

**PENGARUH PENGAWASAN TERHADAP PERILAKU PEGAWAI DAN  
DAMPaknya TERHADAP KUALITAS PELAYANAN CIVIL  
(Studi Kasus Kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian kota Medan)**

Oleh  
Monang Sitorus

**Abstract:** Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis keterpengaruhannya pengawasan terhadap perilaku pegawai serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan civil di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan. Teori pengawasan yang digunakan adalah teori Siagian yaitu pengawasan langsung dan tidak langsung. Teori perilaku pegawai menggunakan teori Danandjadja dengan dimensi: nilai-nilai budaya; nilai-nilai pribadi; kebutuhan-kebutuhan; dan sikap dan keyakinan. Sedangkan teori kualitas pelayanan menggunakan teori Denhardt and Denhardt meliputi dimensi: Convenience (kemudahan); Security (keamanan); Reliability (kehandalan); Personal attention (perhatian pada orang); Problem-solving (pemecahan masalah); Fairness (keadilan); Fiscal responsibility (tanggungjawab keuangan); Citizen influence (pengaruh masyarakat).

Pengujian ketiga teori tersebut menggunakan model SEM (Structural Equation Model). Kesimpulan penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif antara variabel pengawasan terhadap perilaku pegawai serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan perijinan SIUP di Kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Medan. Hasil temuan keterpengaruhannya secara simultan menunjukkan perhitungan koefisien lintas sebesar 0.59 dengan kategori pengaruh sedang, sedangkan nilai  $F$  hitung  $> F$  tabel yaitu  $4.501 > 2.451$ . Setelah dilakukan determinasi pengaruh variabel bebas ( $X$ ; Pengawasan) terhadap variabel antara ( $Y$ ; Perilaku) dan dampaknya terhadap variabel tidak bebas ( $Z$ ; Kualitas pelayanan SIUP), sebesar  $0.59^2 = 0.3481$  atau sebesar 34,81% dan sisanya sebesar 65.192% dipengaruhi faktor lain (epsilon) yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini.

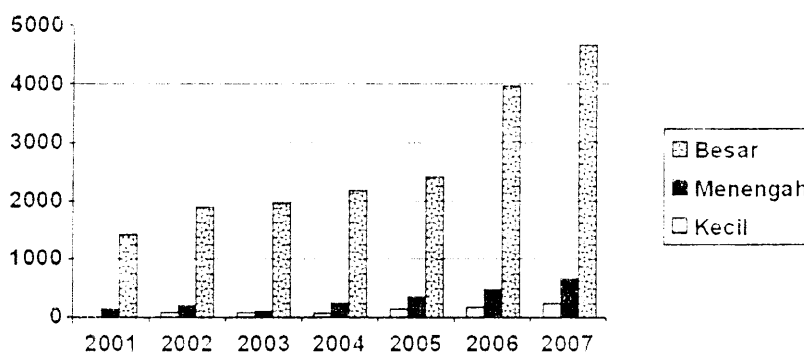
**Keywords:** Pengawasan, Pelayanan, Structural Equation Model

## Pendahuluan

Perijinan adalah termasuk kegiatan *civil service*, dan sebagai ciri/tanda bagi terbangunnya sektor ekonomi formal. Secara administratif, dari kegiatan perijinan diperoleh data potensi ekonomi, dan informasi dasar untuk mengukur pertumbuhan perekonomian yang dibangun melalui usaha-usaha formal. Sejalan dengan itu, pertumbuhan ekonomi di Kota Medan, menurut Data Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2006 mencapai 7.57 persen kemudian tahun 2007 naik menjadi 8.08 persen, atau di atas pertumbuhan ekonomi nasional yang dipatok pemerintah sebesar 6,4 persen.

Mengacu kepada kebijakan nasional, maka pemerintah Kota Medan menggulirkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Medan No 10 Tahun 2002 tentang Retribusi Izin Usaha Industri, Perdagangan, Gudang, Ruangan dan Tanda Daftar Perusahaan. Kemudian disusul Surat Keputusan Walikota Medan No. 35 Tahun 2002 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Medan No. 10 Tahun 2002 tentang Retribusi Izin Usaha Industri, Perdagangan, Gudang,

Ruangan dan Tanda Daftar Perusahaan. Maksud dan Tujuan Perda tersebut dirumuskan “*untuk mengatur, mengendalikan, mengawasi dan melakukan pembinaan terhadap pertumbuhan dan berbagai jenis usaha dalam daerah*”. Keharusan setiap perusahaan wajib memiliki izin usaha perdagangan tertuang dalam Bab IV Pasal 5 ayat (1) yaitu “*Setiap perusahaan yang menjalankan kegiatan usaha industri, perdagangan, dan gudang ruangan wajib memiliki izin usaha industri, perdagangan, izin usaha gudang ruangan dan wajib didaftarkan dalam daftar perusahaan*”. Dengan dikeluarkannya Perda tersebut disamping bertujuan untuk memperoleh pendapatan juga dikandung untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan usaha perdagangan. Adapun jumlah pemegang Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) selama tahun 2001-2007 dapat disajikan pada diagram berikut:



