



**PENGARUH SARANA PRASARANA DAN PENGAWASAN TERHADAP
PELAYANAN DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TANAH DATAR**

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
(S-1)
Jurusan Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Syariah*

Oleh:

**MIRATIL HAYATI
14 232 043**

**JURUSAN EKONOMI ISLAM KONSENTRASI MANAJEMEN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BATUSANGKAR
1439 H/ 2018M**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miratil Hayati

NIM : 14 232 043

Program Studi : Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul: **"PENGARUH SARANAN PRASARANA DAN PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TANAH DATAR"** adalah hasil karya sendiri, bukan plagiat. Apabila di kemudian hari terbukti sebagai plagiat, maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Batusangkar, Agustus 2018

Yang membuat pernyataan



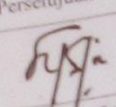
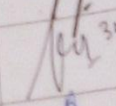
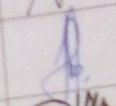
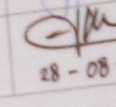
Miratil Hayati

NIM: 14 232 043

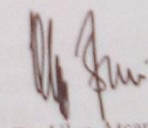
PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi atas nama Miratil Hayati, Nim 14 232 043, judul: PENGARUH SARANA PRASARANA DAN PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TANAH DATAR, telah diuji dalam ujian Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Batusangkar yang dilaksanakan pada tanggal 19 Juli 2018.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama/ NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanggal Persetujuan
1	Dr. H. Syukri Iska, M. Ag NIP. 19631019 199203 1 004	Ketua Sidang/ Pembimbing I	 31/8-18
2	Mirawati, MA. EK NIP. 19860101 201503 2 004	Sekretaris Sidang/ Pembimbing II	
3	Nola Nari, S.Si., M.Pd NIP. 19840825 201101 2 007	Penguji I	
4	Widi Nopiardo, MA NIP. 19861128 201503 1 007	Penguji II	 28-08-18

Batusangkar, Agustus 2018
Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam



Dr. Ulya Atsani, S.H.M. Hum
NIP.19750303 199903 1 004

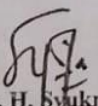
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi atas nama **MIRATIL HAYATI**, NIM 14 232 043, dengan Judul "**PENGARUH SARANA PRASARANA DAN PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TANAH DATAR**". memandang bahwa SKRIPSI yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *Munaqasyah*.

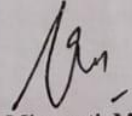
Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, Juli 2018

Pembimbing I


Dr. H. Syukri Iska, M.Ag
NIP. 19631019 199203 1 004

Pembimbing II

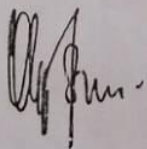

Mirawati, MA. EK
NIP. 19860101 201503 2 004

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Batusangkar


Dr. Ulya Atsani, S.H., M.Hum
NIP. 19750303 199903 1 004

ABSTRAK

MIRATIL HAYATI, NIM 14 232 043. Judul SKRIPSI “PENGARUH SARANA PRASARANA DAN PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN TANAH DATAR”. Jurusan Ekonomi Syariah/ Manajemen Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

Skripsi ini membahas mengenai apakah sarana prasarana dan pengawasan memiliki pengaruh terhadap pelayanan yang ada di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar Pengawasan.

Skripsi ini menggunakan penelitian lapangan atau *field research* kepada masyarakat di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar untuk membuktikan dan menganalisis apakah sarana prasarana dan pengawasan memiliki pengaruh terhadap pelayanan, maka digunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan uji F dan uji T. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 55 masyarakat dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data dengan memberikan kusioner pada masyarakat. Pengujian analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan uji t didapat: (1) sarana prasarana tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,031 < 1,674$). (2) Pengawasan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,205 < 1,674$), Dengan menggunakan uji f juga di dapat $F_{hitung} < F_{tabel}$ ($0,328 < 3,172$) maka sarana prasarana dan Pengawasan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Artinya sarana prasarana dan pengawasan tidak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

Kata kunci: Sarana Prasarana, Pengawasan, Pelayanan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
KEASLIAN SKRIPSI	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	
PENGESAHAN TIM PENGUJI	
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teoritis	6
2. Manfaat Praktis.....	6
G. Defenisi Operasional	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Sarana dan Prasarana	10
1. Pengertian Sarana dan Prasarana.....	10
2. Jenis - Jenis Sarana dan Prasarana.....	10
3. Pengelolaan Sarana dan Prasarana Kantor.....	15
4. Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor	18
5. Distribusi Sarana dan Prasarana	18
B. Pengawasan	20
1. Pengertian Pengawasan	20
2. Karakteristik-Karakteristik Pengawasan	21
3. Cara-Cara Pengawasan	22
4. Tujuan Pengawasan	25
C. Pelayanan	26
1. Pengertian Pelayanan	26
2. Ciri-Ciri Pelayanan	26
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	27
4. Cara- Cara dalam Melakukan Pelayanan.....	27
5. Faktor-Faktor Pelayanan	28
D. Penelitian Yang Relevan	29
E. Kerangka Berpikir	30
F. Hipotesis	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	33
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
C. Populasi Dan Sampel	34
D. Pengembangan Instrumen	36
1. Penyusunan Instrumen Angket	36
2. Validitas Tes Angket	38
3. Uji Coba Tes Angket.....	38
4. Uji Instrumen Angket	39
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Teknik Analisis Data	46

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Sejarah Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.....	51
1. Gambaran Umum Instansi	51
2. Visi dan Misi.....	52
3. Tujuan dan Sasaran	54
4. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar	55
B. Analisis Deskriptif Penelitian	56
1. Deskriptif Karakteristik Responden	56
2. Deskriptif variabel Penelitian	60
C. Analisis Data.....	63
1. Uji Asumsi Klasik.....	64
2. Uji Koefisien Determinasi	69

3. Uji Statistik T	70
4. Uji Statistik F	71
5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
D. Pembahasan	74

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	76
B. Implikasi.....	77
C. Saran.....	77
Daftar Pustaka	78
Lampiran	81

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	34
Tabel 3.2 Skala Liter Angket Sarana Prasarana.....	36
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 3.4 Hasil Validitas Angket Sarana Prasarana.....	42
Tabel 3.5 Hasil Validitas Angket Pengawasan	44
Tabel 3.6 Hasil Validitas Angket Pelayanan.....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4.5 Deskripsi Sarana Prasarana	61
Tabel 4.6 Deskripsi Pengawasan.....	62
Tabel 4.7 Deskripsi Pelayanan	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4.10 Uji Autokorelasi.....	67
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi	70
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	71
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	72
Tabel 4.14 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar	56
Gambar 4.2 Grafik Normal P-P Plot	65
Gambar 4.3 Scatterplot	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Master Tabel	83
Lampiran 2 Kusioner Penelitian	84
Lampiran 3 Hasil Frekuensi Tanggapan Responden	88
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	95
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	100
Lampiran 6 Hasil Regresi Liner Berganda	102
Lampiran 7 T-Tabel Statistik	103
Lampiran 8 F-Tabel Statistik	105
Lampiran 9 r Tabel	107
Lampiran 10 Peraturan Bupati tentang Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Data	109
Lampiran 11 Daftar Nama Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar...	129

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinas Perhubungan adalah sebuah organisasi, dan satu organisasi dimana ia berada akan mempunyai tujuan yang berbeda satu dengan lainnya yang masing-masing mempunyai ciri khas dan karakteristik tersendiri. Organisasi disini berarti memadukan kegiatan orang-orang yang bekerja sama dalam hubungan yang saling berhubungan yang menunjukkan suatu sistem sosial. Sebagai satu sistem, Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar juga mempunyai kegiatan didalamnya yaitu jasa pelayanan transportasi yang tertib, teratur, tepat waktu, bersih dan nyaman.

Pemimpin menetapkan kinerja 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. Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. Melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Pengawasan bertujuan menilai sistem pengendalian manajemen, efisien dan efektivitas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dalam rangka perbaikan, peningkatan kinerja, dan pembangunan. Pengawasan salah satu fungsi dalam manajemen suatu organisasi. Dimana memiliki arti suatu proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan. Suatu Pengawasan dikatakan penting karena tanpa adanya pengawasan yang baik

tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan, baik bagi organisasinya itu sendiri maupun bagi para pekerjanya. Suatu organisasi juga memiliki perancangan proses pengawasan, yang berguna untuk merencanakan secara sistematis dan terstruktur agar proses pengawasan berjalan sesuai dengan apa yang dibutuhkan atau direncanakan. Sehingga dengan adanya pengawasan dapat mempengaruhi pelayanan yang ada (George, 2007: 90).

Pelayanan yang baik menjadi kebutuhan mutlak bagi setiap yang membutuhkan pelayanan, baik individu maupun kelompok keseluruhan kegiatan pelayanan pada dasarnya membutuhkan pegawai yang berkualitas dan berkompoten. Pegawai menjadi bagian yang sangat penting untuk mendukung proses kerja administrasi dan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen dari birokrasi didalam menghadapi perubahan situasi dan kondisi yang berkembang dengan cepat. Pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat merupakan suatu petunjuk bahwa pegawai memiliki perasaan senang dalam menjalankan tugas pekerjaan karena disebabkan oleh sarana prasarana yang memadai dan pengawasan yang baik dari pimpinan terhadap karyawan. Bagi organisasi, pelayanan yang baik diberikan kepada masyarakat merupakan satu kewajiban dalam melaksanakan pekerjaannya dengan lengkapnya sarana prasana dan pengawasan yang diberikan oleh pimpinan terhadap bawahan sehingga masyarakat akan merasakan kepuasan dalam melakukan pelayanan (Bambang, 2011: 78).

Dalam penempatan pegawai merupakan salah satu faktor pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, karena jika penempatan karyawan tidak sesuai dengan keahliannya mengakibatkan pelayanan yang diberikan kurang baik (Robbin, 2001: 110), seperti yang terjadi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar, dimana pada bagian lalu lintas ditempatkan karyawan yang memiliki keahlian di bagian dermaga sehingga ada yang melakukan pelayan pada bagian lalu lintas ini, karyawan tersebut kurang memahami tentang lalu lintas tersebut, sehingga masyarakat kurang merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang ada.

Berdasarkan pengamatan peneliti yang pernah melaksanakan kegiatan magang di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar pada bulan September 2018 sampai bulan November 2018 terlihat fenomena-fenomena yaitu permasalahan pada sarana prasarana dalam menunjang kinerja pegawai masih kurang lengkap pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar seperti komputer yang ada masih banyak yang rusak atau belum di perbarui, karena itu kinerja karyawan terganggu dan mengakibatkan apabila karyawan ingin melakukan pekerjaan harus bergantian dengan karyawan lainnya, pada bagian lalu lintas juga memiliki kekurangan sarana prasarana seperti kurangnya alat untuk pembatas jalan sehingga apabila ada yang kegiatan untuk penertiban jalan, kurang berjalan dengan efektif dan pada bagian KAUR (pengujian kendaraan bermotor) juga memiliki kekurangan sarana prasarana contohnya pada bagian KAUR masih melakukan pengujian dengan cara tradisional sehingga mengakibatkan pengujian berjalan dengan cara sederhana. (Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar, 2017).

Permasalahan yang terjadi di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar seperti kurang pengawasan terhadap ke disiplinian kehadiran karyawan, karyawan hanya datang untuk melakukan pengambilan absen di pagi hari pada jam 07:30 WIB setelah itu ada sebagian karyawan yang pulang sehingga apabila ada masyarakat yang akan melakukan pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupataen Tanah Datar tidak bisa melakukan pelayanan karena tidak adanya karyawan yang melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan, sehingga pelayanan yang ada pada Dinas Perhubungan tidak berjalan dengan baik. (Abdi Hardifala, S.I, Wawancara, pada hari Rabu tanggal 1 November 2017).

