

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Mutu Pelayanan

Istilah Pelayanan berasal dari kata “*layan*” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (*Moenir, 2006:16-17*). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah *Moenir (Pasolong, 2007:128)*. *Pasolong (2007:4)* pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Berikut adalah pengertian pelayanan menurut beberapa parah ahli, sebagai berikut:

- a. Menurut *Kotler* dalam (*2000:8*) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.
- b. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh *Gronroos* dalam

Ratminto (2005:2) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

1. Jenis-Jenis Layanan

Menurut *Ahmad Batinggi* (1998:21) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :

a) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan Informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

b) Memahami masalah- masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.

Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.

c) Bertingkah laku sopan dan ramah

2. Layanan Dengan Tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling

menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk Informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Adapun kegunaan layanan :

- a. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
- b. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas
- c. Memperlancarkan urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.
- d. Menuntun orang ke arah yang tepat

3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan ketrampilan. Dalam kenyataan sehari-sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Istilah publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (*Badudu, 2001:781-782*) berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai

pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja atau satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Secara garis besar jenis-jenis layanan publik menurut Kepemimpinan No. 63 tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu :

1. Kelompok Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen

resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi dan sebagainya.

2. Kelompok Pelayanan Barang

jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh public, misalnya jaringan telepon dan sebagainya.

3. Kelompok pelayanan jasa

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

1. Konsep Mutu Pelayanan

Kata Mutu memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari mutu biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : *performance* (kinerja), *ease of use* (mudah dalam penggunaan). Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa mutu adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. (Sinambela, 2010:6).

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Pelayanan birokrasi yang berkualitas, oleh Sinambela (2010:43) didefinisikan melalui ciri-ciri berikut:

a) Pelayanan yang bersifat anti birokratis

- b) Distribusi pelayanan
- c) Desentralisasi dan berorientasi kepada masyarakat atau pelanggan

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut *Moenir* (2006:41-44) adalah sebagai berikut:

- a) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- b) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa sindiran.
- c) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu.
- d) Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas.

Dalam IWA 4 (*International workshop Agreement 4*), yang mengadopsi sistim manajemen mutu ISO-9001:2005 (*Syukri AF, 2009:23*), terdapat delapan prinsip Manajemen Mutu, yaitu :

- a) Fokus kepada pelanggan (*costumer focus*)
- b) Kepemimpinan (*Leadership*)
- c) Partisipasi setiap orang (*Involvement of people*)
- d) Pendekatan proses (*Process approach*)
- e) Pendekatan sistim pada manajemen (*System approach to management*)
- f) Perbaikan berkelanjutan (*Continual improvement*)
- g) Pendekatan faktual untuk pengambilan keputusan (*Factual approach*)

to decision making)

h) Hubungan saling menguntungkan dengan pemasok (*Supplier mutually beneficial relationship*)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

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

2. Waktu Penyelesaian

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

3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

4. Produk Pelayanan

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

5. Sarana dan Prasarana

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

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik.

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

Faktor-faktor pendukung pelayanan menurut *Moenir* dalam bukunya yang berjudul "*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*", faktor tersebut dapat mempengaruhi pelayanan, adapun faktor-faktor tersebut adalah :

1. Faktor kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak.

2. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang.

3. Faktor organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks.

4. Faktor pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan atau organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam

jangka waktu tertentu.

5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditunjukkan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada.

6. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan itu antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik.
- d. Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin.
- e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- f. Menimbulkan perasaan puas orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

B. TEORISASI

1. Pengawasan

Istilah pengawasan dalam bahasa Inggris disebut *controlling* , namun istilah *controlling* lebih luas artinya dari pada pengawasan. Akan tetapi ada juga yang tidak setuju akan disamakannya istilah *controlling* ini dengan pengawasan, karena *controlling* pengertiannya lebih luas dari pada pengawasan dimana dikatakan bahwa pengawasan adalah hanya kegiatan mengawasi saja atau hanya melihat sesuatu dengan seksama dan melaporkan saja hasil kegiatan mengawasi tadi, sedangkan *controlling* adalah disamping melakukan pengawasan juga melakukan kegiatan pengendalian menggerakkan, memperbaiki dan meluruskan menuju arah yang benar. Berikut merupakan definisi pengawasan menurut para ahli :

1. Menurut *Winardi*, Pengawasan adalah semua aktivitas yang dilaksanakan oleh pihak manajer dalam upaya memastikan bahwa hasil aktual sesuai dengan hasil yang direncanakan.
2. Menurut *Prof. Dr. Sumardjo Tjitrosudoyo*, Pengawasan adalah suatu pemeriksaan yang dilakukan secara menyeluruh dengan mengadakan perbandingan yang seharusnya (*das sollen*) dan yang adanya (*das sein*).
3. Menurut *Nawawi* (2000 : 115) pengawasan atau control diartikan sebagai proses mengukur (*measurement*) dan menilai (*evaluation*) tingkat efektivitas dan tingkat efisiensi penggunaan sarana kerja dalam memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan organisasi.