Gambar 1. Perkembangan Surat Ijin Usaha Perdagangan sejak tahun 2001-2007

Berdasarkan diagram 1 diatas, tampak *trend* (perkembangan) jumlah pemegang SIUP perusahaan besar, menengah, dan kecil sejak tahun 2001 s.d. 2007 terus mengalami peningkatan cukup signifikan. Meskipun perkembangan (*trend*) pemegang SIUP, terus mengalami peningkatan signifikan, namun belum diimbangi dengan pelayanan yang berkualitas sebab masih terlihat dilapangan adanya gejala-gejala yang menunjukkan rendahnya kualitas pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP). Gejala-gejala tersebut, salah satu diantaranya setiap pengurusan perijinan masyarakat selalu dibebani dengan biaya-biaya yang tidak resmi, prosedur pelayanan terlalu birokratis, dan setiap pengurusan izin melalui banyak meja-meja, dan tiap meja ada kutipan. Hal ini mengakibatkan sikap masyarakat kurang simpatik (mengecewakan) terhadap bentuk layanan yang diperoleh. Terlebih lagi diketahui bahwa fungsi pelayanan perizinan dari birokrat adalah bersifat monopolistik (tidak memiliki pesaing) dalam pelayanan civil.

Gejala lainnya, tidak adanya kepastian waktu mengenai pengurusan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP). Lama pengurusan atau waktu standar yang ditetapkan selama 7 (tujuh)

hari, ternyata realisasinya di atas 2 (dua) minggu, tetapi apabila diurus oleh calo dapat selesai dalam 1 (satu) hari. Gejala lainnya menunjukkan, bahwa ketika masyarakat (klien) berurusan sulit membedakan secara fisik antara petugas (aparatus) dan bukan aparatus (calo), sebab calo mempunyai akses ke “dalam lembaga” untuk mempercepat pengurusan, sehingga klien ragu-ragu siapa sesungguhnya orang yang dipercaya atau kompeten mengurus perizinan.

Dapat disimpulkan gejala kualitas pelayanan birokrasi hampir merata (sama) di seluruh Indonesia. Masih tingginya penyalahgunaan wewenang, banyaknya praktik KKN, dan masih *lemahnya pengawasan* terhadap kinerja aparatus negara merupakan cerminan dan kondisi kinerja birokrasi yang masih jauh dari harapan”. Demikian juga pernyataan Menteri Negara Aparatur Pendagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) mengatakan “kinerja birokrat lambat dalam pelayanan yang menyangkut *perizinan* menyebabkan inefisiensi waktu dan biaya tinggi” (*Pikiran Rakyat*, 3 Juli 2007).

### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti merumuskan masalah “adakah pengaruh pengawasan terhadap perilaku pegawai serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan civi di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan”?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan dapat tercapai dari penelitian ini adalah mengkaji dan menganalisis keterpengaruh pengawasan terhadap perilaku pegawai serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan civil di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan”?

### **Landasan Teori**

Pengawasan adalah salah fungsi fundamental manajemen yang pada hakekatnya merupakan tindakan membandingkan antara *Das Sollen* (standard) dengan *Das Sein* (situasi kenyataan yang diperoleh). Melakukan kegiatan membandingkan kerap kali akan melahirkan adanya penyimpangan-penyimpangan disebut *gap*. Menurut Winardi (1999:181) *Gap* adalah *A problem is a deviation from a standard (or from certain objective to be reached)*. Adanya deviasi (*deviation*) antara apa yang diinginkan dengan apa yang terjadi maka tugas pengawasan sangat penting dilakukan. Karena itu, fungsi *controlling* bukan saja mencakup tindakan mengawasi dan mengkonfrontir fakta adanya penyimpangan tetapi melakukan koreksi (perbaikan) terhadap deviasi-deviasi yang terjadi.

Yang dimaksud dengan pengawasan aparatur dalam penelitian ini adalah pengawasan terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan perijinan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), apakah mereka memberikan pelayanan sesuai dengan norma-norma yang telah ditetapkan. Robbins and Coulter (2005:458) mengatakan "*control the process of monitoring activities to ensure that they are being accomplished as planned and of correcting any significant deviation*". Pengawasan dilakukan supaya semua pelaksanaan dan penyelenggaraan (operation) berlangsung serta berhasil (berakhir) sesuai dengan apa yang telah direncanakan, atau diputuskan. Sebagaimana diungkapkan Atmosudirdjo (1982:125) "pangkal dari semua pengawasan adalah rencana". Hal senada juga dikemukakan Ruky (2002: 155) mengatakan bahwa "perencanaan yang baik akan memungkinkan kita melakukan pengawasan untuk mengukur kemajuan yang diperoleh dalam usaha mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan sehingga tindakan perbaikan dapat diambil bila kemajuan tersebut dianggap tidak memuaskan".