Pelayanan yang ada pada Dinas Perhubungan Kabupten Tanah Datar adalah pelayanan tetang keselamatan, pelayanan lalu lintas dan pelayanan pengujian kendaraan bermotor apabila sarana prasarana kurang, pengawasan terhadap karyawan kurang dapat mengakibatkan kurang berjalannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sehingga apabila permasalahan ini jika terus

menerus akan berubah menjadi budaya, hal ini berbahaya terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Oleh karena itu untuk menanggulangi masalah tersebut perlu dikembangkan sistem manajemen pelayanan prima sebagai syarat pemenuhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan atau masyarakat, maka diperlukan persyaratan agar dapat dirasakan oleh setiap pelayan untuk memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi pelayanan.

Berdasarkan masalah di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Pengaruh Sarana Prasarana dan Pengawasan Terhadap Pelayanan Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar”**.

B. Identifikasi Masalah

Untuk memberikan arahan yang benar dan jelas dalam melaksanakan pembahasan lebih lanjut mengenai penelitian ini, maka penulis mengidentifikasi permasalahan yang akan dibahas yaitu :

1. Pengaruh sarana prasarana terhadap pelayanan pada di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.
2. Pengaruh pengawasan terhadap pelayanan pada di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.
3. Pengaruh penempatan karyawan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

C. Batasan Masalah

Dari uraian-uraian yang ada pada latar belakang dan identifikasi masalah tersebut di atas agar penelitian ini lebih terarah, maka peneliti membatasi penelitiannya sebagai berikut:

1. Pengaruh sarana prasarana terhadap pelayanan pada di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.
2. Pengaruh pengawasan terhadap pelayanan pada di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.
3. Pengaruh sarana prasarana dan pengawasan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah

1. Bagaimana pengaruh sarana prasarana terhadap pelayanan pada di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar?
2. Bagaimana pengaruh pengawasan terhadap pelayanan pada di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar?
3. Bagaimana pengaruh sarana prasarana dan pengawasan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat diketahui tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana terhadap pelayanan pada di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.
2. Untuk mengetahui pengaruh pengawasan terhadap pelayanan pada di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

3. Untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana dan pengawasan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

F. Manfaat dan Luaran Penelitian

1. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- 1) Peneliti sendiri.

Dapat digunakan untuk menerapkan teori yang telah diperoleh selama belajar di IAIN Batusangkar serta dapat menambah dan memperluas pengetahuan, khususnya Ekonomi Syariah Manajemen Syariah.

- 2) Peneliti lanjutan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, bahan informasi untuk penelitian lebih lanjut dan sebagai bahan referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

b. Manfaat Praktis

- 1) Pimpinan

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan bagi pimpinan Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar mengembangkan organisasi.

- 2) Pegawai

Untuk memberikan masukan bagi semua pegawai, khususnya dalam pencapaian tujuan organisasi kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar sebagai masukan yang positif.

- 3) Pemerintah

Sebagai bahan pertimbangan bagi Pemerintah dalam merekrut pegawai yang benar-benar berkualitas yang dapat memajukan organisasi baik itu negeri maupun swasta.

4) Masyarakat

Sebagai bahan pengetahuan bagi masyarakat bahwa Sarana Prasarana dan Pengawasan berpengaruh terhadap Pelayanan dan memudahkan masyarakat dalam mengurus masalah apapun ke kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar tanpa waktu menggunakan waktu yang lama.

2. Luaran Penelitian

Luaran penelitian ini adalah untuk dapat diterbitkan pada jurnal ilmiah.

G. Defenisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjabaran suatu variabel ke dalam indikator-indikator. Dengan adanya definisi operasional pada variabel yang dipakai dalam penelitian maka akan mudah diukur. Variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Variabel dependen

a. Pelayanan (Y)

Pelayanan adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan kerjasama antar karyawan, pengawasan yang diberikan oleh pimpinan. (Sutrisno, 2006: 77). Indikator pelayanan yaitu:

- 1) Ramah kepada pengunjung, supaya para pengunjung merasakan nyaman, karena dengan memberikan senyuman kepada pelanggan itu menunjukkan rasa senang, rasa gembira dan rasa suka terhadap kehadiran para pelanggan.
- 2) Sopan santun, untuk menunjukkan sikap dan tingkah laku yang baik kepada setiap pelanggan
- 3) Senyum setiap pengunjung yang datang, untuk melayani pengunjung yang melakukan pelayanan dengan ramah dan sabar dalam menghadapi setiap tingkah laku atau sifat dari pengunjung.

2. Variabel Independen

a. Sarana Prasarana (X1)

Sarana prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan dan peralatan yang ada di dalam kantor. Indikator sarana prasarana yaitu: The Liang Gie (2000:87)

- 1) Mesin-mesin kerja, merupakan alat-alat yang digunakan untuk mencatat, mengelola bahan-bahan pekerjaan kantor.
- 2) Perabot kantor, merupakan benda –benda kantor yang terbuat dari kayu, besi untuk melaukan tugas pekerjaan dan untuk penyimpanan dokumen-dokumen kantor.
- 3) Peralatan dan perlengkapan kantor, peralatan merupakan barang atau benda kantor yang penggunaanya biasa sekali pakai, juga biasa berkali-kali pakai, sedangkan perlengkapan kantor berupa kertas , dan ada juga yang bukan kertas seperti mesin print.
- 4) Tata ruang kantor, menggunakan tata ruang kantor maka karyawan dapat merasakan kenyamanan dan memudahkan arus komunikasi antar karyawan.
- 5) Interior kantor,meberikan rasa nyaman terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan karena keindahan yang ada pada kantor tersebut.

b. Pengawasan (X2)

Pengawasan adalah proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. (Hakim, 2006: 170) indikator pengawasan yaitu :

- 1) Observasi pimpinan secara langsung terhadap karyawan, setelah karyawan mendapat tugas dari pimpinan maka pemimpin tidak lepas tangan, sebaiknya pemimpin melakukann pengecekan tugas yang diberikan pimpinan.

- 2) Mengadakan rapat evaluasi kegiatan, untuk pemimpin mengetahui apakah dalam melakukan pekerjaannya karyawan mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan tersebut
- 3) Memberikan CCTV di setiap ruangan, pemimpin dapat mengawasi secara langsung kegiatan yang dilakukan oleh karyawan dan pemimpin juga dapat menilai apakah karyawan disiplin dalam pekerjaannya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Sarana dan Prasana

1. Pengertian Sarana dan Prasarna

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Menurut Donald J. Bowersox, sarana adalah segala hal yang berhubungan dengan penyaluran dan penyimpanan, selain itu juga dibahas bagaimana proses mendapatkannya. Prasarana menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama tersenggaranya suatu proses (Garinida, 2013: 160).

Antara sarana dan prasarana tidak terlalu jauh berbeda, karena keduanya saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Untuk membedakannya, sarana lebih ditujukan kepada benda-benda yang bergerak, sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak (Soetrisno, 2006: 32).

Jadi sarana adalah suatu sarana untuk alat atau benda-benda bergerak dan alat untuk mencapai makna dan tujuan sedangkan prasarana adalah suatu yang merupakan penunjang utamanya terselenggaranya suatu proses kegiatan dan alat atau benda-benda yang tidak bergerak.

2. Jenis-Jenis Sarana dan Prasarana

Jenis-jenis sarana dan prasarana menurut The Liang Gie (2000:87) yang menunjang aktivitas perkantoran adalah sebagai berikut :

a. Peralatan atau Perlengkapan Kantor (*Office Supplies*)

Peralatan atau perlengkapan kantor adalah alat atau bahan yang digunakan untuk membantu pelaksanaan pekerjaan kantor sehingga

menghasilkan suatu pekerjaan yang diharapkan selesai lebih cepat, tepat, dan baik. Peralatan atau perlengkapan kantor dibedakan menjadi 2, yaitu :

- 1) Peralatan atau perlengkapan kantor dilihat dari bentuknya dibagi menjadi 3 antara lain :
 - a) Berbentuk lembaran atau helaian (kertas).
 - b) Berbentuk non lembaran (bukan berupa kertas lembaran).
 - c) Berbentuk buku, antara lain :
 - (1) Buku catatan (*block note*) yaitu buku yang digunakan untuk menulis catatan harian sekretaris.
 - (2) Buku pedoman organisasi yaitu buku panduan tentang informasi yang berkaitan dengan organisasi.
 - (3) Buku alamat relasi yaitu buku yang berisi tentang daftar alamat dari berbagai macam organisasi lain atau relasi yang khususnya sering melakukan kerjasama.
 - (4) Buku telepon yaitu buku yang berisi daftar telepon dari berbagai organisasi yang menjadi relasi dan nomor-nomor penting lainnya.
 - (5) Kamus (bahasa Indonesia dan asing).
 - (6) Peta kota-kota besar.
 - (7) Buku tahunan yaitu buku yang berisi tentang informasi perkembangan atau kemajuan perusahaan selama setahun terakhir.
 - (8) Buku tamu yaitu buku yang digunakan untuk mencatat tamu yang datang ke perusahaan.
 - (9) Buku agenda surat yaitu buku yang mencatat surat keluar masuknya surat setiap hari.
 - (10) Buku catatan keuangan.
 - (11) Buku objek wisata (brosur atau pamflet).

2) Peralatan atau perlengkapan kantor dilihat dari penggunaannya dibagi menjadi 2, antara lain :

a) Barang habis pakai adalah barang atau benda kantor yang penggunaannya hanya satu atau beberapa kali pakai atau barang tidak tahan lama.

b) Barang tidak habis pakai adalah barang atau benda kantor yang penggunaannya tahan lama.

b. Mesin-mesin Kantor (*Office Machine*)

Mesin-mesin kantor adalah alat yang digunakan untuk menghimpun, mencatat, mengolah bahan-bahan keterangan dalam pekerjaan kantor yang bekerja secara mekanik, elektrik, dan magnetik.

c. Mesin Komunikasi Kantor (*Office Communication*)

Mesin komunikasi kantor adalah sarana kantor yang digunakan untuk melakukan komunikasi baik di lingkungan organisasi sendiri maupun ke luar organisasi.

d. Perabot Kantor (*Office Furniture*)

Perabot kantor adalah benda-benda kantor yang terbuat dari kayu atau besi untuk membantu pelaksanaan tugas pekerjaan kantor.

e. Interior Kantor (*Office Arrangement*)

Interior kantor adalah benda-benda kantor yang digunakan untuk menambah suasana jadi menyenangkan sehingga memberi semangat dan kenyamanan dalam menyelesaikan pekerjaan.

f. Tata Ruang Kantor (*Office Lay Out*)

Tata ruang kantor adalah pengaturan ruangan kantor serta pengaturan penyusunan alat-alat dan perabotan kantor sesuai dengan luas lantai dan ruangan kantor yang tersedia sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada karyawan dalam bekerja.

Berikut penjelasan tata ruang kantor berdasarkan tujuan, bentuk, dan pedomannya, yaitu :

1) Tujuan Tata Ruang Kantor adalah :

- a) Memberikan kenyamanan kepada karyawan sehingga karyawan betah dalam bekerja.
- b) Memanfaatkan ruangan kantor dengan maksimal sehingga tidak ada ruang yang tidak berguna.
- c) Memudahkan arus komunikasi dan arus kerja.
- d) Memudahkan dalam pengawasan.
- e) Memudahkan dalam memberikan pelayanan, baik pelayanan kepada rekan kerja maupun kepada pelanggan.
- f) Memudahkan gerak karyawan dalam bekerja.
- g) Memberikan rasa aman dan keleluasaan pribadi.
- h) Menjauhkan dari kebisingan yang terjadi.
- i) Memberikan pencitraan yang baik kepada pelanggan maupun tamu perusahaan.

