

# **Pemberdayaan Aparatur dan Pengawasan Aparatur Terhadap Kualitas Layanan Publik**

**Dewi Faeni**

Universitas Budi Luhur

Jalan Ciledug Raya, Petukangan Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12260

E-mail: [dewifaeni@yahoo.com](mailto:dewifaeni@yahoo.com)

## **Abstrak**

Aparatur pemerintah sebagai percontohan SDM dalam organisasi pemerintahan sangat penting bagi peningkatan produktivitas atau kemajuan organisasi tersebut dalam menyelenggarakan pelayanan public. Untuk itu di perlukan pemberdayaan sebagai sebuah kekuatan dalam meningkatkan kualitas semangat pegawai dalam melayani masyarakat. Pengawasan merupakan hal yang sangat penting dalam setiap pekerjaan baik dalam instansi pemerintah maupun swasta. Sebab dengan adanya pengawasan yang baik maka sesuatu pekerjaan akan dapat berjalan lancar dan dapat menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal. Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan tipe penelitian penjelasan (eksplanatory) yaitu penelitian yang menyoroti hubungan antara variable-variabel penelitian dan menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya. Untuk mengolah data responden, peneliti akan menggunakan SEM dengan program AMOS. hasil penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara variabel pemberdayaan dan pengawasan terhadap kualitas layanan pada berbagai institusi pemerintah.

Kata kunci: pemberdayaan, pengawasan, kualitas layanan

## ***Abstract***

*Government apparatus as a pilot of human resources in governmental organizations is essential for increasing productivity or progress of the organization in carrying out public services. They have empowerment force in improving the quality of employees in the spirit of serving the community. Supervision is very important in every good work in government and private agencies. Because the presence of good surveillance work then something must be done to run smoothly and to produce an optimal work. This research method was an explanatory research that highlights the relationship between the study variables to test the hypotheses as formulated in advance and was processed used SEM with AMOS program. The study results showed a relationship between variables of positive correlation of empowerment and monitoring of quality of service in government institutions.*

*Keywords: empowerment, control, quality of service*

## A. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Aparatur pemerintah sebagai SDM dalam organisasi pemerintahan sangat penting bagi peningkatan produktivitas atau kemajuan organisasi tersebut dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Bagaimanapun canggihnya sarana dan prasarana suatu organisasi, tanpa ditunjang oleh kemampuan SDM, niscaya organisasi tersebut tidak akan maju dan berkembang (Yuliani, 2014). Dikatakan demikian sesungguhnya karena pada berbagai sumberdaya, dana, sarana dan prasarana adalah benda-benda mati yang tidak bermakna tanpa dipergunakan dan dimanfaatkan oleh manusia.

Untuk itu diperlukan pemberdayaan sebagai sebuah kekuatan dalam meningkatkan kualitas semangat pegawai dalam melayani masyarakat. Dengan pemberdayaan diharapkan dapat memotivasi individu untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas yang lebih tinggi (Ellitan, 2004).

Untuk mendapatkan suatu hasil pekerjaan yang baik dan bermutu tinggi maka diperlukan pengawasan yang baik. Pengawasan adalah kegiatan manajer/pimpinan yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki. Pada setiap instansi pemerintah maupun swasta memerlukan pengawasan dari pihak pimpinan (Santoso, 2008). Pengawasan ini dilakukan oleh manajer sebagai suatu usaha membandingkan apakah yang dilakukan sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Hal ini berarti juga pengawasan merupakan tindakan atau kegiatan pimpinan yang mengusahakan agar pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang

ditetapkan atau hasil kerja yang dikehendaki.

Pengawasan merupakan hal yang sangat penting dalam setiap pekerjaan baik dalam instansi pemerintah maupun swasta (Kaihatu, 2006), dengan adanya pengawasan yang baik maka sesuatu pekerjaan akan dapat berjalan lancar dan dapat menghasilkan suatu hasil kerja yang optimal. Semakin lancar kerja dan disertai pengawasan yang baik maka pekerjaan itu akan berhasil dengan baik.