Pengawasan tidak mungkin dilaksanakan tanpa adanya perencanaan. Jika mengikuti sistematika George R. Terry pengawasan atau *controlling* merupakan fungsi keempat dari proses manajemen untuk menciptakan tujuan organisasi efisien dan efektif. Karena itu, pengawasan dibutuhkan untuk menciptakan prinsip-prinsip organisasi yang lebih baik. Sebagaimana dikemukakan BAPPENAS (2007:47) mengatakan bahwa "sistem pengawasan adalah salah satu bagian dari penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*)". Sebagaimana dikemukakan Winardi (1983:132) mengatakan bahwa faktor-faktor yang mengharuskan adanya pengawasan adalah : (a). Sasaran-sasaran individual dan organisatoris biasanya berbeda, (maka dengan demikian diperlukan adanya pengawasan untuk memastikan bahwa anggota-anggota bekerja kearah sasaran-sasaran organisatoris). (b). Pengawasan diperlukan, disebabkan oleh karena terdapat adanya suatu keterlembatan antara waktu sasaran-sasaran dirumuskan dan sewaktu mereka direalisasi. (Selama interval tersebut kondisi-kondisi yang tidak terduga dapat menimbulkan suatu deviasi antara hasil yang dicapai dan hasil yang diinginkan).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa pengawasan sangat penting dilakukan agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan sukses. Pentingnya pengawasan dilakukan oleh pimpinan tercermin dari waktu yang digunakan pimpinan itu sendiri seperti yang dikemukakan Mahoney, Jerdee dan Carroll (dalam Handoko, 1998: 34) mengatakan bahwa "dari 8 (delapan) tugas manajemen waktu yang dicurahkan pimpinan dalam pengawasan memiliki persentase tertinggi dari hari kerja yaitu sebesar 28.4%". Hal senada juga disampaikan Galvin (dalam Stoner dkk. 1996:226) mengatakan bahwa : "pimpinan akan menghabiskan 50% waktunya untuk menangani masalah pengawasan mutu". Dengan demikian manager tidak boleh

mengabaikan pengawasan dalam setiap aktivitas organisasi. karena sifat pengawasan itu adalah melakukan koreksi atau perbaikan terhadap setiap pekerjaan yang dilakukan pegawai.

Pentingnya pengawasan dalam pemerintahan yang baik (*good governance*) telah diatur dalam Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa : “pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkala mengadakan pengawasan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan di lingkungan secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik”. Dalam hal ini pengawas membutuhkan metode (teknik) pengawasan yang tepat, yaitu: (1). Pengetahuan dan kepandaian membuat sesuatu yang berkenaan dengan hasil industri (bangunan, mesin dan sebagainya); (2). Cara (kepandaian dsb) membuat sesuatu atau melakukan sesuatu yang berhubungan dengan seni; (3). Cara sistematis yang mengerjakan sesuatu.

Lebih jelasnya teknik-teknik pengawasan yang diciptakan Siagian (2006) adalah:

1. **Teknik Pengawasan langsung (*direct control*)**, yaitu pengawasan secara langsung dengan cara inspeksi langsung, melalui pengamatan langsung dan laporan secara langsung. Pimpinan/pengawas langsung turun kelapangan untuk melihat pegawai yang sedang melaksanakan tugas sesuai dengan uraian tugas (*job description*) yang telah ditetapkan. Bentuk pengawasan langsung dapat dilakukan dengan cara : *Inspeksi langsung*, *Observasi langsung* ditempat, dan *Laporan di tempat*.
- (2). **Teknik Pengawasan Tidak langsung (*indirect control*)** ialah pengawasan yang dilakukan oleh pimpinan/pengawas dari jarak jauh dengan cara mempelajari laporan yang disampaikan pegawai, baik laporan tertulis maupun laporan lisan. Sebagaimana disampaikan Simbolon (2004 : 65-66) mengatakan bahwa “pengawasan tidak langsung, apabila aparat pengawasan/pimpinan organisasi melakukan pemeriksaan pelaksanaan pekerjaan hanya melalui laporan yang masuk padanya”. Umumnya laporan ada dua macam, yaitu laporan tertulis dan laporan lisan. Kedua laporan dimaksud adalah: a. *Laporan tertulis*, yaitu laporan yang dimuat secara tertulis. b. *Laporan lisan*, adalah pengawasan yang dilakukan dengan cara mengumpulkan fakta-fakta kemudian dilaporkan secara lisan oleh pegawai kepada pimpinan.

Pengawasan yang dilaksanakan pimpinan sebagaimana yang disajikan diatas tujuannya adalah untuk menciptakan perilaku pegawai agar tetap kondusif dalam memberikan pelayanan. Winardi (1992:13) mengatakan bahwa “penggunaan istilah perilaku biasanya dihubungkan dengan manusia atau kelompok manusia, dan apabila perilaku dihubungkan dengan organisasi birokrasi, maka organisasi itu akan menjadi suatu lembaga yang dipersonifikasi”. Meskipun sistem nilai yang dianut seseorang tidak tampak, namun sangat dituntut keseriusan yang

sungguh-sungguh untuk memahami unsur manusia sebagai sarana manajemen (*man, money, material, metoda, machine, market*)

Karena itu, seseorang dapat mempunyai nilai, apabila manusia mempunyai keyakinan yang kuat dan berkarya demi kemasyalahatan umat manusia. Misalnya, dengan keyakinan yang kuat dia berkarya dilembaga Kantor Perdagangan dan Perindustrian Kota Medan, hasil karyanya sebagai petugas pelayanan perijinan akan bermanfaat bagi umat manusia khususnya para pengusaha yang memerlukan SIUP sebagai bukti otentik dan keamanan berusaha. Dalam pemberian pelayanan perijinan, tentu saja sebagai aparatur harus menciptakan nilai positif seperti ketepatan menepati janji waktu proses perijinan, serta menjauhi nilai negatif.