2) Bentuk-bentuk Tata Ruang Kantor

a) Ruang kantor terbuka (*open plan offices*)

Ruang kantor terbuka (*open plan offices*) adalah ruangan dimana semua kegiatan karyawan dilakukan bersama-sama dalam satu ruangan tanpa dipisahkan oleh tembok atau penyekat kayu (Soetrisno, 2006, p.10).

Keuntungan tata ruang kantor terbuka yaitu :

- (1) Mudah merubah ruangan.
- (2) Mudah dalam berkomunikasi dan berkoordinasi antarkaryawan.
- (3) Mudah dalam pengawasan.
- (4) Menghemat penggunaan penerangan dan peralatan.

(5) Memperlancar arus pekerjaan. Cahaya mudah masuk dan udara mudah beredar sehingga suasana jadi lebih segar.

Kerugian tata ruang kantor terbuka yaitu :

- (1) Sulit melakukan pekerjaan yang bersifat rahasia.
- (2) Kebisingan akan mudah terjadi sehingga konsentrasi kerja terganggu.
- (3) Karyawan kurang leluasa dalam hal yang menyangkut pribadi.

b) Ruang kantor tertutup (*closed plan offices*)

Ruang kantor tertutup (*closed plan offices*) adalah ruangan kantor yang dipisahkan oleh tembok atau penyekat kayu.

Keuntungan tata ruang kantor tertutup yaitu :

- (1) Pekerjaan yang sifatnya rahasia dapat terjaga.
- (2) Pimpinan maupun karyawan dapat bekerja lebih tenang karena terhindar dari kebisingan.
- (3) Karyawan lebih leluasa dalam bekerja.

Kerugian tata ruang kantor tertutup yaitu :

- (1) Pengawasan lebih sulit karena terhalang oleh penyekat.
- (2) Cahaya sulit masuk dan udara lebih sulit beredar sehingga suasana lebih pengap.
- (3) Perubahan tempat lebih sulit dilakukan.

Jadi dalam bentuk-bentuk ruang kantor yang ada diharapkan untuk membuat perasaan senang terhadap karyawan dan membuat karyawan nyaman dalam melakukan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

3. Pengelolaan Sarana dan Prasarana Kantor

Tujuan pengelolaan sarana dan prasarana kantor adalah agar semua kegiatan yang berhubungan dengan perbekalan kantor baik yang bersifat administrasi maupun teknis operasional dapat dijalankan dengan baik dan efisien (Liang Gie, 2000 : 12).

Dalam mengelola sarana dan prasarana kantor dilakukan dengan beberapa kegiatan antara lain :

a) Pengadaan Sarana dan Prasarana Kantor

Pengadaan sarana dan prasarana kantor adalah semua kegiatan penyediaan sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan tugas. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menyusun perencanaan sarana dan prasarana kantor antara lain :

- (1) Gunakan prosedur pengelolaan sarana dan prasarana.
- (2) Tentukan jenis, kualitas, dan kuantitas sarana dan prasarana yang dibutuhkan.
- (3) Sesuaikan antara kebutuhan sarana dan prasarana dengan biaya yang tersedia.
- (4) Sedia dan gunakan sarana dan prasarana dalam kegiatan operasional.
- (5) Penyimpanan dan pemeliharaan sarana dan prasarana.
- (6) Kumpulkan dan kelola data sarana dan prasarana.
- (7) Penghapusan sarana dan prasarana sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Sarana dan prasarana kerja yang diadakan dengan cara mungkin saja tidak langsung digunakan. Berbagai kegiatan pengadaan sarana dan prasarana menyangkut yaitu (Garinidia, 2013: 163) :

- (1) Klasifikasi. Adanya klasifikasi yang jelas bagi setiap peralatan dan barang baik yang sifatnya habis sekali pakai (*non durable goods*) kode identifikasi barang harus di ketahui.

- (2) Tempat Penyimpanan. Tersedianya tempat penyimpanan yang memenuhi persyaratan antara lain:
- (3) Tejaminnya Keamanan. Terjaminnya keamana alat/barang yang disimpan dalam arti tidak mudah dijangkau oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan baik dalam maupun luar.
- (4) Penyimpanan Alat/ Barang. Terlindung dari kerusakan yang disebabkan kelemapaban udara, kebakaran, kebocoran atap tempat penyimpanan. Tersedianya pengatur suhu udara, alat kebakaran.
- (5) Tata Cara Penyimpanan. Memudahkan pengambilan apabila sudah waktu digunakan adanya klasifikasi dan kode identifikasi yang jelas maka tempat penyimpanannya juga jelas dan mempermudah.
- (6) Sistem Pengendalian Stok yang Handal. Adanya sistem pengendalian stok yang handal agar alat/barang yang diperlukan selalu tersedia ditempat penyimpanan untuk digunakan sewaktu-waktu.

b) Penyimpanan Sarana dan Prasarana Kantor

Penyimpanan sarana dan prasarana kantor adalah kegiatan yang dilakukan oleh satuan kerja atau petugas gudang untuk menampung hasil pengadaan barang atau bahan kantor baik berasal dari pembelian, instansi lain, atau diperoleh dari bantuan. (Garinidia, 2013: 165)

Tujuan penyimpanan barang atau bahan kantor antara lain :

- (1) Agar barang tidak cepat rusak.
- (2) Agar tidak terjadi kehilangan barang.
- (3) Agar barang tersusun rapi sehingga mudah ditemukan apabila barang tersebut dicari.
- (4) Memudahkan dalam pengawasan.

(5) Memudahkan dalam analisis barang.

Hal-hal yang harus diperhatikan sebelum penyimpanan barang atau bahan kantor dilakukan antara lain :

- (1) Persediaan alat-alat pemeliharaan yang diperlukan.
- (2) Pergudangan yang memenuhi syarat yang ditentukan.
- (3) Sifat barang yang disimpan.
- (4) Sarana penyimpanan dan pemeliharaan.
- (5) Prosedur dan tata kerja.
- (6) Biaya yang disediakan.
- (7) Tenaga yang diperlukan.
- (8) Jangka waktu penyimpanan.

Cara penyimpanan barang atau bahan kantor antara lain :

- (1) Barang disimpan berdasarkan klasifikasi (jenis, berat, merk, dan satuan barang).
- (2) Barang disimpan dalam keadaan bersih.
- (3) Barang disimpan dalam ruangan yang cukup ventilasi.
- (4) Barang disimpan di tempat yang memadai.
- (5) Barang disimpan rapi dengan kode yang telah ditentukan agar mudah dicari.
- (6) Barang yang disimpan harus terhindar dari sengatan matahari atau siraman air.
- (7) Barang disimpan di ruangan yang dapat dikunci.
- (8) Barang yang disimpan harus sudah dihitung dan dicatat dalam buku persediaan.
- (9) Barang yang biasanya dikeluarkan lebih cepat sebaiknya diletakkan di bagian terdepan, sebaliknya barang yang dikeluarkan lebih lama disimpan lebih dalam.

4. Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor

Pemeliharaan sarana dan prasarana kantor adalah kegiatan terus-menerus untuk mengusahakan agar barang atau bahan kantor tetap dalam keadaan baik atau siap untuk dipakai. (Soetrisno, 2006: 87)

Tujuan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor antara lain :

- a. Agar barang tidak mudah rusak karena hama atau suhu.
- b. Agar barang tidak mudah hilang.
- c. Agar barang tidak kadaluarsa.
- d. Agar barang tidak mudah susut.
- e. Agar sarana dan prasarana selalu dalam keadaan bersih.

Pemeliharaan sarana dan prasarana kantor dapat dilakukan dengan berbagai cara antara lain :

- a. Pemeliharaan berdasarkan waktu
 - 1) Pemeliharaan sehari-hari (dilakukan setiap hari).
 - 2) Pemeliharaan berkala (menurut jangka waktu tertentu).
- b. Pemeliharaan berdasarkan jenis barang
 - 1) Pemeliharaan barang bergerak (dilakukan setiap hari atau berkala).
 - 2) Pemeliharaan barang tidak bergerak (dilakukan setiap hari atau berkala).

5. Distribusi Sarana dan Prasarana

Distribusi dengan kata lain adalah penyaluran dimana barang dan penyimpanan sementara untuk direalisasikan ke pengguna barang dalam hal ini adalah bagian-bagian yang memanfaatkan sarana dan prasarana. Salah satu cara yang harus ditempuh untuk menjamin situasi dengan menciptakan sistem distribus yang cepat, efisien, tetapi sekaligus aman. Agar sistem distribusi yang handal itu tercipta diperlukan kerjasama yang erat antara satuan-satuan kerja pengguna alat/barang tertentu dengan para petugas penyimpanan yaitu: (Garinida, 2013: 165).

a. Kebutuhan yang jelas

Pengguna alat/barang menyampaikan kebutuhannya dengan jelas dalam arti barang apa yang diperlukan, jumlah apa, dimana diperlukan, dan kapan diperlukan. Untuk memperlancar pemrosesan semua permintaan yang datang dari berbagai satuan kerja.

b. Kecekatan petugas

Terdapat kecekatan petugas gudang untuk memproses permintaan yang diterimanya dan menyampaikan/ mengirimkannya kepada satuan kerja.

Jadi beda sarana dan prasarana adalah sarana itu merupakan alat yang bergerak contohnya motor, mobil dan lain sebagainya sedangkan prasarana adalah alat yang tidak bergerak contohnya gedung, computer dan lain sebagainya.

Indikator-indikator yang ada dalam sarana prasarana adalah: (Liang Gie, 2000 : 12).

- 1) Mesin-mesin kerja, merupakan alat-alat yang digunakan untuk mencatat, mengelola bahan-bahan keterangan dalam pekerjaan kantor.
- 2) Perabot kantor, merupakan benda –benda kantor yang terbuat dari kayu, besi untuk melaukan tugas pekerjaan kantor.
- 3) Peralatan dan perlengkapan kantor, peralatan merupakan barang atau benda kantor yang penggunaannya biasa sekali pakai, juga biasa berkali-kali pakai, sedangkan perlengkapan kantor berupa kertas , dan ada juga yang bukan kertas seperti mesin print
- 4) Tata ruang kantor, dengan menggunakan tata ruang kantor maka karyawan dapat merasakan kenyamanan, memudahkan arus komunikasi antar karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- 5) Interior kantor, dengan menggunakan interior kantor dapat memberikan rasa nyaman terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan karena keindahan yang ada pada kantor tersebut.

B. Pengawasan

1. Pengertian Pengawasan

Manusia dalam organisasi perlu diamati bukan dengan maksud untuk mendidik dan membimbingnya. Hal ini kiranya sangat penting untuk diperhatikan karena pimpinan dalam suatu organisasi sering lupa bahwa seorang pimpinan yang baik adalah orang dengan ikhlas memberi kesempatan yang seluas – luasnya kepada bawahan untuk berbuat kesalahan. Hanya saja setelah kesalahan itu dengan jalan memberikan bimbingan kepada bawahannya agar dia tidak lagi berbuat kesalahan yang sama. Pengawasan menurut Siagian (James, 1992: 135) dalam bukunya yang berjudul Filsafat Administrasi, menyebutkan: "Pengawasan adalah proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya".

Sedangkan pengawasan menurut (Lestari, 2010: 25) dalam bukunya Administrasi dan Manajemen Umum, menyebutkan: "Pengawasan adalah keseluruhan daripada kegiatan-kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteria, norma-norma, standar atau rencana – rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Jadi Pengawasan ialah pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan, agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan dapat terselenggara.