Dengan pengawasan yang baik akan mendorong pegawai lebih giat dalam bekerja dan menghasilkan kerja yang baik pula terlebih apabila menyelesaikan pekerjaannya dengan semangat yang baik (Mariam, 2009). Dalam keadaan demikian jelaslah bahwa pengawasan yang efektif sangat diperlukan guna meningkatkan disiplin kerja pegawai dan menyempurnakan tindakan-tindakan yang salah dan menyimpang. Peran pimpinan dalam melaksanakan pengawasan, menuntut agar seorang pegawai mempunyai kesadaran disiplin yang tercermin dalam sikap patuh dan taat dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya sehingga tercipta suatu prestasi dalam bekerja.

Kualitas pelayanan sangat tergantung pada keahlian dan kemampuan karyawan untuk melaksanakan tugasnya secara efisien dan efektif, dan juga adanya komitmen karyawan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik (Hariandja, 2002). Kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan (Barata, 2003).

Dalam kenyataannya Pelaksanaan pelayanan publik masih memiliki

beberapa kendala. Kendala-kendala tersebut bisa berasal dari diri masyarakat sendiri dan bisa juga berasal dari pemerintahan. Kendala-kendala tersebut antara lain sistem yang terbangun belum memberikan ruang yang luas, aman, dan memadahi bagi pengembangan partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya masih rendahnya kesadaran masyarakat bahwa pelayanan publik merupakan bagian dari kehidupan social- politiknya yang oleh karenanya masyarakat harus juga terlibat dalam proses pengambilan kebijakan berkaitan dengan pelayanan publik. Masih rendahnya kapasitas atau kemampuan masyarakat untuk melakukan partisipasi (Sihombing, 2000). Dalam melakukan partisipasi dalam pelayanan publik dibutuhkan keaktifan masyarakat. Partisipasi membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas karena esensi dari partisipasi adalah masyarakat aktif. Tanpa masyarakat aktif, ruang partisipasi yang sudah terbuka tidak akan dapat dimanfaatkan secara optimal (Kadarsih, 2008).

Pelayanan pemerintah tentunya dicerminkan oleh kinerja aparturnya, maka dengan demikian kualitas sumberdaya aparatur merupakan hal penting yang mampu mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik di dalam sebuah organisasi pemerintah. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Asang (2012) bahwa kualitas pelayanan publik dapat dinilai dengan pendekatan makro dan mikro. Kualitas pelayanan publik dengan pendekatan mikro menilai proses penyelenggaraannya, dimana baik tidaknya pelayanan publik bergantung pada pengetahuan klien tentang prosedur pelayanan dan tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan yang dialami, yang sangat tergantung pada

kualitas pihak pengelola organisasi publik.

Pengaruh sistem pemberdayaan dan pengawasan aparat terhadap kualitas layanan pegawai menjadi sangat penting untuk dibahas. Hal ini dimaksud untuk melihat apakah dengan sistem pengawasan yang dilakukan dapat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan pegawai pada instansi ini. Pada instansi pemerintah ini perlu ditingkatkan pengawasan dan pemberdayaan yang efektif sehingga disiplin atau etos kerja pegawai dapat ditingkatkan untuk memacu kualitas layanan pegawai yang tinggi. Apabila sistem pengawasan dan pemberdayaan yang dilakukan pimpinan efektif, maka semangat kerja akan timbul dan para pegawai akan bekerja dengan rajin dengan disiplin yang tinggi dan bertanggung jawab sehingga kualitas layanan kerja dapat meningkat dengan sendirinya, yang pada akhirnya tujuan dari organisasi dapat tercapai.

### **Rumusan Masalah**

Untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja layanan publik dengan rumusan masalah yang akan dikaji sebagai berikut:

- a. Apakah pemberdayaan berpengaruh terhadap kualitas layanan?
- b. Apakah pengawasan berpengaruh terhadap kualitas layanan?

## **B. KAJIAN TEORITIS**

### **Pemberdayaan**

Pemberdayaan bertujuan menghapus hambatan-hambatan sebanyak mungkin guna membebaskan organisasi dan orang-orang yang bekerja di dalamnya melepaskan mereka dari halangan-halangan yang memperlambat reaksi dan merintangangi aksi mereka.

Pemberdayaan adalah pemberian tanggung jawab dan wewenang dari atasan kepada pegawai, yang melibatkan adanya sharing informasi dan pengetahuan untuk memandu dan mengembangkan pegawai dalam bertindak sesuai dengan tujuan organisasi yang dinayatakan dalam satuan skor sebagai tolok ukurnya (Malayu S.P. Hasibuan,2005).