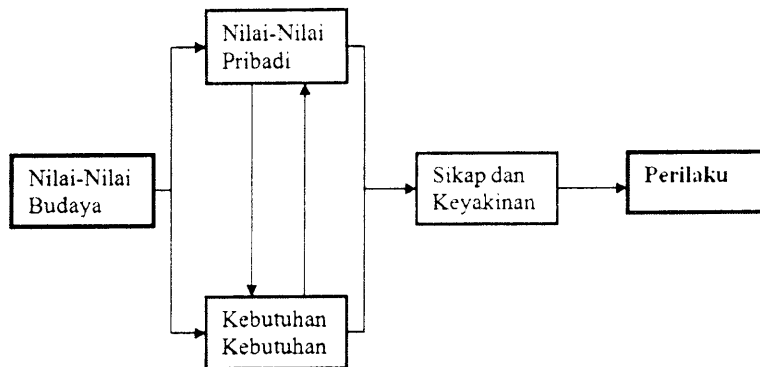
Untuk mempermudah pemahaman tentang perilaku individu ada beberapa model-model perilaku yang dirancang para ahli, yaitu: (1) Model perilaku rancangan Andreas A. Danandjaja (1986) (2) Model perilaku rancangan MAR' AT (1981) (3). Model perilaku rancangan oleh Steven L. McShane and Mary Ann Von Glinow (2005). Model perilaku yang digunakan sebagai *grand theory* atau sebagai pisau analisis dalam penelitian ini adalah model perilaku yang diciptakan Danandjadja (1986). Pertimbangannya ialah: *Pertama*, teori ini mengandung "sistem nilai", dikembangkan menjadi nilai-nilai budaya, dan nilai-nilai pribadi sebagai awal pembentukan perilaku. *Kedua*, sesuai dengan fenomena yang ditemukan di Kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Medan, yaitu adanya "sikap" petugas memperlambat pelayanan SIUP, yang akan mengakibatkan pelayanan SIUP belum optimal.

Jika dikaitkan dalam konteks penelitian di Kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian kota Medan, tentu saja nilai-nilai "moralistik" di atas perlu dimiliki aparatur dalam memberikan kualitas pelayanan perijinan. Sedangkan pragmatik menurut Danandjaja (1986:84) adalah "individu yang memiliki perencanaan jangka panjang dengan memanfaatkan berbagai peluang yang timbul serta mementingkan kreativitas demi tercapainya prestasi yang tinggi".

Pentingnya nilai "moralistik" dan "pragmatik" dimiliki setiap orang, dimana pun dia berada merupakan tanggungjawab moral. Sebagaimana diungkapkan Saefullah (2007:17) mengatakan bahwa: "moral juga berisikan tanggungjawab manusia terhadap alam dan lingkungannya di mana mereka berada".

Menurut Danandjaja (1986:5) keempat dimensi (Gambar 2.) mempunyai keterkaitan antara nilai budaya, nilai-nilai pribadi dan kebutuhan-kebutuhan, sikap dan keyakinan sehingga membentuk perilaku dapat disajikan pada gambar berikut:

**Gambar 2 :**  
 Nilai-Nilai Budaya dan Perilaku dalam hubungan antesen – konsekuensi



Sumber : Danandjaja (1986:5)

Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan menurut: (1). Denhardt and Denhardt (2003: 61) meliputi : *Convenience* (kemudahan); *Security* (keamanan); *Reliability* (kehandalan) *Personal attention* (perhatian pada orang); *Problem-solving* (pemecahan masalah); *Fairness* (keadilan); *Fiscal resposibility* (tanggungjawab keuangan); *Citizen influence* (pengaruh masyarakat). (2). *Valarie A. Zeithaml.*, Bitner Mary Jo., Gremler Dwayne (2006: 117) meliputi : *Reliability* (Kehandalan); *Responsiveness* (Daya Tanggap); *Assurance* (Jaminan); *Empathy* (Empati); *Tangibles* (Keberwujudan). (3). Rosenbloom (1992:141) meliputi : *Efficiency* (timeliness); *Competence*; *Fairness*. (4). Mc KEVITT (1998:53) meliputi: *Tangibles*; *Reliability*; *Responsiveness*; *Assurance* dan *Empathy*.