2. Karakteristik – Karakteristik Pengawasan

Untuk menjadi efektif, maka karakteristik–karakteristik pengawasan yang sebagai berikut:

- a. Akurat, Informasi tentang pelaksanaan kegiatan harus akurat. Data yang tidak akurat dari sistem pengawasan dapat menyebabkan organisasi mengambil tindakan koreksi yang keliru atau bahkan menciptakan masalah yang sebenarnya tidak ada.
- b. Tepat–Waktu, Informasi harus dikumpulkan, disampaikan dan dievaluasi secepatnya bila kegiatan perbaikan harus dilakukan segera.
- c. Obyektif dan Menyeluruh, Informasi harus mudah dipahami dan bersifat obyektif serta lengkap.
- d. Terpusat pada titik–titik pengawasan strategik, Sistem pengawasan harus memusatkan perhatian pada bidang–bidang di mana penyimpangan–penyimpangan dari standar.
- e. Realistik secara ekonomis, Biaya pelaksanaan sistem pengawasan harus lebih rendah atau paling tidak sama dengan kegunaan yang diperoleh dari sistem tersebut.
- f. Realistik secara organisasional, Sistem pengawasan harus cocok atau harmonis dengan kenyataan–kenyataan organisasi.
- g. Terkoordinasi dengan aliansi kerja organisasi. Informasi pengawasan harus terkoordinasi dengan aliran kerja organisasi, karena:
 - 1) Setiap tahap dari proses pekerjaan dapat mempengaruhi sukses atau kegagalan keseluruhan operasi.
 - 2) Informasi pengawasan harus sampai pada seluruh personalia yang memerlukannya.
- h. Fleksibel, Pengawasan harus mempunyai fleksibilitas untuk memberikan tanggapan atau reaksi terhadap ancaman ataupun kesempatan dari lingkungan.

- i. Bersifat sebagai petunjuk dan operasional, Sistem pengawasan efektif harus menunjukkan baik deteksi atau defiasi dari standar, tindakan koreksi apa yang seharusnya diambil.
- j. Diterima para anggota organisasi, Sistem pengawasan harus mampu mengarahkan pelaksanaan kerja para anggota organisasi dengan mendorong perasaan otonomi, tanggung jawab dan berprestasi

Jadi dengan karakteristik pengawasan ini membuat pemimpin dapat mengambil tindakan untuk penyelesaian masalah yang ada sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan.

3. Cara – Cara Pengawasan

Seorang Pimpinan harus mempunyai berbagai cara untuk memastikan bahwa semua fungsi manajemen dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat diketahui melalui proses control atau pengawasan. Cara–cara pengawasan ini dilakukan sebagai berikut: (Hariyani, 2012: 50).

a. Pengawasan Langsung

Pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan sendiri secara langsung oleh manajer. Manajer memeriksa pekerjaan yang sedang dilakukan untuk mengetahui apakah dikerjakan dengan benar dan hasilnya sesuai engan yang dikehendakinya.

Kebaikannya :

- 1) Jika ada kesalahan dapat diketahui sedini mungkin, sehingga perbaikannya dilakukan dengan cepat.
- 2) Akan terjadi kontak langsung antara bawahan dengan atasan, sehingga akan memperdekat hubungan antara atasan dengan bawahannya.
- 3) Akan memberikan kepuasan tersendiri bagi bawahannya, karena merasa diperhatikan oleh atasannya.

- 4) Akan tertampung sumbangan pikiran dari bawahan yang mungkin bisa berguna bagi kebijaksanaan selanjutnya.
- 5) Akan dapat menghindari timbulnya kesan laporan “asal bapak senang”.

Keburukannya :

- 1) Waktu seorang pemimpin banyak tersita, sehingga waktu untuk pekerjaan lainnya berkurang, misalnya perencanaan dan lain – lain.
- 2) Mengurangi inisiatif bawahan, karena mereka merasa bawahan, karena mereka merasa bahwa atasannya selalu mengamatinya.
- 3) Ongkos semakin besar karena adanya biaya perjalanan dan lain – lainnya.

b. Pengawasan Tidak Langsung.

Pengawasan tidak langsung adalah pengawasan jarak jauh yang artinya dengan melalui laporan yang diberikan oleh bawahannya. Laporan ini dapat berupa lisan atau tulisan tentang pelaksanaan–pelaksanaan pekerjaan dan hasil – hasil yang telah dicapai.

Kebaikannya :

- 1) Waktu untuk mengerjakan tugas – tugas lainnya semakin banyak, misalnya perencanaan, kebijaksanaan dan lain – lain.
- 2) Biaya pengawasan relatif kecil.
- 3) Memberikan kesempatan inisiatif bawahan berkembang dalam melaksanakan pekerjaan.

Keburukannya :

- 1) Laporan kadang–kadang kurang objektif, karena ada kecenderungan untuk melaporkan yang baik – baik saja.
- 2) Jika ada kesalahan–kesalahan terlambat mengetahuinya, sehingga perbaikannya pun juga terlambat.
- 3) Kurang menciptakannya hubungan–hubungan antara atasan dan bawahannya.

- 4) Pengawasan Berdasarkan Kekecualian, adalah pengawasan yang dikhususkan untuk kesalahan– kesalahan yang luar biasa dari hasil atau standar yang diharapkan. Pengawasan semacam ini dilakukan dengan cara kombinasi langsung dan tidak langsung oleh manajer.

Ada beberapa cara dalam melakukan pengawasan oleh pimpinan adalah: (Hakim, 2006: 170)

- a. Observasi pimpinan secara langsung terhadap karyawan

Pimpinan dan karyawan sebagai sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan memiliki peran penting untuk mencapai tujuan dari perusahaan maka dari itu, setelah karyawan mendapat tugas dari pimpinan maka pemimpin tidak lepas tangan, sebaiknya pemimpin melakukan pengecekan tugas yang diberikan pimpinan terhadap karyawan secara langsung, melihat apakah tugas nya berjalan dengan baik atau ada kendala dalam melakukan pekerjaan.

- b. Mengadakan rapat evaluasi

Tujuan mengadakan rapat evaluasi ini adalah supaya pemimpin mengetahui apakah dalam melakukan pekerjaannya karyawan mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan tersebut, dan dengan mengadakan rapat evaluasi ini pemimpin dapat mengetahui penjelasan tentang kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan.

- c. Memberikan CCTV di setiap ruangan

Tujuan memberikan CCTV di setiap ruangan adalah pemimpin dapat mengawasi secara langsung kegiatan yang dilakukan oleh karyawan dan pemimpin juga dapat menilai apakah karyawan disiplin dalam pekerjaannya atau tidak.

4. Tujuan Pengawasan

Pada dasarnya tujuan pengawasan adalah untuk melakukan perbaikan-perbaikan terhadap pelaksanaan pekerjaan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ditentukan guna mencapai tujuan yang diinginkan. Namun secara rinci tentang tujuan dari kegiatan pengawasan adalah:

- a. Pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan, prosedur dan perintah telah ditetapkan.
- b. Hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.
- c. Saran yang ada dapat didayagunakan secara efektif dan efisien.
- d. Dapat mengetahui kelemahan dan kesulitan organisasi untuk dicari jalan perbaikannya.

Indikator-indikator yang dipakai dalam pengawasan ini adalah: (Hakim, 2006: 170).

- 1) Observasi pimpinan secara langsung terhadap karyawan, bertujuan supaya pemimpin mengetahui masalah yang terjadi dlapangan secara langsung.
- 2) Mengadakan rapat evaluasi, bertujuan untuk memecahkan masalah yang terjadi dilangan sehingga atara pemimpin dan karyawan dapat menemui solusi untuk kendala yang dihadapi.
- 3) Memberikan CCTV di setiap ruangan.bertujuan untuk melihat kinerja karyawan, apakah kinerja nya berjalan dengan efektif atau tidak.

Jadi pengawasan diharapkan untuk dapat mencapai target tentang adanya kepastian terhaap kualitas dan kuantitas pekerjaan, dan untuk mengetahui ada atau tidaknya perubahan dan perlu atau tidaknya perbaikan, penyusuaian rencna, bimbingan, pemgarahan dan sistem yang diterapkan.

C. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Poerdarminta (Farida, 2000: 110) menyebutkan : “Seraca eteomologis, pelayanan berasal dari kata layanan yang berarti membantu, menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayana dapat diartikan sebagai : perihal/ cara malayani, servis/ jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”. Menurut pengertian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang ataupun jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Menurut Donal (Sigit, 2013: 110), menyebutkan: “Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak terwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak di kaitkanya dengan suatu produk fisik”. Pendapat diatas dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan atau ditawarkan kepada pelanggan yang pada dasarnya pelayanan tersebut tidak berbentuk fisik melainkan berupa jasa.

2. Ciri-Ciri Pelayanan

Ada enam ciri-ciri kualitas pelayanan yaitu: (Hadi, 2016: 31)

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapat pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti runag tunggu ber-Ac, kebersihan dan lain-lain.

Jadi dengan ciri-ciri pelayanan diatas agar dapat menjadi panduan bagi karyawan untuk dapat melakukan pelayanan yang baik dan dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat yang melakukan pelayan.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada lima dimensi kualitas pelayanan (Fandy, 1998:)

- a. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik,perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional.
- b. *Reliability* (kepercayaan), merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan dan kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat.
- d. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai.
- e. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hbungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

4. Cara-cara dalam Melakukan Pelayanan kepada Masyarakat

Ada beberapa cara-cara dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat adalah (Sutrisno, 2006: 77).:

- a. Senyum setiap pengunjung yang datang

Tujuan memberikan senyum setiap pengunjung yang datang dalam melakukan pelayanan adalah supaya para pengunjung merasakan nyaman, karena dengan memberikan senyuman kepada penlanggan itu menunjukan rasa senang, rasa gembira dan rasa suka terhadap kehadiran para pelanggan.

- b. Sopan santun

Tujuan sopan santuan dalam melakukan pelayanan adalah untuk menunjukan sikap dan tingkah laku yang baik kepada setiap pelanggan agar

pelanggan merasa nyaman dan senang sehingga pelanggan mau datang kembali kepada kita untuk melakukan pelayanan.

c. Ramah setiap pengunjung

Tujuan ramah setiap pengunjung yang melakukan pelayanan adalah untuk melayani pengunjung yang melakukan pelayanan dengan ramah, sabar dalam menghadapi setiap tingkat laku atau sifat dari pengunjung.

5. Faktor-Faktor Pelayanan

Ada beberapa faktor pelayanan sebagai berikut: (Retno, 2013: 250)

a. Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Pelayanan

Apabila sarana prasarana yang memadai, tersedianya sarana dan prasarana yang cukup dengan kualitas yang baik sangat dibutuhkan setiap organisasi atau kantor dalam menyelenggarakan kegiatan untuk mencapai tujuan yang diharapkan, tanpa adanya sarana prasarana yang memadai mustahil tujuan akan tercapai. Sarana prasarana dapat mempengaruhi kinerja karyawan ini disebabkan karena seseorang karyawan akan mampu bekerja dengan optimal apabila didukung oleh sarana prasarana yang memadai. Adapun dalam pelaksanaan pencapaian kinerja yang optimal maka dibutuhkan sarana prasarana baik yang habis pakai maupun barang inventaris kantor dengan adanya sarana prasarana yang lebih memadai dapat menunjang seluruh aktivitas-aktivitas karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan baik secara kuantitas maupun kualitas. Jadi apabila sarana dan prasarana yang memadai akan menimbulkan pelayanan yang akan berdampak baik.

b. Pengaruh pengawasan terhadap pelayanan

Apabila pengawasan yang diberikan atasan terhadap bawahan mencukupi atau apapun yang dilakukan oleh karyawan di perhatikan oleh atasan maka pelayanan akan tercapai secara efektif.