Conger & Kanungo (1988) mendefinisikan pemberdayaan sebagai sebuah proses meningkatkan keyakinan diri (*self efficacy*) antara anggota-anggota. Pemberdayaan atau *empowerment* adalah membebaskan seseorang dari kendali yang kaku dan memberi orang tersebut kebebasan untuk bertanggung jawab terhadap ide-idenya dan keputusan-keputusannya, tindakan-tindakannya. Menurut Sondang P. Siagian (2001) dalam menyelenggarakan fungsinya para anggota organisasi harus berdaya yaitu:

- a. Diperlakukan sebagai orang yang memiliki rasa tanggung jawab yang besar.
- b. Diajak serta dalam pengambilan keputusan, bukan hanya yang menyangkut pekerjaan dan jabatannya akan tetapi juga meliputi berbagai kehidupan organisasional pada umumnya.
- c. Melakukan pekerjaan yang menarik, menantang dengan identitas yang jelas.
- d. Adanya kebebasan bertindak menyusun rencana, menentukan sasaran, menyusun jadwal penyelesaian pekerjaan, menentukan sendiri cara penyelesaian masalah yang dihadapi.
- e. Kesempatan mengembangkan potensi yang dimiliki menjadi

kemampuan aktual operasional yang efektif, sehingga kinerja meningkat.

Luthans (2006) mengemukakan bahwa pemberdayaan adalah otoritas dalam membuat keputusan di area tanggung jawab seseorang tanpa meminta persetujuan orang lain dan mampu membuat keputusan serta memiliki kekuasaan untuk diimplementasikan. Dengan diberdayakannya pegawai akan mampu mengoptimalkan kemampuannya yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerjanya. Variabel pemberdayaan memungkinkan pegawai sebagai anggota organisasi merasa bahwa mereka lebih mampu mengerjakan tugas dengan capak.

### **Sistem Pengawasan**

Pengawasan bertujuan agar hasil pelaksanaan pekerjaan diperoleh secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif), sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengawasan adalah kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki (Lubis, 2001).

Menurut Moekijat, pengawasan adalah hal yang dilakukan, artinya hasil pekerjaan, menilai hasil pekerjaan tersebut, dan apabila perlu mengadakan tindakan-tindakan perbaikan sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana (Moekijat, 1990). Sedangkan menurut Soewarno Handyaningrat "pengawasan dapat diartikan sebagai suatu proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan mengoreksinya bila perlu dengan maksud supaya pekerjaan sesuai dengan rencana semula. (Handyaningrat, 1985).

## **Kualitas Pelayanan**

Menurut (Goetsch, dalam Hardiansyah, 2011), kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakatnya. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Selanjutnya Zeithmail (1990) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu:

- a. terlihat, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- b. handal, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- c. cepat-tanggap, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- d. kompeten, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- e. ramah, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- f. terpercaya, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- g. aman, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;

- h. akses, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- i. komunikasi, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat, dan
- j. mengerti-pelanggan, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dalam lampiran 3 Keputusan Menpan No.63/Kep./M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik, layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga sebagai berikut:

- a. Kelompok Layanan Administratif, yaitu layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan dan penguasaan terhadap suatu barang, dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain: Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte pernikahan, akte kelahiran, keterangan kematian, Buku Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah, dan sebagainya.
- b. Kelompok Layanan Barang yaitu layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c. Kelompok Layanan Jasa yaitu layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik,

misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Layanan publik tersebut di atas merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya pada dasarnya mengandung prinsip-prinsip: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan. Agak berbeda dengan rumusan prinsip-prinsip layanan publik tersebut di atas, *The Charter of Fundamental Right of the European Union* dalam pasal 14 menyatakan prinsip-prinsip layanan publik sebagai berikut:

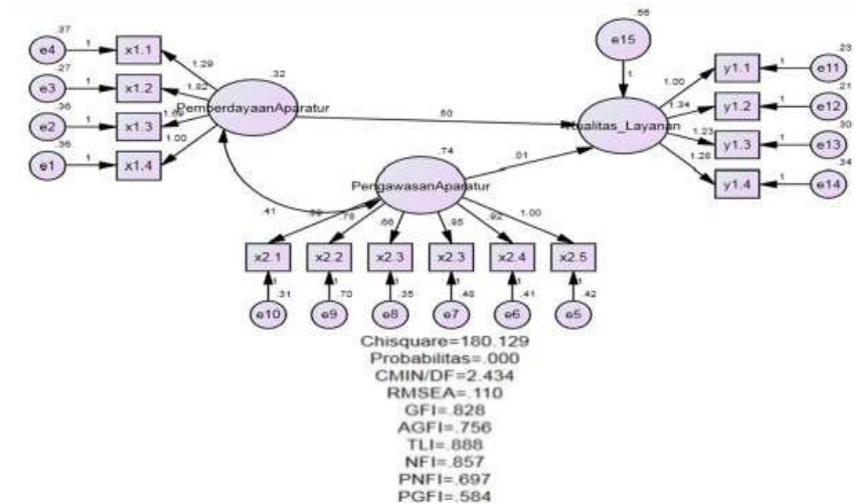
- a. Memperoleh penanganan urusan secara tidak memihak, adil, dan dalam waktu yang wajar.
- b. Hak untuk didengar sebelum tindakan individual apapun yang akan merugikan dirinya diputuskan.
- c. Hak atas akses untuk memperoleh berkas milik pribadi dengan tetap menghormati kepentingannya yang sah atas kerahasiaan dan atas kerahasiaan profesionalitasnya.
- d. Kewajiban pihak administrasi negara untuk memberikan alasan-alasan yang mendasari keputusannya.
- e. Memperoleh ganti rugi yang ditimbulkan oleh lembaga atau aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

### C. METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian penjelasan (*eksplanatory*) yaitu penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya. Sebagai penelitian relasional fokusnya terletak pada penjelasan hubungan-hubungan antara variabel. Penelitian ini akan menyoroti apakah ada pengaruh antara kinerja aparat terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di wilayah itu.

Populasi penelitian ini adalah semua warga di wilayah tersebut yang telah berusia 17 tahun keatas, diambil sebanyak 95 orang, sedangkan Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu warga yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan pada saat warga berada pada loket pelayanan administrasi kependudukan di kantor kecamatan.

Teknik pengumpulan data dengan cara *Observasi, Interview Guide, Questionere* dan Dokumentasi. Teknik pengolahan data meliputi *editing, coding* dan *tabulating* serta dalam menganalisa data menggunakan analisa kualitatif dan kuantitatif. Untuk mengolah data responden, peneliti akan menggunakan SEM dengan program AMOS.



Gambar 1. Pengujian Evaluasi Awal Model Struktural (Sumber: data diolah, penulis, 2015).

*Struktural Equation Modeling* (SEM) merupakan suatu teknik statistik yang mampu menganalisis variabel laten, variabel teramati, dan kesalahan pengukuran secara langsung. SEM mampu menganalisis hubungan antara variabel laten dengan variabel indikatornya, hubungan antara variabel laten yang satu dengan variabel laten yang lain, dan juga untuk mengetahui besarnya kesalahan pengukuran (Wijanto, 2008)

#### D. PEMBAHASAN

##### Uji Model Pengukuran

Uji model pengukuran adalah menguji hubungan antara indikator dengan variabel laten. Digabungkannya pengujian model struktural dan pengukuran tersebut memungkinkan peneliti untuk menguji *measurement error* sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari SEM serta melakukan analisis faktor bersamaan dengan pengujian hipotesis. (Bollen, 1989). Pada uji *measurement model* didapat hasil *Chi-square* sebesar 180.129, *Degrees of freedom* sebesar 65 dan *Probability level* sebesar ,000. Hasil uji *measurement* dapat dilihat pada Gambar 1. Pengujian Evaluasi Model Struktural