Berdasarkan dimensi-dimensi pelayanan publik, maka *grand teori* yang akan digunakan sebagai pisau analisis adalah ciptaan Janet V. Denhardt and Robert B. Denhardt. Pertimbangannya ialah. *Pertama*, mereka memasukkan dimensi “keadilan” (*fairness*) sebagai filosofi administrasi publik. Henry (1988:171) mengatakan bahwa filosofi *justice-as-fairness* merupakan dasar (fundasi) kerangka dasar bagi para pelaksana administrasi negara”. *Kedua*, sesuai dengan fenomena yang ditemukan di Kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian kota Medan, salah satu diantaranya fenomena pengurusan perijinan masyarakat selalu dibebani dengan biaya-biaya yang tidak resmi, prosedur pelayanan terlalu birokratis, ada calo yang mempunyai akses kedalam, dan setiap pengurusan izin melalui banyak meja-meja, dan tiap meja ada kutipan.

Berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah diuraikan diatas akan digunakan sebagai alat penilaian bagi pelanggan (klien) untuk menilai apakah kualitas jasa

pelayanan perijinan SiUP yang disediakan *provider* (penyedia) dalam hal ini Kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Medan telah memenuhi sifat-sifat pelayanan yang berkualitas atau sesuai dengan harapan klien. Hal ini berarti bahwa klienlah yang memberikan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa yang disediakan pemerintah. Sebagaimana dikemukakan Jafar (2005:48) mengatakan bahwa: 'Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen.

*Agar pelayanan dapat tercapai dengan baik* strategi meningkatkan pelayanan menurut de Vrye (dalam Kartiwa (2001: 88) disingkat dengan **S-E-R-V-I-C-E**, yaitu: *Self-esteem* (memberi nilai pada diri sendiri); *Exceed expectation* (melampaui yang diharapkan); *Recover* (rebut kembali); *Vision* (visi); *Improve* (peningkatan); *Care* (perhatian); *Empower* (pemberdayaan). Macaulana dan Cook (dalam Kartiwa 2001: 89) menyarankan menggunakan pendekatan **S-M-A-R-T** dalam pelayanan secara tepat, yaitu: *Specific* (spesifik); *Measurable* (terukur); *Achievable* (dapat dicapai); *Relevant* (relevan); *Time-bound* (keterikatan dengan waktu). McCarthy, (1985: 358) menyampaikan model **AIDA** atau *Attention* (perhatian); *Interest* (minat); *Desire* (hasrat); dan *Action* (tindakan).

## Hipotesis

Hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Secara simultan terdapat pengaruh pengawasan terhadap perilaku pegawai dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan civil di Kantor Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan.
2. Secara parsial terdapat pengaruh pengawasan terhadap perilaku pegawai di Kantor Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan.
3. Secara parsial terdapat pengaruh perilaku pegawai terhadap kualitas pelayanan civil di Kantor Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan.
4. Secara parsial terdapat pengaruh pengawasan terhadap kualitas pelayanan civil di Kantor Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan.

## Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survey (Sugiyono, 2006:7), dengan mengambil sampel, dan diharapkan dapat mencerminkan kejadian-kejadian relatif dari hubungan antar variabel bebas, dengan variable tidak bebas. Penelitian ini bersifat kuantitatif, dan bertujuan untuk menggambarkan sifat-sifat individu, keadaan, gejala, atau hubungan tertentu antara suatu gejala dengan gejala lain. Objek penelitian adalah di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota



Medan, unit analisis penelitian adalah aparatur. Teknik penarikan sampel adalah Simple Random Sampling (SRS) dan pengujian yang digunakan adalah *path-analysis (analisis jalur)*.

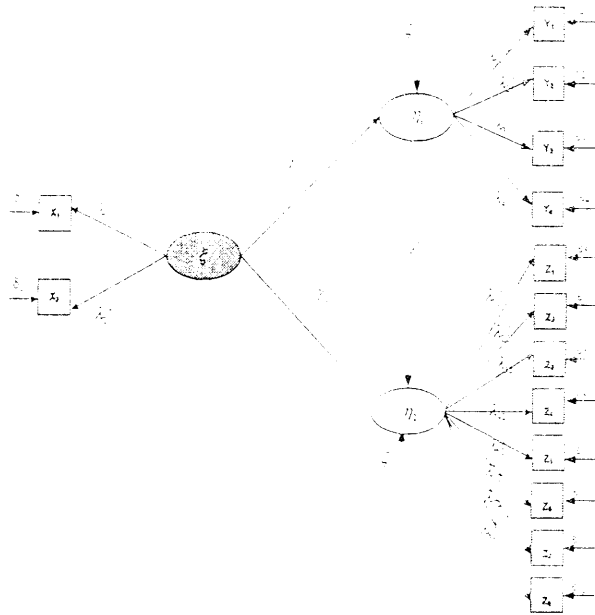
Selanjutnya peneliti memperkirakan korelasi terkecil dengan lambang ( $\rho$ ), *level of significance* ( $\alpha$ ), dan kuasa uji dengan lambang ( $\beta$ ). Dalam penelitian ini ditetapkan korelasi terkecil ( $\rho$ ) = 0,30, *level of significance* atau  $\alpha$  = 0,10, dan kuasa uji  $\beta$  = 0,10 artinya walaupun menerima  $H_0$  yang seharusnya ditolak hanya dengan tingkat kesalahan 10%. Berdasarkan rumus di atas setelah dilakukan perhitungan pada iteratif I diperoleh jumlah sampel sebesar 113 orang, pada iteratif ke II sebesar 112 orang, dan iteratif ke III sebesar 112 orang, karena hasil perhitungan pada iteratif ke II dan ke III tetap sama, maka sampel minimal ditetapkan sebanyak 112 pemilik aparatur