Jadi dengan pelayanan dapat membantu, menyiapkan dan mengurus dengan baik berupa barang ataupun jasa dari satu pihak ke pihak yang lain. Indikator-indikator dalam pelayanan ini adalah:

- 4) Ramah setiap pengunjung
- 5) Sopan santun
- 6) Senyum setiap pengunjung yang datang

Dari indikator-indikator yang ada dalam pelayanan ini bertujuan untuk membuat masyarakat yang melakukan pelayanan merasakan kenyamanan dan rasa senang terhadap pelayanan yang diberikan karyawan.

D. Penelitian yang Relevan

Muhammad Hidayat (2011), dengan judul penelitian: “Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Pelayanan Pada Koperasi Nusantara Kantor Unit Soreang“. Dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayan yang diberikan berpengaruh dengan sarana prasarana yang memadai. Bedanya dengan peneliti adalah peneliti mengenai sarana prasarana dan pengawan yang mempengaruhi pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar, dan pada Muhammad Hidayat dia menggunakan satu variabel yaitu sarana prasarana sedangkan peneliti menggunakan dua variabel yaitu sarana prasarana dan pengawasan.

Eka Melia (2015), dengan judul penelitian : “Pengaruh Pengawasan Pada Kantor Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Klaten“. Dengan hasil penelitiannya menunjukan bahwa kesadaran pemimpin merupakan hal yang terpenting dalam mengawasi pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai sehingga menciptakan sesuatu hasil yang baik. Bedanya dengan peneliti adalah peneliti mengenai sarana prasarana dan pengawan yang mempengaruhi pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar, dan pada Eka Melia dia menggunakan satu variabel yaitu pengawasan sedangkan peneliti menggunakan dua variabel yaitu sarana prasarana dan pengawasan.

Prima Ramadhan, dengan judul penelitian : “Pengaruh Pengawasan Internal Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Semarang)”. dengan hasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pengawasan internal terhadap kualitas pelayanan dan juga terdapat pengaruh yang cukup kuat. Bedanya dengan peneliti adalah peneliti mengenai sarana prasarana dan pengawan yang mempengaruhi pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar , dan pada Prima Ramadhan dia menggunakan satu variabel yaitu Pengawasan internal sedangkan peneliti menggunakan dua variabel yaitu sarana prasarana dan pengawasan.

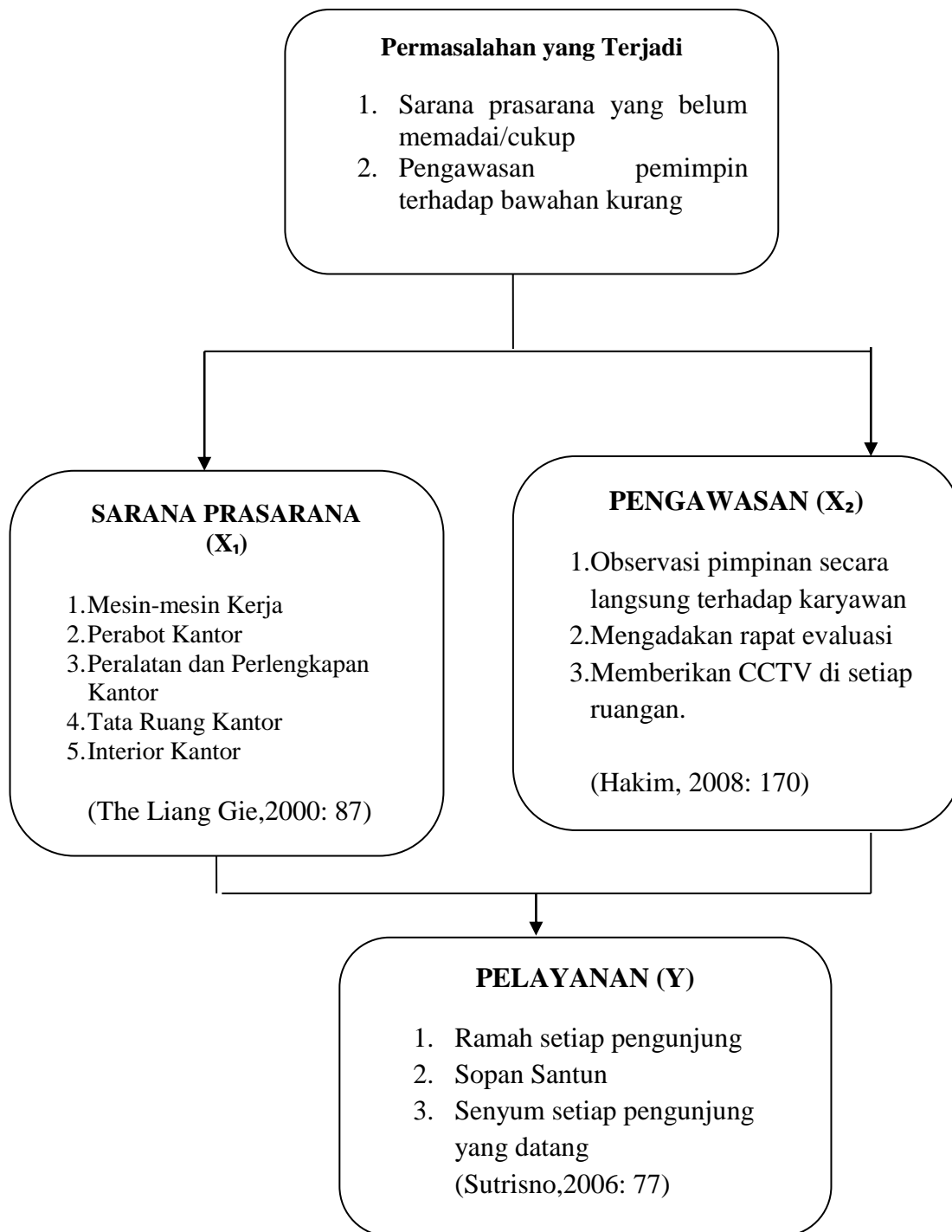
E. Kerangka Berpikir

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan juga dipengaruhi oleh dari dalam maupun dari luar organisasi. Sedangkan dari sisi eksternal, tentu pelayanan kerja dipengaruhi oleh lingkungan tempat mereka bekerja, baik atasan, bawahan, maupun setingkat.

Pelayanan kerja dalam organisasi menyangkut perhatian atasan terhadap karyawan, sehingga walaupun pekerjaan tersebut beresiko atau memiliki tingkat tekanan yang cukup tinggi dan seseorang sudah merasa puas di perusahaan tersebut, maka segala sesuatu yang dikerjakan akan membuahkan hasil maksimal.

Mengingat keberadaan pegawai dalam suatu organisasi sangat diyakini kepentingannya untuk melakukan pelayanan secara optimal dan sesuai dengan yang telah direncanakan. Maka setiap kantor perlu melengkapi dengan macam-macam perlengkapan tatausaha baik yang meliputi barang yang awet maupun benda-benda pakai habis sehingga pelayanan tercai sebagaimana mestinya.

Berdasarkan dari beberapa penjelasan dan keterkaitan antara variabel sarana prasarana dan pengawasan dengan pelayanan yang telah dipaparkan. Maka kerangka pikiran dari penelitian ini dapat digambarkan dengan skema sebagai berikut :



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

F. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu kesimpulan sementara atau jawaban sementara dari rumusan masalah atau pernyataan penelitian (Sugiyono,2008: 284). Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti maka hipotesisnya adalah:

H₀ :Diduga ada pengaruh yang signifikan antara sarana prasarana dan pengawasan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

H_a : Diduga tidak ada pengaruh yang signifikan antara sarana prasarana dan pengawasan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

BAB III

METODE PENELITIAN

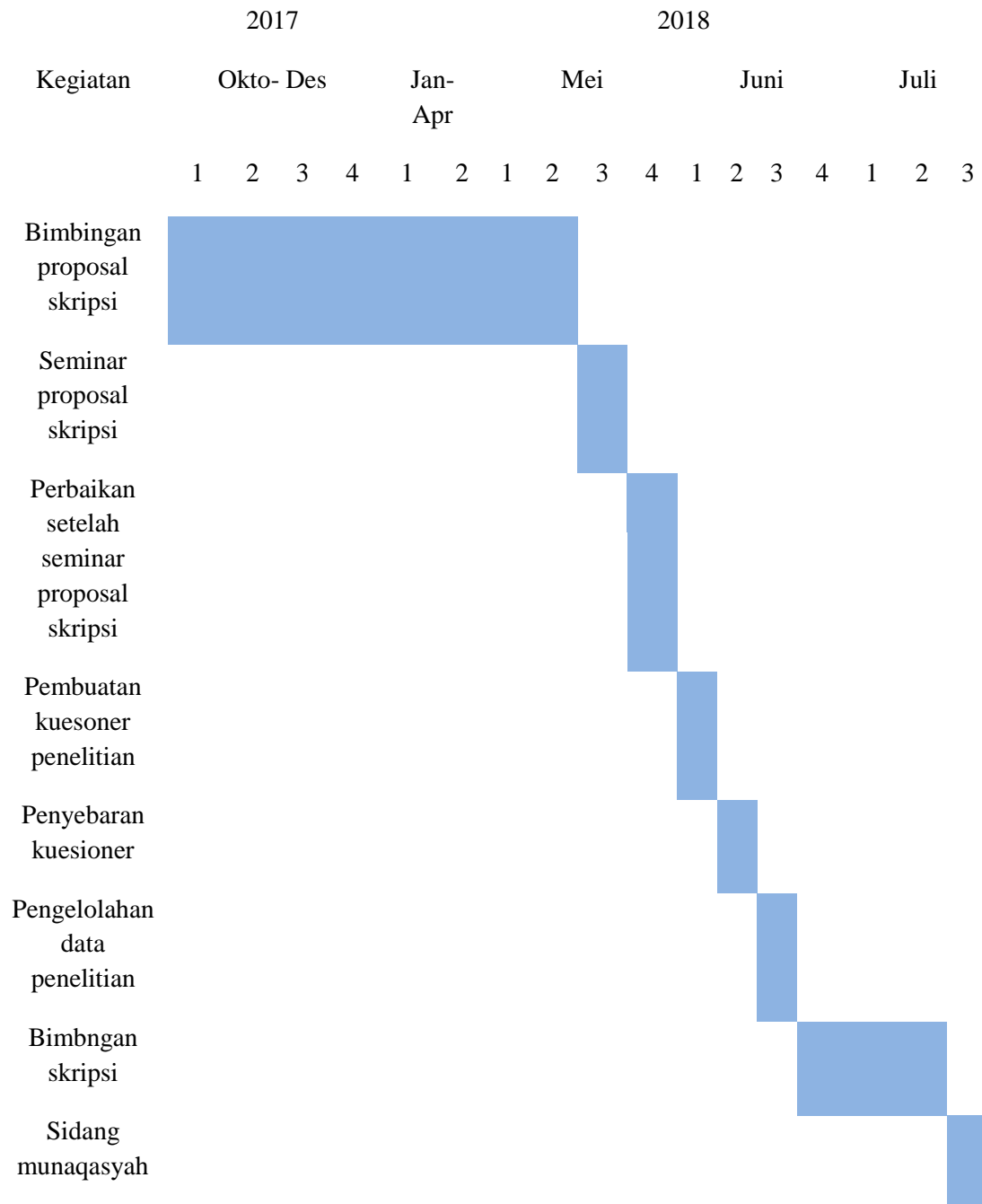
A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang identik dengan pendekatan deduktif, yaitu berangkat dari persoalan umum ke hal khusus sehingga penelitian ini harus ada landasan teorinya (Masyhuri, 2011: 20). Data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode ini menjelaskan hubungan variabel Sarana Prasarana (X_1) dan Pengawasan (X_2) terhadap variabel Pelayanan (Y) yang digunakan untuk menjalankan tingkat Pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar di Jln. Tuanku Indomo No.1 Terminal Dobok Piliang, Batusangkar. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei 2018 sampai Juni 2018 . Dibawah ini rangkaian kegiatan penelitian:

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian



C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar yaitu sebanyak 123 orang dari bulan Januari 2018 sampai Mei 2018.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu, sampel yang digunakan dari populasi harus benar-benar mewakili. (Wijaya, 2013: 29)

Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik *random sampling*. Salah satu rumus yang digunakan adalah rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N (d)^2}$$

Keterangan :

n : besarnya sampel

N : besarnya populasi

d : derajat kepercayaan, kesalahan yang masih dapat diterima adalah 1-15%.