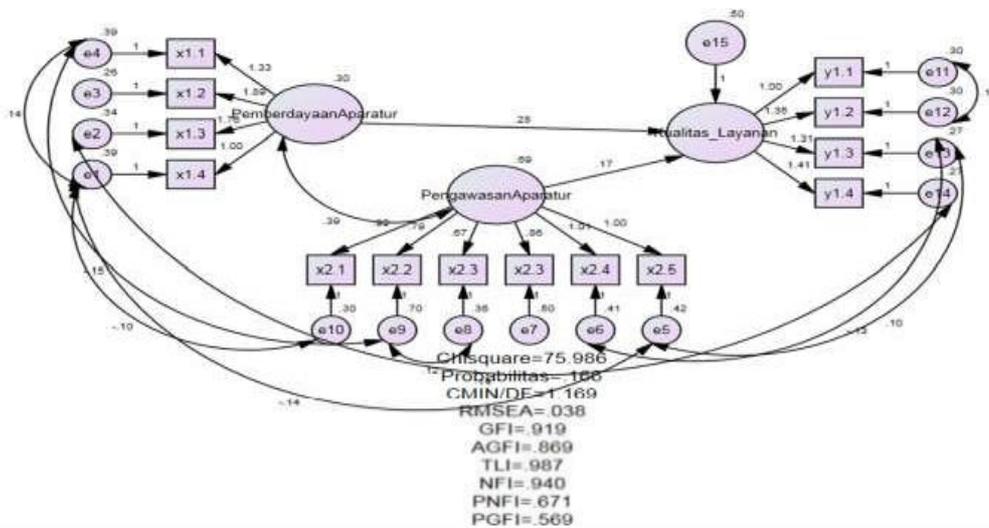
Model struktural di atas menunjukkan *chi-square* sebesar 75.966 dan *degree of freedom* sebesar 65. Pada gambar 2 menunjukkan bahwa nilai CMIN/Df, RMSEA, GFI, TLI, NFI sesuai dengan kriteria. Ini artinya model tersebut cukup fit dan layak untuk digunakan.

##### Uji Model Struktural setelah modifikasi

Model struktural adalah hubungan antara variabel laten (variabel yang tidak dapat diukur secara langsung dan memerlukan beberapa indikator untuk mengukurnya) independen dan dependen (Bollen, 1989). Hasil dari uji struktural model dapat dilihat dari Gambar 1.

##### Uji Normalitas Data

Evaluasi normalitas data dilakukan dengan menggunakan nilai *critical ratio skewness value* sebesar  $\pm 2,58$  pada tingkat signifikansi 0,01 (1%). Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai *critical ratio skewness value* di bawah  $\pm 2,58$  (Ghozali, 2005).



Gambar 2: Uji Model Struktural (Sumber: data diolah, penulis, 2015).

Tabel 1. Hasil estimasi normalitas data

y1.4	1.000	5.000	-.104	-.463	-.885	-
y1.3	1.980					
y1.2	1.000	5.000	.062	.276	-1.022	-
y1.1	2.225					
x2.1	1.000	5.000	-.029	-.131	-1.156	-
x2.2	2.525					
x2.3	2.000	5.000	.158	.705	-.929	-
x2.3	2.078					
_A	1.000	5.000	-.302	-1.353	.188	.420
x2.4	1.000	5.000	-.114	-.511	-.447	-
x2.5	1.000					
x1.1	1.000	5.000	.130	.581	.264	.591
x1.2	1.000	5.000	.028	.124	-.575	-
x1.3	1.286					
.	1.000	5.000	.069	.307	-.368	-

Sumber: data diolah, penulis (2015)

Berdasarkan hasil perhitungan, semua indikator nilai *critical ratio skewness value*-nya di bawah  $\pm 2,58$ . Data yang dari indikator berdistribusi normal dan layak untuk digunakan.

#### Hasil Uji Goodness - of - fit - Model

Pengujian dengan menggunakan model SEM dilakukan secara bertahap. Jika belum diperoleh model yang tepat (*fit*), maka

model yang diajukan semula perlu direvisi. Perlunya revisi dari model SEM muncul dari adanya masalah yang muncul dari analisis. Masalah yang mungkin muncul adalah masalah mengenai ketidakmampuan model yang dikembangkan untuk menghasilkan estimasi yang unik. Apabila masalah-masalah tersebut muncul dalam analisis SEM, maka mengindikasikan bahwa penelitian tidak mendukung model struktural yang dibentuk. Dengan demikian model

perlu direvisi dengan mengembangkan teori yang ada untuk membentuk model yang baru.