Ada dua jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini, yaitu data ordinal (kuantitatif) dan data kualitatif. Untuk data ordinal diperoleh dari responden yang dikumpulkan dengan menggunakan angket penelitian. Angket terdiri dari lima pertanyaan dengan jawaban tertutup yang diberikan nilai 1 sampai dengan 5, dengan menggunakan skala Likert, karena yang diukur adalah sikap, dan persepsi seseorang tentang fenomena (Sugiyono, 2006:107). Setiap instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan negative dengan bentuk jawaban sebagai berikut: *Sangat Baik/Setuju bobot (+5) dan (-1); Baik/Sering bobot (+4) dan (-2); Ragu-Ragu/Kadang-Kadang bobot (+3) dan (-3); Tidak baik/jarang bobot (+2) dan (-4); Sangat Tidak Baik/Tidak Pernah bobot (+1) dan (-5)*.

Karena data yang didapat dari angket merupakan data ordinal, sedangkan untuk menganalisis koefisien jalur datanya minimal harus skala pengukuran interval, maka data yang diperoleh dinaikkan menjadi berskala interval, dengan menggunakan metoda *Sucsesive Interval* dari Hags (Harun Al Rasyid, 1994: 131-134). Sedangkan untuk menjamin keabsahan dan reliabilitas angket, dilakukan uji "validitas" dan uji "reliabilitas". Untuk uji validitas digunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment Correlation* (Sugiyono, 2006:212). Selanjutnya dilakukan uji keberartian dari koefisien korelasi Pearson, dengan menggunakan alat statistic uji  $t$  (Sugiyono, 2006:214). Kriteria ujinya adalah  $H_0$  ditolak apabila  $t_{uji} > t(1-\alpha; n-2)$ . Apabila  $H_0$  ditolak, maka item tersebut valid. Jika  $H_0$  diterima dan tanda koefisien korelasinya positif, maka item tersebut masih dapat dikatakan valid. Jika  $H_0$  diterima dan tanda koefisien korelasinya negative, maka item pertanyaan tersebut tidak valid. Untuk menguji reliabilitas variabel penelitian digunakan metode belah dua (*split half test*) Sugiyono (2006:149).

Untuk mengetahui sejauhmana pengaruh pengawasan terhadap perilaku pegawai dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan civil di Kantor Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan, penulis menggunakan alat uji dengan Model Persamaan Struktural (*Structural Equation*

*Model – SEM*). Lebih jelasnya secara lengkap model struktural pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 3. Struktur Analisis Variabel penelitian secara keseluruhan

Tabel 1:

Lambang Statistik Menjelaskan Dimensi dan Variabel Yang Diteliti

Lambang	Dimensi	Lambang	Variabel
$X_1$	Pengawasan Langsung	$\xi$	Pengawasan
$X_2$	Pengawasan Tidak Langsung		
$Y_{11}$	Nilai-Nilai Budaya	$\eta_1$	Perilaku Karyawan
$Y_{12}$	Nilai-Nilai Pribadi		
$Y_{13}$	Kebutuhan-kebutuhan		
$Y_{14}$	Sikap dan Keyakinan		
$Z_{21}$	<i>Convenience</i> (kemudahan)	$\eta_2$	Kualitas Pelayanan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)
$Z_{22}$	<i>Security</i> (keamanan)		
$Z_{23}$	<i>Reliability</i> (kehandalan)		
$Z_{24}$	<i>Personality attention</i> (perhatian kepada orang)		
$Z_{25}$	<i>Problem solving approach</i> (pendekatan pemecahan masalah)		
$Z_{26}$	<i>Fairness</i> (keadilan)		
$Z_{27}$	<i>Fiscal responsibility</i> (tanggungjawab keuangan)		
$Z_{28}$	<i>Citizen influence</i> (pengaruh masyarakat)		

## Hasil Pengujian Hipotesis

Sebagaimana yang disajikan pada uraian terdahulu, bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar keterpengaruhannya dimensi-dimensi pelayanan publik terhadap kualitas pelayanan perijinan SIUP di Kota Medan. Berdasarkan hasil perhitungan LISREL (*Linear Structural Relation*), menunjukkan bahwa koefisien lintas model diagram jalur menunjukkan ada keterpengaruhannya variabel bebas (seluruh dimensi-dimensi) yang ada terhadap variabel antara (perilaku pegawai) serta dampaknya terhadap variabel tidak bebas (kualitas pelayanan perijinan SIUP), hasil temuan keterpengaruhannya secara simultan menunjukkan perhitungan koefisien lintas sebesar 0.59 dengan kategori pengaruh sedang, sedangkan nilai  $F$  hitung  $> F$  tabel yaitu  $4.501 > 2.451$ . Sedangkan pengaruh secara parsial dilakukan dengan pengujian alat uji  $t$ , jika  $t_{hit} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, artinya ada keterpengaruhannya antar variabel, lebih jelasnya dapat disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1: Koefisien, Tingkat Keterpengaruhannya Variabel Bebas terhadap Variabel Tidak Bebas