Berdasarkan rumus di atas dapat dicari jumlah minimal sampel yang digunakan dalam penelitian ini dari jumlah populasi sebanyak 123 orang yaitu

$$: n = \frac{123}{1 + 123(0,1)^2}$$

$$n = \frac{123}{1 + 123 (0,01)}$$

$$n = \frac{123}{2,23}$$

$$n = 55$$

Jadi jumlah sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah sebanyak 55 masyarakat.

D. Pengembangan Instrumen

1. Penyusunan Instrumen Angket

Instrumen atau alat pengumpul data adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam satu penelitian. Instrument penelitian adalah segala peralatan yang digunakan untuk memperoleh, mengelola, dan mengitertasikan informasi dari para responden yang dilakukan dengan pola pengukuran yang sama. (Aditiya , 2013: 10)

Dengan penyebaran angket yang berisikan beberapa pertanyaan maka ditentukan skor dari setiap jawaban sehingga menjadi data yang bersifat kuantitatif. Teknik pengukuran skor dalam penelitian ini memakai skala likert. Skala likert ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk keperluan analisis kuantitatif, adapun skor setiap pertanyaan yang ditentukan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Skala Liker Angket

KATEGORI	SKOR
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3

Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2014)

Adapun dalam penyusunan angket dilakukan beberapa langkah sebagai berikut:

- a. Menentukan tujuan mengadakan pengisian angket yaitu untuk mendapatkan skor pengaruh sarana prasarana dan pengawasan terhadap pelayanan.
- b. Menetapkan indikator yang akan dinilai
- c. Menyusun kisi-kisi instrument angket uji coba berdasarkan indikator-indikator yang akan diukur dan selanjutnya menentukan banyak dan nomor item instrumen tersebut.
- d. Menyusun butir-butur angket berdasarkan kisi-kisi yang telah disusun.

Adapun kisi-kisi instrumen yang peneliti gunakan sebagai berikut:

Tabel 3.3
Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Indikator	No. Item Instrumen
Sarana Prasarana (X ₁) (The Liang Gie,2000: 87)	1. Mesin-mesin kerja 2. Perabot kantor 3. Peralatan dan perlengkapan 4. Tata ruang kantor 5. Interior kantor	1.2.3.4.5.6 .7.8.9.10

Pengawasan (X ₂) (Hakim, 2008: 170)	1. Observasi pimpinan secara langsung terhadap karyawan. 2. Mengadakan rapat evaluasi 3. Memberikan CCTV di setiap ruangan.	1.2.3.4.5
Pelayanan (Y) (Sutrisno,2006: 77)	1. Ramah setiap pengunjung 2. Sopan santun 3. Senyum setiap pengunjung yang datang	1.2.3.4.5.6.7.8

Instrumen penelitian ini dapat dibuat dalam bentuk pilihan ganda hasil angket ditabulasi dalam bentuk tabulasi data hasil angket. Agar angket ini dapat digunakan untuk memenuhi persyaratan angket terlebih dahulu untuk diuji validitasnya.

2. Validitas instrumen angket

Tes dirancang oleh peneliti dan kemudian divalidasi dengan cara uji lapangan secara langsung yang dilakukan oleh peneliti, validitas yang digunakan dalam validitas tes adalah validitas isi dan muka. Validitas isi (*content validity*) adalah pengujian validitas dilakukan atas isinya untuk memastikan apakah isi instrumen mengukur secara tepat keasaan yang ingin diukur. Validitas isi berhubungan dengan representativitas sampel butir dari semesta populasi butir (Purwanto, 2007: 125). Menurut Arifin (2012:315) validitas muka adalah validitas yang menggunakan kriteria yang sangat sederhana, karena hanya melihat dari sisi muka atau tampang dari instrumen itu sendiri. Artinya jika suatu tes secara sepintas telah dianggap baik untuk mengungkap fenomena yang akan diukur, maka tes tersebut sudah dapat dikatakan memenuhi syarat validitas permukaan.

3. Uji coba lapangan instrumen angket

Sebelum tes dilaksanakan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar, tes perlu diuji cobakan. Hal ini bertujuan untuk melihat apakah angket yang telah dibuat dapat digunakan untuk tes atau perlu direvisi terlebih dahulu. Uji coba angket ini dilakukan di masyarakat yang melakukan pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar, Jln. Tuanku Indomo No.1 Terminal Dobok Piliang. Hasil uji yang didapat kemudian dianalisis untuk mendapatkan mana angket yang memenuhi angket dan angket yang tidak memenuhi kriteria.

4. Uji Instrumen Angket

a. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas item merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur (Priyatno, 2014: 49). Validitas data merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen, instrument yang sah memiliki validitas tinggi.

Instrumen dikatakan sah apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat, tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran validitas yang dimaksud (Arikunto (dalam Afni Vela Santi, 1998: 144). Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidak suatu *kuesioner*, suatu *kuesioner* dinyatakan valid jika pertanyaan *kuesioner* mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh *kuesioner* tersebut.

Untuk menguji tingkat validitas angket ini digunakan rumus kolerasi *product Moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2] [N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

$\sum x$ = Skor item instrumen yang akan digunakan

$\sum y$ = Skor semua item instrumen yang akan digunakan

$\sum xy$ = Jumlah skor X dan Y

n = Jumlah responden

Membuat keputusan, suatu penelitian dikatakan valid bila,:

- a) Jika koefisien kolerasi *product moment* melebihi 0,3.
- b) Jika kolerasi *product moment* $> r_{tabel} (;n-2)$, n= jumlah sampel.

Dari penjelasan langkah-langkah diatas dalam penelitian ini, untuk langkah 5) membuat keputusan, suatu penelitian dikatakan valid, bila dipakai dua cara yaitu cara (a) jika koefisien kolerasi *product moment* melebihi 0,3. Dan cara (b) jika kolerasi *product moment* $> r_{tabel} (;n-2)$, n= jumlah sampel. Pada penelitian ini peneliti mengingina cara kedua (b).

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan, maksudnya dengan menggunakan alat ukur yang sama dilakukan pengukuran berulang-ulang kali hasilnya tetap sama (Neolaka, 2014: 119).

Uji reliabilitas ini dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana hasil suatu pengukuran yang telah dilakukan dapat dipercaya. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel (dapat dipercaya) akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keterandalan sesuatu.

Untuk mencari reliabilitas digunakan salah satu teknik, yaitu menggunakan rumus alpha, dalam SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*), ada fasilitas yang dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas yaitu melalui uji *statistic cronbach alpha* dan variabel dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* > 0.60. adapun rumus tersebut adalah:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum a^2 b}{at} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan/item

$\sum a^2 b$ = Jumlah variansi item

$a^2 t$ = Variansi total

n = Banyak responen

Adapun angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a). Angket Sarana Prasana

Angket ini digunakan untuk melihat seberapa penting nya sarana prasana dalam melakukan pelayanan. Untuk pernyataan angket, maka skornya dapat dilihat di tabel 3.2.

Adapun indikator sarana prasarana yang digunakan adalah: The Liang Gie (2000:87) :

1. Mesin-mesin kerja
2. Perabot kantor
3. Peralatan dan perlengkapan kantor.
4. Tata ruang kantor
5. Interior kantor

Berdasarkan hasil validitidas uji coba angket sarana prasarana yang dilakukan menggunakan teknik kolerasi *product moment* ini

diperoleh hasil yaitu 10 butir pernyataan pada angket. Berikut hasil validitasi empiris angket sarana prasana dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.4
Hasil Validitasi Angket Sarana Prasarana

Nomor butir angket	r_{hitung}	r_{tabel}	Kategori
Nomor 1	0,615	0,30	Valid
Nomor 2	0,566	0,30	Valid
Nomor 3	0,455	0,30	Valid
Nomor 4	0,633	0,30	Valid
Nomor 5	0,581	0,30	Valid
Nomor 6	0,419	0,30	Valid
Nomor 7	0,214	0,30	Tidak valid
Nomor 8	0,232	0,30	Tidak valid
Nomor 9	0,473	0,30	Valid
Nomor 10	0,420	0,30	Valid

Sumber: data uji coba instrumen angket (diolah) menggunakan SPSS 22

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa untuk variabel sarana prasarana untuk ke 10 item pernyataan nomor 1,2,3,4,5,6 dan

9,10 dinyatakan valid karena diatas 0,30, sedangkan item nomor 7 dan 8 tidak valid karena dibawah 0,30.

Hasil reabilitas yang dilakukan terhadap angket sarana prasarana diperoleh nilai 0,817, berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa angket uji coba sarana prasarana memiliki reabilitas baik. Perhitungan reabilitas dapat dilihat di lampiran 1 hal. 88.

b). Angket pengawasan

Angket ini digunakan untuk melihat seberapa penting nya pengawasan dalam melakukan pelayanan. Untuk pernyataan angket, maka skornya dapat dilihat di tabel 3.2.

Adapun indikator pengawasan yang digunakan adalah: (Hakim, 2006: 170)

- 1.Observasi pimpinan secara langsung terhadap karyawan.
- 2.Mengadakan rapat evaluasi kegiatan.
- 3.Memberikan CCTV di setiap ruangan

Berdasarkan hasil validitidas uji coba angket pengawasan yang dilakukan menggunakan teknik kolerasi *product moment* ini diperoleh hasil yaitu 5 butir pernyataan pada angket. Berikut hasil validitasi emprimis angket pengawasan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.5
Hasil Validitasi Angket Pengawasan

Nomor butir angket	r_{hitung}	r_{tabel}	Kategori
Nomor 1	0,320	0,30	Valid
Nomor 2	0,420	0,30	Valid

Nomor 3	0,330	0,30	Valid
Nomor 4	0,542	0,30	Valid
Nomor 5	0,591	0,30	Valid

Sumber: data uji coba instrumen angket (diolah) menggunakan SPSS 22

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa untuk variabel pengawasan untuk ke 6 item pernyataan nomor 1,2,3,4,5 dinyatakan valid karena diatas 0,30.

Hasil reabilitas yang dilakukan terhadap angket sarana prasarana diperoleh nilai 0,794, berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa angket uji coba pengawasan memiliki reabilitas baik. Perhitungan reabilitas dapat dilihat di lampiran 1 hal, 89.

c). Angket Pelayanan

Angket ini digunakan untuk melihat seberapa penting nya pelayanan untuk meningkat minat masyarakat dalam melakukan pelayanan. Untuk pernyataan angket, maka skornya dapat dilihat di tabel 3.2

Adapun indikator pelayanan yang digunakan adalah: (Sutrisno, 2006 : 77).