Analisis hasil pengolahan data pada tahap full model SEM dilakukan dengan melakukan uji kesesuaian dan uji statistic. Hasil uji *goodness-of-fit* model dijelaskan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Pengujian *Goodness-of-fit* model

No	Indeks	Nilai Kritis	Hasil	Evaluasi Model
1	Chi-Square	Mendekati nol	75.986	Baik
2	Probability level	$\geq 0,05$	0.166	Baik
3	CMIN/DF	$\leq 2,00$	1.169	Baik
4	CFI	$\geq 0,90$	0.991	Baik
5	RMSEA	$\leq 0,08$	0.038	Baik
6	TLI	$\geq 0,90$	0.987	Baik
7	GFI	$\geq 0,90$	0.919	Baik
8	AGFI	$\geq 0,90$	0.869	Marjinal

Sumber: Hasil analisis, Penulis (2015)

### Analisis uji hipotesis

Kriteria *goodness of fit* model struktural yang diestimasi dapat terpenuhi, maka tahap selanjutnya adalah analisis terhadap hubungan struktural model (pengujian hipotesis) seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2 sebelumnya. Hubungan antar

konstruk dalam hipotesis ditunjukkan oleh nilai *regression weights* (Hair et al, 1998 dalam Haryono dan Hastjarjo, 2010). Untuk menganalisis lebih jelas mengenai pengaruh pemberdayaan dan pengawasan aparatur membentuk kualitas layanan dapat dilihat pada Tabel 2.

Table 3. Bobot regresi

Kualitas_Layanan	←	Pemberdayaan Aparatur	.695	.116	6.003	***	par_14
Kualitas_Layanan	←	Pengawasan Aparatur	.674	.134	5.040	***	par_15

Sumber: Data Primer Diolah, 2015

Pemberdayaan aparatur dan pengawasan aparatur terhadap kualitas layanan

a. Pengaruh pemberdayaan aparatur terhadap kualitas layanan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengaruh antara pemberdayaan

aparatur dengan kualitas layanan terdapat nilai CR sebesar 6.003 ( $p = \leq 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif antara pemberdayaan aparatur dengan layanan. Hipotesis H1, terdapat pengaruh pemberdayaan aparatur terhadap kualitas layanan diterima,

- b. Pengaruh pengawasan aparatur terhadap kualitas layanan  
Melalui perhitungan statistik menggunakan SEM Amos 21 diketahui bahwa pengaruh antara pengawasan aparatur terhadap kualitas layanan memperoleh nilai CR sebesar 5.040 ( $p = \geq 0,05$ ), artinya terdapat pengaruh positif antara pengawasan aparatur dengan kualitas layanan, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hipotesis H2, terdapat pengaruh pengawasan aparatur terhadap kualitas layanan diterima.

## E. KESIMPULAN

Pimpinan (pejabat struktural pada hirarki manapun) perlu mengungkapkan pendapat dan pandangannya dengan jelas dan jujur sehingga aparat terdepan yang diberdayakan tidak menduga-duga apa yang dikehendaki, dipikirkan dan di percayai oleh pemberdaya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan dan pencapaian tujuan organisasi.

Proses pemberdayaan yang berhasil sangat bergantung pada semakin berkurangnya jarak status social antara pemberdaya dan yang diperdayakan. Untuk itu di perkukan adanya keterbukaan dalam informasi.

Selain pemberdayaan yang berpengaruh pada kualitas layanan adalah adanya pengawasan. Pengawasan lebih menekankan pada adanya audit ketaatan untuk mengetahui apakah pekerjaan yang dilakukan oleh bawahan sudah sesuai dengan jobdesk mereka. Pengawasan akan dapat berjalan dengan baik apa bila: (a) Pihak yang diawasi merasa terbantu dan

dapat menjalankan tugasnya dan fungsinya secara efisien dan efektif; (b) Terciptanya suasana keterbukaan, kejujuran, partisipasi dan akuntabilitas; (c) Menimbulkan suasana saling percaya dalam dan diluar lingkungan operasi organisasi; (d) Meningkatkan kelancaran operasi organisasi dan (e) Mendorong terwujudnya *good corporate* organisasi.

Kualitas pelayanan yang umum diketahui adalah *Reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dengan pelayanan yang memuaskan perlu diimbangi dengan adanya daya tanggap yang baik. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguraguan. Serta empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Kemudian perlu diimbangi lagi dengan bukti langsung (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, kelengkapan dan ketersediaan barang. Keterkaitan yang terjadi antara kualitas pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## Saran

Sedangkan untuk variabel keandalan, daya tanggap, jaminan serta empati perlu ditingkatkan terutama dalam hal keluhan pelanggan mengenai kebutuhannya agar para pelanggan mendapatkan kepuasan.