Hipotesis secara parsial	Koefisien Lintas	Tingkat Pengaruh Sugiyono (2006:214)	Nilai $t$ Hitung	Nilai $t$ Tabel	Kesimpulan
Pengaruh pengawasan (X) terhadap perilaku pegawai (Y) di Kantor Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan	0,67	Kuat	3.201	1,661	Ho Ditolak
Pengaruh perilaku pegawai (Y) terhadap kualitas pelayanan civil (Z) di Kantor Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan	0.71	Kuat	4.329	1.661	Ho Ditolak
Pengaruh pengawasan (X) terhadap kualitas pelayanan civil (Z) di Kantor Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan	0,69	Kuat	2.431	1.661	Ho Ditolak

Keterangan: Uji hipotesis signifikansi  $\alpha = 0.05$  atau the level of confidence 95%.

## Pembahasan

Hasil perhitungan secara parsial yaitu pengaruh pengawasan (X) terhadap perilaku pegawai (Y) di Kantor Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan adalah 0,67 kategori kuat. Artinya, pengawasan *kuat* untuk menciptakan perilaku pegawai yang kondusif. Tetapi bila ditelusuri lebih jauh berdasarkan hasil perhitungan SEM dari kedua dimensi pengawasan tersebut, dimensi yang paling kuat mempengaruhi pengawasan itu sendiri adalah dimensi pengawasan langsung dengan bobot 2.55, sedangkan pengawasan tidak langsung sebesar 1,73.

Kuatnya pengaruh pengawasan langsung terindikasi dari jawaban responden terhadap kuesioner yang mereka isi. Rata-rata mereka mengatakan tidak biasa tiba-tiba pimpinan melakukan sidak ke tempat kerja. Sedangkan faktor lain yang mempengaruhi perilaku karyawan selain pengawasan sebesar 39% yang tidak diperhitungkan seperti pembentangan pegawai, gaya kepemimpinan dan lain-lain.

Pengaruh perilaku pegawai (Y) terhadap kualitas pelayanan civil (Z) di Kantor Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan adalah 0,71 kategori *kuat*. Artinya, perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan perijinan sangat ditentukan oleh perbuatannya sendiri. Dimana perilaku pegawai tercermin dari nilai-nilai yang dianutnya. Dari keempat dimensi-dimensi ini yang paling menonjol membentuk perilaku pegawai adalah nilai-nilai individu (pribadi) pegawai dengan bobot 0,39. Nilai-nilai budaya 0,17, keamanan, kebutuhan dengan nilai 0,13, sedangkan nilai sikap dan keyakinan 0,21.

Pengaruh pengawasan (X) terhadap kualitas pelayanan civil (Z) di Kantor Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan adalah 0,69 kategori *kuat*. Artinya, pengawasan dalam memberikan pelayanan perijinan sangat ditentukan oleh pengawasan terhadap pelaksanaan tugas, yaitu pegawai itu sendiri. Dari kedelapan dimensi nilai yang paling menonjol terhadap peningkatan kualitas pelayanan civil adalah dimensi ketidaksihan dengan skor 1,12; kemudahan dengan skor 0,98; keamanan dengan skor 0,87; kehandalan dengan skor 0,75; perhatian pada orang dengan skor 0,71; pemecahan masalah dengan skor 0,68; tanggungjawab keuangan dengan skor 0,46; pengaruh masyarakat dengan skor 0,38.

## Penutup

Berdasarkan hipotesis yang dilakukan di atas, ditemukan simpulan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel pengawasan terhadap perilaku pegawai serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan perijinan SIUP di kantor Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Medan. Hasil temuan keterpengaruhannya secara simultan menunjukkan perhitungan koefisien lintas sebesar 0,59 dengan kategori pengaruh sedang, sedangkan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $4,501 > 2,481$ . Setelah dilakukan determinasi pengaruh variabel bebas (X: Pengawasan) terhadap variabel antara (Y: Perilaku) dan dampaknya terhadap variabel tidak bebas (Z: Kualitas pelayanan SIUP), sebesar  $0,59^2 = 0,3481$  atau sebesar 34,81%, dan sisanya sebesar 65,192% dipengaruhi faktor lain (epsilon) yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini. Misalnya, uraian tugas, kepemimpinan, etos kerja, dan lain-lain yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini.