1. Ramah setiap pengunjung
2. Sopan santun
3. Senyum setiap pengunjung yang datang

Berdasarkan hasil validitas uji coba angket pelayanan yang dilakukan menggunakan teknik kolerasi *product moment* ini diperoleh hasil yaitu 8 butir pernyataan pada angket. Berikut hasil validitas empiris angket pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.6
Hasil Validitasi Angket Pelayanan

Nomor angket	butir	r_{hitung}	r_{tabel}	Kategori
Nomor 1		0,656	0,30	Valid
Nomor 2		0,612	0,30	Valid
Nomor 3		0,655	0,30	Valid
Nomor 4		0,567	0,30	Valid
Nomor 5		0,555	0,30	Valid
Nomor 6		0,450	0,30	Valid
Nomor 7		0,612	0,30	Valid
Nomor 8		0,655	0,30	Valid

Sumber: data uji coba instrumen angket (diolah) menggunakan SPSS 22

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa untuk variabel pelayanan untuk ke 8 item pernyataan nomor 1,2,3,4,5,6, 7 dan 8 dinyatakan valid karena diatas 0,30.

Hasil reabilitas yang dilakukan terhadap angket sarana pelayanan diperoleh nilai 0,849, berdasarkan nilai tersebut dapat

disimpulkan bahwa angket uji coba pengawasan memiliki reabilitas baik. Perhitungan reabilitas dapat dilihat di lampiran1 hal. 89.

E. Teknik Pengumpulan Data

1.Data Primer

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner, yang dimaksud dengan kuesioner atau penyebaran angket adalah memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada masyarakat yang melakukan pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

2. Data Sekunder

Data sekunder (*secondary*) merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui metode perantara (diperoleh dan dicatat oleh instansi terkait dan atau pihak lain). (Masyhuri, 2011: 156).

F. Teknik Analisis Data

1.Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang menggunakan alat analisis berkuantitatif. Alat analisis yang bersifat kuantitatif adalah alat analisis yang menggunakan model-model, seperti model matematika atau model statistik dan ekonometrik. Hasil analisis dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian. Dalam penelitian ini menggunakan program SPSS for Windows versi 22 dengan metode pengolahannya sebagai berikut:

a. *Editing* (pengeditan)

Memilih atau mengambil data yang perlu dan membuang data yang dianggap tidak perlu, untuk memudahkan perhitungan dalam pengujian hipotesa.

b. *Scoring* (pemberian skor)

Scoring adalah suatu kegiatan yang berupa penelitian atau pengharapan yang berupa angka-angka kuantitatif yang diperlukan dengan perhitungan hipotesa. Atau mengubah data yang bersifat kualitatif kedalam bentuk kuantitatif. Dalam penelitian ini digunakan skala *likert* dengan menggunakan teknik *agree-disagree scale* dimana adanya urutan skala sangat tidak setuju sampai sangat setuju untuk semua variabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan nilai pemeriksaan yang tidak bias dan efisien dari suatu persamaan regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari asumsi-asumsi klasik, baik itu Multikolinieritas, Uji Normalitas dan Heteroskedastisitas. Penjelasan dari masing-masing uji asumsi klasik tersebut adalah sebagai berikut: (Masyhuri, 2011: 176).

a. Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Deteksi multikolinieritas pada suatu model dapat dilihat dari beberapa hal antara lain:

- 1) Jika nilai *variance inflation faktor* (VIP) tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1, maka dikatakan bebas dari multikolinieritas.
- 2) Jika nilai koefisien kolerasi antar masing-masing variabel independen kurang dari 0,70 maka model dapat dinyatakan bebas dari asumsi klasik multikolinieritas.

- 3) Jika nilai koefisien determinan, baik dilihat dari R^2 maupun R square diatas 0,60 namun tidak ada variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel independen model terkena multikolinieritas

b. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menentukan apakah variabel berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dapat dilihat dari grafik *probability plot*. Apabila variabel berdistribusi normal, maka penyebab plot akan berada disekitar dan disepanjang garis 45 derajat.

c. Heteroskedastisitas

Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model adalah dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot* model tersebut. Analisis pada gambar *scatterplot* yang menyatakan model regresi liner berganda tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

- 1) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau menyebar disekitar angka nol (0).
- 2) Titik-tik dan tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
- 3) Penyebaran titik dan tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Setelah diketahui nilai koefisien korelasinya, kemudian dicari determinasinya (sumbangan) ($R = r^2 \times 100\%$). Nilai R Square menunjukkan seberapa besar model regresi mampu menjelaskan variabel terikat. Nilai R Square merupakan suatu ukuran ikhtisar yang menunjukkan seberapa baik garis regresi sampel cocok dengan data populasinya. Nilai R Square yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Jika nilai R Square sama dengan 1, maka garis

regresi yang cocok untuk menjelaskan 100% variasi dalam Y. Kecocokan model dikatakan “lebih baik” jika nilai *R Square* semakin dekat dengan 1 atau 100%.

4. Uji Hipotesis

Berdasarkan dengan *output* regresi liner berganda yang diberikan melalui program SPSS perlu dilakukan uji simultan dengan *F-test*, dan uji parsial dengan *T-test*. Penjelasan untuk masing-masing uji tersebut adalah sebagai berikut: (Masyhuri, 2011: 182)

a. Uji Parsial (uji T)

Uji statistik ini digunakan untuk membuktikan signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel tak bebas secara individual persial sebagai berikut:

$$t = r \left\{ \frac{n - 2}{1 - r^2} \right\}^{1/2}$$

Keterangan:

r = kolerasi produk momen

n = jumlah responden

Kaidah pengambilan keputusan dalam uji-t adalah sebagai berikut:

- 1) Jika probablitas $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga dapat dikatakan bawa variabel bebas tidak dapat menjelaskan variabel terkait atau tidak ada pengaruh antara dua variabel yang diuji.

- 2) Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas dapat menjelaskan variabel terkait atau ada pengaruh antara dua variabel yang diuji.

b. Uji Simultan (uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terkait.

$$f = \frac{\frac{R^2}{K}}{\frac{(1-R^2)}{(n-K-1)}}$$

Keterangan:

F = Pendekatan Distribusi Probabilitas F-Test

R = Koefisien Koleras Berganda

K = Jumlah Variabel Bebas

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Sebagai analisis preferensi yang digunakan untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana dan pengawasan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama mempengaruhi variabel terikat.

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

\hat{Y} : Variabel Terikat

a : Konstanta

b_1, b_2 : Koefisien Regresi
 X_1, X_2 : Variabel Bebas
 e : Kesalahan

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Sejarah Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar

Dinas perhubungan Kabupaten Tanah Datar dibentuk berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Tanah Datar Nomor 9 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan Daerah. Pembentukan Dinas perhubungan Kabupaten Tanah Datar Mengacu Kepada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 139 Tahun 2016 Tentang Pedoman Nomenklatur, Tugas dan Fungsi Organisasi Perangkat Daerah yang Melaksanakan Urusan pemerintah Bidang perhubungan.

Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar memiliki Kewenangan, diantaranya mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah di bidang perhubungan yang berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan, melaksanakan perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugas di bidang dan keselamatan serta lalu lintas dan angkutan, pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan bidang prasarana dan keselamatan serta lalu lintas dan angkutan.

Sejalan dengan bidang kewenangan tersebut, Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar beregerak di bidang pemerintah umum yang bertujuan memberi pelayanan perhubungan guna mendukung pembangunan di wilayah Kabupaten Tanah Datar. Salah satu bentuk pembangunan dibidang perhubungan adalah mewujudkan perencanaan pembangun sector perhubungan dan mewujudkan

keselamatan lalu lintas, dengan pemenuhan sarana dan prasarana yang memadai serta pelayanan transportasi yang lancar, aman dan nyaman dengan mempertimbangkan keselamatan. (Dokumen Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar, 2017)

1. Gambaran Umum Instansi

Pembangunan daerah di bidang perhubungan secara umum adalah bertujuan untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum sebagaimana di amanatkan dalam alinea keempat pembukaan undang undang dasar 1945, dalam rangka menjamin terlaksana 51 gunan daerah secara efektif dan efisien untuk mewujudkan visi misi Diperlukan proses pengelolaan persuratan yang berkualitas tinggi dan professional, Landasan idill dalam peningkatan kualitas perhubungan adalah

- a. Pancasila pada sila kedua mewujudkan cita cita bangsa yaitu kemanusiaan yang adil dan beradap implementasinya pada hal manusia mendapatkan fasilitas sarana dan prasarana Perhubungan dan berkewajiban memelihara sarana dan prasarana perhubungan tersebut.
- b. Merupakan upaya mewujudkan cita citra bangsa pada sila kelima yakni keadilan social bagi seluruh rakyat Indonesia, setiap orang Indonesia mendapatkan perlakuan yang adil dibidang sosial.

Sedangkan landasan konstitusional penyelenggaraan pembangunan nasional adalah pada undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 di pasal 29.i ayat 4 perlindungan, pemajuan, penegakan dan pemenuhan Hak Asasi Manusia dan pasal 34 Ayat 3 Negara bertanggung Jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Pemberian otonomi daerah melalui pemberlakuan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah yang selanjutnya di sempurnakan dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, harus di ikuti dengan perubahan tat penyelenggaraan pemerintah yang lebih efisien dan profesioanl. Untuk itu pemerintah daerah harus menerapka prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintah yang baik atau lebih di kenal dengan Good Governmance. Penyelenggaraan pemerintah yang bersifat transparan, akuntabel dan demokratis sehingga akan melahirkan kepercayaan, komitmen serta bertanggung jawab dalam melaksanakan pembangunan.

Dalam menyikapi hal tersebut Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar telah merumuskan Visi yaitu “Terwujudnya Kenyamanan Transpotrasi di Kabupaten Tanah datar” dengan visi tersebut diharapkan Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar mampu berperan dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintah yang berhasil guna, berdaya guna, dan transparan, kebutuhan akan visi yang bero tentasi jauh kedepan menjadi hal yang mutlak , untuk mencapai hasil yang akan diraih bagi suatu organisasi.

Terwujudnya kenyamanan pelayanan transportasi adalah rasa aman dan tenteram yang dirasakan pengendaraan dan penumpang angkutan umum baik dalam pelayanan maupun dalam saat dikendaraan.

b. Misi

Misi mempresentasikan sesuatu yang diemban atau dilaksanakan Oleh Dians perhungan Kabupaten Tanah Datar sesuai dengan visi yang di tetapkan, agar tujuan dapat terlaksana dan berhasil dengan baik.

Misi yag telah dirumuskan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar adalah sebagaimana berikut:

1. Meningkatkan kualitas dan Kuantitas Sarana dan Prasarana Transportasi

2. Meningkatkan Pemahaman dan Kesadaran Hukum masyarakat dalam berlalu lintas
3. Meningkatkan kontribusi nyata pemerintah dalam bidang perhubungan
4. Meningkatkan Akses layanan Transportasi Darat
5. Meningkatkan Kualitas sumber daya Perhubungan.

3. Tujuan dan Sasaran

a. Tujuan

Untuk melaksanakan Visi dan Misi tersebut, Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar mempunyai tujuan dan sasaran yang hendak dicapai, yaitu :

- 1) Meningkatkan kinerja aparatur pemerintah yang bersih, profesional, bertanggung jawab, disiplin dan bebas KKN.
- 2) Mengedepankan sikap profesionalisme dan melayani dengan sepenuh hati setiap kebutuhan masyarakat.
- 3) Terciptanya tertib administrasi perkantoran yang baik.
- 4) Lancarnya system transportasi angkutan penumpang dan barang, sehingga terujutnya keselamatan yang menggunakan sarana dan prasarana lalu lintas.
- 5) Meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat dengan memberdayakan Sumber Daya Manusia Aparatur menuju Pelayanan Prima

b. Sasaran

- 1) Terciptanya kinerja aparatur pemerintah yang bersih, professional, bertanggung jawab, disiplin dan bebas KKN.