Perlu mengembangkan keterbukaan komunikasi karena dengan komunikasi yang baik hubungan inter-personal maupun hubungan social akan semakin membaik, bahkan kemampuan komunikasi akan

mengurangi kesalahan dalam bekerja, serta merupakan kunci peningkatan karir.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, I. K., Sudibia, I. K., & Wirathi, I. (2011). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Besarnya Pengiriman Remitan Ke Daerah Asal Studi Kasus Tenaga Kerja Magang Asal Kabupaten Jembrana Di Jepang. *PIRAMIDA*, 7(1).
- Ardhanariswari, R., Handoko, W., & Marwah, S. (2012). Pembentukan Model Perlindungan Anak Buruh Migran di Kabupaten Banyumas. *Jurnal Dinamika Hukum*, 12(1).
- Asang, Sulaiman. 2012. *Manajemen Sumberdaya Manusia Berkualitas: Perspektif Organisasi Publik*. Cetakan Pertama. Brilian Internasional. Surabaya.
- Astawa, I. D. R. (2006). Aspek Perlindungan Hukum Hak-Hak Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri (Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro).
- Bach, S. (2003). International migration of health workers: Labour and social issues. Geneva: International Labour Office.
- Ball, R., & Piper, N. (2002). Globalisation and regulation of citizenship—Filipino migrant workers in Japan. *Political Geography*, 21(8), 1013-1034.
- Barata, A. A. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima. Elex Media Komputindo.
- Bollen, K. A. (1989). A new incremental fit index for general structural equation models. *Sociological Methods & Research*, 17(3), 303-316.
- Castles, S. (2004). The factors that make and unmake migration policies 1. *International Migration Review*, 38(3), 852-884.
- Castles, S. (2004). Why migration policies fail. *Ethnic and racial studies*, 27(2), 205-227.
- Chandra, A. I., & Munthe, A. G. (2011). Profil Pengalaman Tki: Pemberangkatan, Di Luar Negeri Dan Kepulangan Studi Kasus Kotamadya Cianjur, Kotamadya Sukabumi & Kabupaten Sukabumi. *Research Report-Humanities and Social Science*, 2.
- Cheng, S. J. A. (1996). Migrant women domestic workers in Hong Kong, Singapore and Taiwan: A comparative analysis. *Asian and Pacific migration journal*, 5(1), 139-152.
- Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1988). The empowerment process: Integrating theory and practice. *Academy of management review*, 13(3), 471-482.
- Ellitan, L. (2004). Praktik-Praktik Pengelolaan Sumber Daya Manusia dan Keunggulan Kompetitif Berkelanjutan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (Journal of Management and Entrepreneurship)*, 4(2), pp-65.
- Geerards, I. T. (2010). Tindakan Pemerintah Indonesia dan Pemerintah Arab Saudi dalam Menangani Permasalahan TKI di Arab Saudi. *Jurnal Masyarakat Kebudayaan dan Politik*, 21(4), 361-370.
- Hamim, A., & Agustinanto, F. (2006). Mencari Solusi Keadilan bagi Perempuan Korban Perdagangan. *Perempuan & hukum*, 261.
- Handyaningrat, S. (1985). Sistem Birokrasi Pemerintah. Pustaka Utama, Jakarta.
- Hariandja, M. T. E., & Hardiwati, Y. (2002). Manajemen sumber daya manusia. Grasindo.
- Imam, G. (2005). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Inayati, R. S. (2005). Pemerintagan Susilo Bambang Yudhoyono dan Politik Luar Negeri Indonesia. *Jurnal Penelitian Politik*, 2(1), 35-49.