**Monang Sitorus**  
Kandidat doktor Ilmu Administrasi Negara UNPAD  
Dosen Fisipol Universitas HKBP Nommensen Medan

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, James. E. 1979. *Public Policy Making* (second edition). New York : Holt Rinehard and Winston
- Atmosudirdjo. Prajudi. 1982. *Administrasi dan Management Umum*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- BAPPENAS. 2007. *Modul Penerapan Prinsip-Prinsip Tata Pemerintahan Yang Baik*. Jakarta: Sekretariat Tim Pengembangan Kebijakan Nasional Tata Pemerintahan Yang Baik.
- 2007. *Penerapan Tata Pemerintahan Yang Baik*. Jakarta: Sekretariat Tim Pengembangan Kebijakan Nasional Tata Pemerintahan Yang Baik.
- Bachrudin A, H.L.Tobing. 2003. *Analisis data Untuk Penelitian Survei Dengan Menggunakan LISREL 8*, Bandung : Jurusan Statistika, FMIPA, UNPAD
- Danandjadja Andreas.A. 1986. *Sistem Nilai Manajer Indonesia Tinjauan Kritis*. Jakarta : PPM
- Denhardt, V. Janet and Denhardt, Robert.B. 2003. *The New Public Service*. New York : Armonk
- Dwiyanto, Agus. 2003.*Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Univ. Gajah Mada, Kerjasama dengan PEG-USAID. Bank Dunia, dan Kemitraan Bagi Pembaruan Tata Pemerintahan di Indonesia
- Frederickson,H.George.1997. *The Spirit of Public Administration*. San Fransisco : Jossey Bass Publishers.
- Hair Joseph F., Anderson Rolph E., Tafhah Ronald L., Black William C. 1998. *Multivariat Data Analysis*. London: Prentice Hall- International
- Harris Philip, R., Elashmawi, Farid. 1999. *Multicultural Management*. Jakarta : PT Gramedia
- Henry Nicholas. 1988. *Administrasi Negara dan Masalah-Masalah Kenegaraan*. Diterjemahkan Luciana D. Lontoh. Jakarta : CV Rajawali.
- 2004. *Public Administration and Public Affairs* eighth edition. New Delhi : Prentice – Hall of India Private Limited.

- Islamy, Irfan.H.. 2004. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta :PT Bumi Aksara
- Kartiwa, Asep. 2001. *Pengaruh Penataan Kelembagaan Pemerintah Daerah terhadap Efektivitas Pelayanan Perizinan Usaha Industri Dalam Otonomi Daerah* (Disertasi). Bandung: PPS Universitas Padjadjaran
- Kusnendi. 2004. *Konsep dan Aplikasi Moden Persaman Struktural (SEM) dengan Program LISREL 8* Bandung: Jurusan Pendidikan Ekonomi (JPE) FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia
- Lovelock, Christoper H., dan Wright, Lauren K. 2005. *Principles of Service Marketing and Management*. Diterjemahkan Agus Widyanto. Jakarta : PT Intermedia
- MAR'AT. 1981. *Sikap Manusia Perubahan serta Pengukuran*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- McCarthy,Jerome.E. 1985. *Essential of Marketing* diterjemahkan oleh Albert P. Situmorang dkk. Jakarta : Erlangga.
- McKEVITT DAVID 1998. *Managing Core Public Service. Massachuselts* : Blackwell Publishers
- McShane, Steven.L., Glinow Von Mary, Ann, 2005. *Organizational Behavior*. Boston : Mc Grwa-Hillim
- Mulyadi, Deddy. 2005. *Sistem Kepemimpinan Budaya Organisasi dan Manajemen Mutu Untuk Peningkatan Kinerja Organisasi Publik*. Bandung : Mutiara Ilmu
- Nazsir Nasrullah. 1997. *Pengaruh Teknologi, Media Massa, dan Kelembagaan Sosial Terhadap Motivasi Modernisasi Ketenagakerjaan*. (Studi di Kotamadya Bandung) Jawa Barat. Bandung : PPS Universitas Padjadjaran
- 2003. *Kybernology Ilmu Pemerintahan Jilid I dan II*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : ALFABETA
- Rasyid Al Harun. 1994. *Statistika Sosial*, disunting oleh Teguh Kismantoroadji. Bandung : Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran.
- Rosenbloom, David. H., Ingraham, Patricia, W., 1992. *The Promise and Paradox of Civil Service*. Pittsburgh : University of Pittsburgh
- Ruky Achmad.S. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja. Panduan Praktis untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima*. Jakarta : Gramedia.
- Saefullah.2007a. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik. Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Era Desentralisasi*. Cetakan pertama. Bandung : LP3AN FISIP UNPAD
- ,2007b. *Seberbak Senjakala*.Editor: Wagoen Bray.Bandung : Yayasan Bina Profesi Mandiri
- Siagian 1995. *Motivasinya dan Aplikasinya*. Jakarta : Rineka Cipta
- 2001. a. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta : Rineka Cipta

- , 2006. *Filsafat Ilmu Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Simbolon, Maringan. 2004. *Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Stoner, James. A.F., Freeman. Edward R., Gilbert JR. Daniel. 1996. *Manajemen*. Jilid I. Alih Bahasa Alexander Sindoro. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Terry, George R. 1991. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Diterjemahkan J. Smith D.F.M. Jakarta: Bumi Aksara
- Zeithaml., Bitne., and Gremler.2006. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm*. 4 th edition. Boston Burr Ridge : Mc Graw-Hill

**Kabar :**

Analisa 7 Maret 2007

Kompas, 12 Desember 2007.

Koran Tempo, 11 Juni 2007. Koran Tempo, 2 Januari 2008. Koran Tempo, 11 Januari 2008

Media Indonesia, 17 Januari 2008

Medan Bisnis, 2 Juli 2007

Pikiran Rakyat, 3 Juli 2007

Waspada, 10 April 2007