Pengawasan juga untuk menemukan dan mengoreksi penyimpangan-penyimpangan penting terhadap hasil yang ingin dicapai dari aktivitas yang direncanakan dan dilaksanakan secara obyektif. Jadi, Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan kualitas standar pada perencanaan untuk merancang sistem umpan balik informasi, untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditentukan, untuk menetapkan apakah telah terjadi suatu penyimpangan tersebut, serta untuk mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan atau pemerintahan telah digunakan seefektif dan seefisien mungkin guna mencapai tujuan perusahaan atau pemerintahan. Dengan adanya pengawasan maka perencanaan yang diharapkan oleh manajemen dapat terpenuhi dan berjalan dengan baik.

1. Tipe-tipe Pengawasan

Donnelly, et al. (dalam *Zuhad*, 1996:302) mengelompokkan pengawasan menjadi tiga (3) Tipe pengawasan yaitu :

a) Pendahuluan (*preliminary control*).

Pengawasan yang terjadi sebelum kerja dilakukan. Pengawasan Pendahuluan menghilangkan penyimpangan penting pada kerja yang diinginkan yang dihasilkan sebelum penyimpangan tersebut terjadi. Pengawasan pendahuluan meliputi; Pengawasan pendahuluan sumber daya manusia, Pengawasan pendahuluan bahan-bahan, Pengawasan pendahuluan modal dan Pengawasan pendahuluan sumber-sumber daya finansial.

b) Pengawasan pada saat kerja berlangsung (*cocurrent control*)

Pengawasan yang terjadi ketika pekerjaan dilaksanakan. Memonitor pekerjaan yang berlangsung guna memastikan bahwa sasaran-sasaran telah dicapai. Concurrent control terutama terdiri dari tindakan-tindakan para supervisor yang mengarahkan pekerjaan para bawahan mereka. Direction berhubungan dengan tindakan-tindakan para manajer sewaktu mereka berupaya untuk: .

c. Pengawasan Feed Back (*feed back control*)

Pengawasan Feed Back yaitu mengukur hasil suatu kegiatan yang telah dilakukan, guna mengukur penyimpangan yang mungkin terjadi atau tidak sesuai dengan standar.

2. Tahap-tahap Pengawasan

a. Tahap Penetapan Standar.

Tujuannya adalah sebagai sasaran, kuota, dan target pelaksanaan kegiatan yang digunakan sebagai patokan dalam pengambilan keputusan.

b. Tahap Penentuan Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan.

Digunakan sebagai dasar atas pelaksanaan kegiatan yang dilakukan secara tepat.

c. Tahap Pengukuran Pelaksanaan Kegiatan.

Beberapa proses yang berulang-ulang dan kontinue, yang berupa atas, pengamatan laporan, metode, pengujian, dan sampel.

- d. Tahap Pembandingan Pelaksanaan dengan Standar dan Analisa Penyimpangan.

Digunakan untuk mengetahui penyebab terjadinya penyimpangan dan menganalisisnya mengapa bisa terjadi demikian, juga digunakan sebagai alat pengambilan keputusan bagi manajer.

- e. Tahap Pengambilan Tindakan Koreksi

Bila diketahui dalam pelaksanaannya terjadi penyimpangan, dimana perlu ada perbaikan dalam pelaksanaan.

Dalam kaitannya dengan akuntabilitas publik, pengawasan merupakan salah satu cara untuk membangun dan menjaga legitimasi warga masyarakat terhadap kualitas pelayanan pegawai pada suatu organisasi dengan menciptakan suatu sistem pengawasan yang efektif, baik pengawasan intern (*internal control*) maupun pengawasan ekstern (*external control*). Di samping mendorong adanya pengawasan masyarakat (*social control*).

Sasaran pengawasan adalah temuan yang menyatakan terjadinya penyimpangan atas rencana atau target. Sementara itu, tindakan yang dapat dilakukan adalah:

- a. Mengarahkan atau merekomendasikan perbaikan
- b. Menyarankan agar ditekan adanya pemborosan
- c. mengoptimalkan pekerjaan untuk mencapai sasaran rencana.

