Deskripsi Variabel.....	90
a. Mutu Pelayanan (Y).....	91
b. Pengawasan (X)	96
B. Uji istrumen penelitian.....	102
1. Uji Validitas.....	102
2. Uji Reabilitas.....	104
3. Analisis Regresi.....	104
4. Koefesien Determinasi.....	106
5. Penguji Hipotesis.....	107
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	110
A. Kesimpulan.....	110

B. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA.....	112

KUESIONER

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1 Operasional Variabel.....	32
2. Tabel 2 Instrumen Skala Linkert.....	34
3. Tabel 3 Kondisi Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongan.....	85
4. Tabel 4 Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan.....	87
5. Tabel 5 Keadaan Sarana dan Prasarana Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Flores Timur.....	88
6. Tabel 6 Jumlah Sampel dan Tingkat Pengambilan Kuesioner.....	90
7. Tabel 7 Variabel Mutu Pelayanan (Y).....	92
8. Tabel 8 Pengawasan (X).....	98
9. Tabel 9 Uji Validitas Tentang Mutu Pelayanan.....	103
10. Tabel 10 Uji Validitas Tentang Pengawasan.....	103
11. Tabel 11 Hasil Uji Reabilitas	104
12. Tabel 12 Analisis Regresi.....	105
13. Tabel 13 Model Summary.....	107
14. Tabel 14 Ringkasan Hasil Uji t.....	109

DAFTAR GAMBAR

1. Model Kerangka Pemikiran.....28
2. Struktur Organisasi dan Kepegawaian Dinas Pendidikan, Pemuda
dan Olahraga Kabupaten Flores Timur.....44