- Joppe, M. (2012). Migrant workers: Challenges and opportunities in addressing tourism labour shortages. *Tourism Management*, 33(3), 662-671.
- Kadarsih, R. (2008). Demokrasi dalam Ruang Publik: Sebuah Pemikiran Ulang untuk Media Massa di Indonesia. *Jurnal Dakwah* Vol. IX No 1 Januari-Juni 2008.
- Kaihatu, T. S. (2006). Good corporate governance dan penerapannya di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 8(1), pp-1.
- Kertati, I. (2013). Analisis Kemiskinan Kota Semarang berdasarkan Data Perndataan Program Perlindungan Sosial (PPLS). *Riptek*, 7(1), 27-38.
- Lim, L. L., & Oishi, N. (1996). International labor migration of Asian women: distinctive characteristics and policy concerns. *Asian and pacific migration journal*, 5(1), 85-116.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Malayu SP, Hasibuan, 2005, *Sumber Daya Manusia*, Tarsito, Bandung.
- Moekijat. (1990). *Analisa Kebijakan Publik*. Bandung: Mandar Maju.
- Nurhidayat, S. (2013). Perilaku Seksual Pasutri yang Terpisah Karena Menjadi TKI Di Luar Negeri Di Wilayah Kecamatan Siman Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Florence*] Vol. VI No.
- Parreaas, R. S. (2001). Transgressing the nation-state: The partial citizenship and "imagined (global) community" of migrant Filipina domestic workers. *Signs*, 1129-1154.
- Parwadi, R. (2013). Implementasi Kebijakan Penempatan TKW di Luar Negeri. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 12(2), 131-142.
- Pasetia, I. (2008). Pengiriman Tenaga Kerja Indonesia (TKI) Ke Malaysia Melalui Kota Semarang. *PIRAMIDA*, 4(2).
- Pessar, P. R., & Mahler, S. J. (2003). Transnational migration: Bringing gender in. *International Migration Review*, 37(3), 812-846.
- Piper, N. (2004). Rights of Foreign Workers and the Politics of Migration in South-East and East Asia. *International migration*, 42(5), 71-97
- Primawati, A. (2012). Strategi Penggunaan E-TKI sebagai Wahana dalam Mengatasi Kesenjangan Informasi. *Journal Communication Spectrum*, 1(2).
- Purwanti, D. (2014). Kebijakan pemerintah Indonesia dalam menangani permasalahan PRT di Arab Saudi tahun 2006-2012.
- Rani, F. (2013). Peran Birokrasi Dalam Penempatan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) di Luar Negeri. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Nakhoda*, 11(17), 52-61.
- Reskati, G. P. (2013). Tanggung Jawab Negara Arab Saudi Atas Pejabat Diplomatiknya di Jerman Yang Melakukan Tindak Pidana Terhadap Tenaga Kerja Wanita Indonesia. *Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum*, 1(6).
- Santoso, A. J., Utomo, W., & Keban, Y.T. (2000). Ekspor Jasa Tenaga Kerja Indonesia (TKI) Di Kabupaten Dati II Sragen (Implementasi Program Pengiriman TKI ke Luar Negeri). *Sosiohumanika*, 13(2000).
- Sarwono, B. (2011). Pahlawan devisa dalam perspektif media. *Jurnal Ilmu Komunikasi Terakreditasi*, 9(2), 180-192.
- Siagian Sondang, P., & Adminisn-asi, K. D. I. (2001). *Cetakan ke-II*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sihombing, D. M., & Yuristianti, G. (2000). *Jayawijaya WATCH Project Health Section. Jayawijaya Women and Their Children's*

- Health Project AusAID-World Vision.  
Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Silvey, R. (2004). Transnational domestication: state power and Indonesian migrant women in Saudi Arabia. *Political Geography*, 23(3), 245-264.
- Siregar, C. N. (2008). Analisis Potensi Daerah Pulau-Pulau Terpencil dalam Rangka Meningkatkan Ketahanan, Keamanan Nasional, dan Keutuhan Wilayah NKRI di Nunukan– Kalimantan Timur. *Jurnal Sosioteknologi*, 7(13), 345-368.
- Supriana, T., & Nasution, V. L. (2010). Peran Usaha TKI Purna Terhadap Pengembangan Ekonomi Lokal Dan Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Usaha TKI Purna Di Provinsi Sumatera Utara. *Makara Seri Sosial Humaniora*, 1.
- Watraton, R. H. (2013). Peranan Penyidik Polri Dalam Tindak Pidana Yang Terkait Dengan Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Di Luar Negeri (Studi Pada Kepolisian Daerah Sumatera Utara). *USU LAW JOURNAL*, 1(1).
- Wickramasekera, P. (2002). Asian labour migration: Issues and challenges in an era of globalization. *International Migration Programme*, International Labour Office.
- Yuliani, E. (2014). Pengaruh motivasi, kemampuan dan disiplin terhadap prestasi kerja karyawan kantor Bappeda Kutai Timur Sangatta. *Ekonomia*, 3(1), 74-79.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.