3. Jenis-jenis Pengawasan

Pada dasarnya ada beberapa jenis pengawasan yang dapat dilakukan, yaitu:

1. Pengawasan Interen dan Ekstern

Pengawasan interen adalah pengawasan yang dilakukan oleh orang atau badan yang ada di dalam lingkungan unit organisasi yang bersangkutan.” Pengawasan dalam bentuk ini dapat dilakukan dengan cara pengawasan atasan langsung atau pengawasan melekat (*built in control*) atau pengawasan yang dilakukan secara rutin oleh inspektorat jenderal pada setiap kementerian dan inspektorat wilayah untuk setiap daerah yang ada di Indonesia, dengan menempatkannya di bawah pengawasan Kementerian Dalam Negeri.

Pengawasan ekstern adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh unit pengawasan yang berada di luar unit organisasi yang diawasi. Dalam hal ini di Indonesia adalah Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), yang merupakan lembaga tinggi negara yang terlepas dari pengaruh kekuasaan manapun.

2. Pengawasan Preventif dan Represif

Pengawasan preventif lebih dimaksudkan sebagai, “pengawasan yang dilakukan terhadap suatu kegiatan sebelum kegiatan itu dilaksanakan, sehingga dapat mencegah terjadinya penyimpangan. Di sisi lain, pengawasan represif adalah “pengawasan yang dilakukan terhadap suatu kegiatan setelah kegiatan itu dilakukan.

3. Pengawasan Aktif dan Pasif

Pengawasan dekat (*aktif*) dilakukan sebagai bentuk “pengawasan yang dilaksanakan di tempat kegiatan yang bersangkutan.” Hal ini berbeda dengan pengawasan jauh (*pasif*) yang melakukan pengawasan

melalui “penelitian dan pengujian terhadap surat-surat pertanggung jawaban yang disertai dengan bukti-bukti penerimaan dan pengeluaran.”

4. Pengawasan kebenaran formal

menurut hak (*rechtmatigheid*) dan pemeriksaan kebenaran materiil mengenai maksud tujuan pengeluaran (*doelmatigheid*). Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan negara, pengawasan ditujukan untuk menghindari terjadinya “korupsi, penyelewengan, dan pemborosan anggaran negara yang tertuju pada aparaturnya atau pegawai negeri.

C. PENGARUH ANTARA VARIABEL

1. Pengaruh pengawasan terhadap Mutu Pelayanan

Fungsi pengawasan dalam penyelenggaraan manajemen perusahaan (*corporation*) sangat diperlukan untuk mencegah berbagai kendala pelaksanaan setiap kegiatan organisasi dilingkungan perusahaan atau badan usaha baik milik pemerintah maupun swasta. Efek yang diharapkan dari dilaksanakan fungsi pengawasan adalah meningkatkan kinerja perusahaan dan prestasi kerja karyawan. Berangkat dari deskripsi tersebut, bacal (2005:229) menjelaskan bahwa kinerja perusahaan diawali dengan peningkatan kinerja karyawan, kinerja karyawan berkaitan dengan kemampuan masing-masing karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya secara tepat waktu dan sesuai dengan hasil yang secara standard telah ditentukan perusahaan melibatkan penggunaan logika untuk mencari cara-cara yang paling ekonomis untuk melaksanakan tugas kerja, peralatan dan

bahan kerja, kondisi lingkungan dan ruang, serta cara-cara yang mudah dalam melaksanakan tugas kerja.

Proses peningkatan kinerja sebagaimana diatas merupakan suatu indicator yang merupakan suatu aktivitas tereancam dan berkesinambungan seta berhubungan dengan orang lain, maka untuk mencapai kinerja perlu dilakukan pegagasan untuk mengurangi munculnya kesalahan dan memperbaiki metode yang dinilai kurang efektif.

Dalam rangka memberi kesamaan persepsi terhadap pengawasan pemimpin, teutama yang berkaitan dengan kerangka teori, dapat dikemukakan pengertian pengawasan merupakan fungsi manajemen yang tidak kalah pentingnya dalam suatu organisasi. Semua fungsi manajemen yang lain, tidak akan efektif tanpa disertai fungsi pengawasan. Dalam hal ini, Boone dan Kurtz (1984) memberikan rumusan tentang pengawasan sebagai. “the process by which manager determine wether actual operation are consistent with plans”. Pengawasan merupakan kegiatan yang mempunyai peranan yang sangat penting bagi lancarnya kegiatan yang mempunyai peranan yang sangat penting bagi lanjarnya bagi kegiatan suatu organisasi. Pengawasan bias menjadi fungsi pengendali bagi manjemen untuk memastikan bahwa rencana-rencana yang telah meraka tetapkan dapat berjalan secara mulus dan lancar sehingga organisasi bias mencapai setiap sasaran yang lebih ditetapkannya.

. Secara lebih detailnya, fungsi pengawasan adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai sarana manajemen untuk memberikan penilaian apakah pengendalian yang telah dilakukan oleh manajemen sudah mencukupi serta telah dikerjakan dengan efektif.
- b. Untuk memberikan penilaian apakah organisasi telah berjalan sesuai dengan aturan- aturan yang ditetapkan seperti yang telah dilaporkan oleh pelaksana tugas organisasi.
- c. Untuk memastikan apakah pekerjaan telah dilakukan secara efektif dan efisien.
- d. Untuk memastikan apakah tujuan organisasi telah tercapai atau tidak

Sementara itu ,mocker sebagaimana disampaikan oleh handoko (1995) mengemukakan defenisi pengawasan yang didalamnya memuat unsure ensensial proses pengawasan , bahwa : “ pengawasan manajemen adalah suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan – tujuan perencanaan, merancang system informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan – penyimpangan, serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk ,enjamin bahwa semua sumber daya perusahaan dipergunakan denga cara paling efektif dan efisien dalam pencapaianm tujuan – tujuan suatu organisasi”.

Dengan demikian, pengawasan merupakan suatu kegiatan ya ng berusaha untuk mengendalikan agar pelaksanaan dapat berjalan sesuai dengan rencana dan memastikan apakah tujuan organisasi tercapai.

Selanjutnya dikemukakan pula oleh Handoko bahwa proses pengawasan memiliki dua tahapan-tahapan yaitu :

1. Prinsip pengawasan

- a. Pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan harus dimengerti oleh staf dan hasilnya mudah diukur. Misalnya tentang waktu dan tugas – tugas pokok yang harus diselesaikan oleh staf.
- b. Fungsi pengawasan harus dipahami pimpinan sebagai suatu kegiatan yang sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi.
- c. Standar unjuk kerja harus dijelaskan kepada seluruh staf karena kinerja staf akan terus dinilai oleh pemimpin sebagai pertimbangan untuk memberikan reward kepada mereka yang dianggap mampu bekerja.

2. Manfaat pengawasan

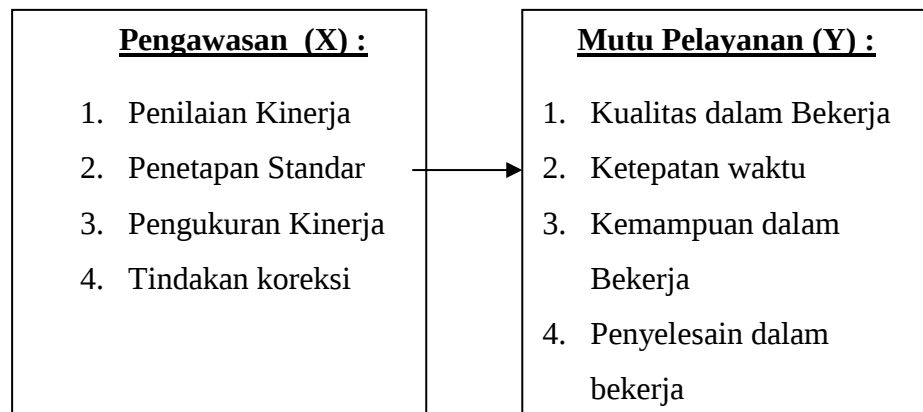
Bila fungsi wasdal dilaksanakan dengan tepat, organisasi akan memperoleh manfaat berupa :

- a. Dapat mengetahui sejauh mana program sudah dilakukan oleh staf, apakah sesuai dengan standar atau rencana kerja, apakah sumberdaya telah digunakan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Fungsi wasdal akan meningkatkan efisiensi kegiatan program
- b. Dapat mengetahui adanya penyimpangan pada pemahaman staf dalam melakukan tugas-tugasnya.
- c. Dapat mengetahui apakah waktu dan sumberdaya lainnya mencukupi kebutuhan dan telah dimanfaatkan secara efisien.
- d. Dapat mengetahui sebab-sebab terjadinya penyimpangan.

- e. Dapat mengetahui staf yang perlu diberikan penghargaan, dipromosikan atau diberikan pelatihan lanjutan.

Penelitian ini menggambarkan bagaimana pengaruh variabel Pengawasan (X) terhadap Mutu Pelayanan (Y) pada Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Flores Timur

Model Kerangka Pemikiran sebagai berikut:



D. HIPOTESIS

Hipotesis merupakan dugaan yang bersifat sementara dan perlu dibuktikan kebenarannya. Sehubungan dengan pengertian yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengemukakan suatu hipotesis tentang hubungan Pengawasan terhadap Mutu Pelayanan sebagai berikut:

1. Ha: Ada pengaruh yang signifikan antara Pengawasan (X) terhadap Mutu Pelayanan (Y) di Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Flores Timur.

2. H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara pengawasan (X) terhadap Mutu Pelayanan (Y) di Kantor Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Flores Timur

Secara simultan Pengawasan berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Flores Timur.