- 2) Terpenuhi sarana dan prasarana perkantoran serta tata administrasi yang baik
- 3) Terciptanya kerja sama yang baik antar Lembaga Pemerintah serta Komponen Pendukung lainnya.
- 4) Tersedia Sarana dan Prasarana transportasi angkutan penumpang dan barang, sehingga terwujudnya keselamatan yang menggunakan sarana dan prasarana lalu lintas
- 5) Terciptanya kepuasan masyarakat menerima Pelayanan Aparat Dinas Perhubungan Tanah Datar pada Pengujian Kendaraan Bermotor.

4. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar

Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu kantor/instansi dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Tujuan organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktifitas dan fungsi dibatasi.

Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa. Di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Menggunakan bentuk struktur organisasi garis dan staf yaitu suatu bentuk organisasi dimana pelimpahan wewenang berlangsung secara vertikal dan sepenuhnya dari pucuk pimpinan. Susunan Organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris terdiri dari:
 - 1) Sub Bagian Perencanaan dan Kepegawaian
 - 2) Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
- c. Bidang Prasarana dan Keselamatan, terdiri dari:
 - 1) Seksi Prasarana
 - 2) Seksi Keselamatan

- 3) Seksi Pengembangan
- d. Bidang Lalu Lintas dan Angkutan, terdiri dari:
 - 1) Seksi Lalu Lintas
 - 2) Seksi Angkutan
 - 3) Seksi Pengujian
- e. UPT
- f. Kelompok Jabatan Fungsional

Adapun struktur organisasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar dapat dilihat pada badan berikut ini:

B. Analisis Deskriptif Penelitian

1. Deskriptif Karakteristik Responden

Berdasarkan penyebaran 55 kuesioner yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan gambaran karakteristik responden sebagai berikut:

- a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terhadap 55 responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	40	55
2	Perempuan	15	45
	Jumlah	55	100

Sumber: data primer (diolah) 2018

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa terdapat sebanyak 40 orang responden yang berjenis kelamin laki-laki dan 15 orang responden yang berjenis kelamin perempuan. Dapat disimpulkan mayoritas

responden yang melakukan pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar berjenis kelamin laki-laki

b. Karakteristik responden berdasarkan usia

Karakteristik responden berdasarkan usia terhadap 55 responden dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.2
Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	%
1	< 20 tahun	5	9
2	20 tahun-30 tahun	6	11
3	31 tahun-40 tahun	25	45
4	41 tahun-50 tahun	10	19
5	>50 tahun	9	16
Jumlah		55	100

Sumber: data primer (diolah) 2018

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa terdapat sebanyak 5 orang responden berusia < 20 tahun, 6 orang responden berusia 20 tahun-30 tahun, 25 orang responden berusia 31 tahun-40 tahun, 10 orang responden berusia 41 tahun-50 tahun dan 9 orang responden yang berusia >50 tahun. Dapat disimpulkan mayoritas responden yang melakukan pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar berusia 31 tahun-40 tahun sebesar (45%).

c. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terhadap 55 responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1	SD	5	9
2	SMP	10	19
3	SMA	25	45
4	D3	5	9
5	S1	5	9
6	S2/S3	5	9
Jumlah		55	100

Sumber: data primer (diolah) 2018

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa terdapat sebanyak 5 orang responden yang berpendidikan SD, 10 orang responden yang berpendidikan SMP, 25 orang responden yang berpendidikan SMA, 5 orang responden yang berpendidikan D3, 5 orang yang berpendidikan S1 dan 5 orang yang berpendidikan S2/S3. Dapat disimpulkan mayoritas responden yang melakukan pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar adalah yang pendidikan SMA sebesar (45%).

d. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan terhadap 55 responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	%
1	Pegawai Negeri Sipil	25	46
2	Karyawan Swasta	8	14
3	Wiraswasta	7	12
4	Ibu Rumah Tangga	5	9
5	Lainnya	10	19
Jumlah		55	100

Sumber: data primer (diolah) 2018

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa terdapat sebanyak 25 orang responden bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil, 8 orang responden bekerja sebagai Karyawan Swasta, 7 orang responden bekerja sebagai wiraswasta, 5 orang responden bekerja sebagai ibu rumah tangga dan 10 orang responden dengan pekerjaan lainnya yang tidak dicantumkan didalam kuesioner ini. Dapat disimpulkan mayoritas responden yang membeli sepeda motor merek honda bekerja sebagai pegawai negeri sipil sebesar (46%).

2. Deskriptif Variabel Penelitian

a. Sarana Prasarana

Tabel 4.5
Deskriptif Sarana Prasarana (X1)

Nilai	Kategori	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	%
1	Sangat tidak setuju	1	2	1	0	4	6	3	2	4,31%
2	Tidak setuju	6	3	9	5	2	3	4	6	8,63%
3	Kurang setuju	15	14	12	12	10	11	10	10	21,36%
4	Setuju	16	19	15	20	15	9	15	14	27,95%
5	Sangat setuju	17	17	18	18	24	26	23	23	37,72%
Jumlah		55	55	55	55	55	55	55	55	

Sumber: data primer (diolah) 2018

Berdasarkan hasil angket diperoleh jumlah jawaban untuk variabel sarana prasarana adalah sebesar 37,72% responden mengatakan

sangat setuju, 27,95% responden mengatakan setuju, 21,36% responden mengatakan kurang setuju, 8,63% responden mengatakan tidak setuju dan 4,31% responden mengatakan sangat tidak setuju.

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa deskriptif variabel sarana prasarana memiliki jumlah nilai sangat setuju sebesar 37,72%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap item pernyataan sarana prasarana adalah sangat setuju.

b. Pengawasan

Tabel 4.6
Deskriptif Pengawasan (X2)

Nilai	Kategori	P1	P2	P3	P4	P5	%
1	Sangat tidak setuju	9	8	8	11	8	24,2%
2	Tidak setuju	14	14	15	18	12	67,5%
3	Kurang setuju	16	16	17	13	16	70,8%
4	Setuju	12	12	12	7	12	49,6%
5	Sangat setuju	4	5	3	6	7	21,85%
Jumlah		55	55	55	55	55	

Sumber: data primer (diolah) 2018

Berdasarkan hasil angket diperoleh jumlah jawaban untuk variabel pengawasan adalah sebesar 70,8% responden mengatakan sangat setuju, 21,85% responden mengatakan setuju, 49,6% responden mengatakan kurang setuju, 70,8% responden mengatakan tidak setuju dan 24,2% responden mengatakan sangat tidak setuju.

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa deskriptif variabel pengawasan memiliki jumlah nilai kurang setuju sebesar 70,8%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap item pernyataan pengawasan adalah kurang setuju.

c. Pelayanan

Tabel 4.7
Deskriptif Pelayanan(Y)

Nilai	Kategori	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	%
1	Sangat tidak setuju	1	0	1	0	1	0	1	1	1,13%
2	Tidak setuju	4	5	5	1	1	5	7	9	8,40%
3	Kurang setuju	19	13	3	3	16	6	10	12	18,63%
4	Setuju	17	14	19	16	9	16	11	12	25,90%
5	Sangat setuju	14	23	27	35	28	28	26	21	45,90%
Jumlah		55	55	55	55	55	55	55	55	

Sumber: data primer (diolah) 2018

Berdasarkan hasil angket diperoleh jumlah jawaban untuk variabel pelayanan adalah sebesar 45,90% responden mengatakan sangat setuju, 25,90% responden mengatakan setuju, 18,63% responden mengatakan

kurang setuju, 8,40% responden mengatakan tidak setuju dan 1,13% responden mengatakan sangat tidak setuju.

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa deskriptif variabel pelayanan memiliki jumlah nilai sangat setuju sebesar 45,90%. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap item pernyataan sarana prasarana adalah sangat setuju.

C. Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, semua variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual terdistribusi secara normal (Priyatno, 2014: .90).

Uji normalitas diujikan pada masing-masing variabel penelitian yang meliputi: sarana prasarana, pengawasan, dan pelayanan. Pengujian normalitas menggunakan teknik analisis *Kolmogorov-Smirnov* dan untuk perhitungannya menggunakan program *SPSS 22 for Windows*. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 pada taraf signifikansi = 0,05. Hasil uji normalitas untuk masing-masing variabel dan variabel penelitian disajikan berikut ini.

Tabel 4.8
Hasil Uji Normalitas

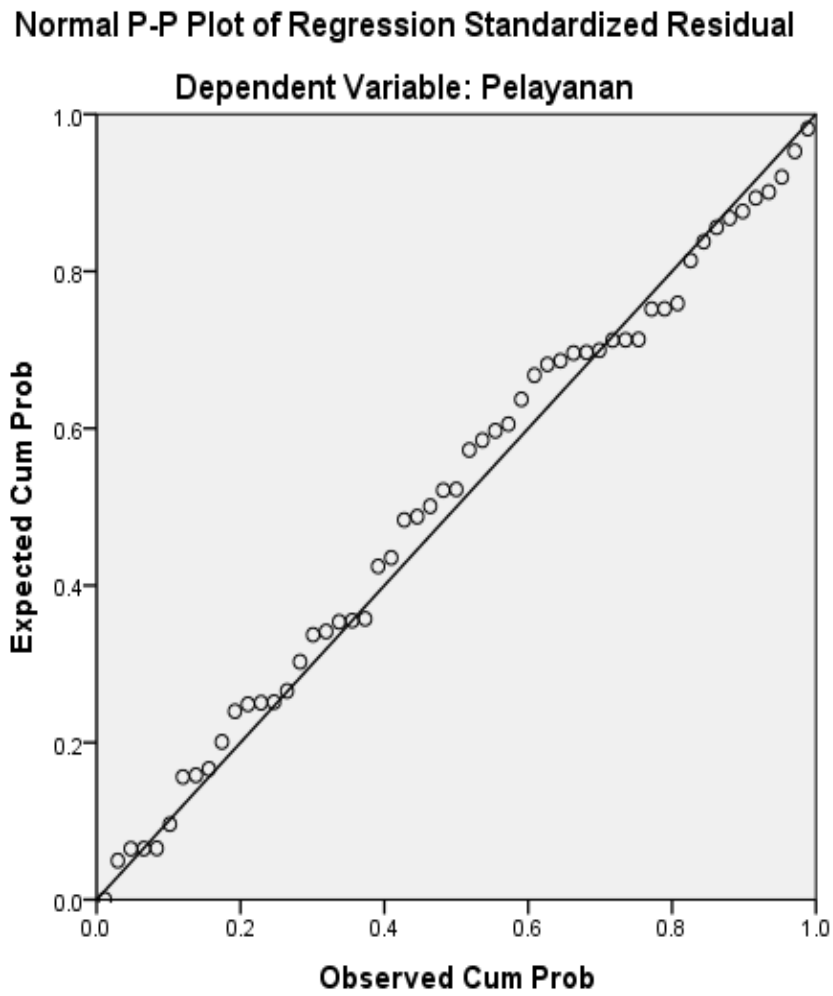
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	31.1394	33.6646	32.5455	.69170	55
Std. Predicted Value	-2.033	1.618	.000	1.000	55
Standard Error of Predicted Value	.454	1.415	.748	.244	55
Adjusted Predicted Value	30.9962	33.7034	32.5374	.68280	55
Residual	-11.53565	7.03306	.00000	3.30488	55
Std. Residual	-3.425	2.088	.000	.981	55

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber: data primer (diolah) menggunakan SPSS 22

Hasil uji normalitas di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi (*Asymp.Sig 2-tailed*) mempunyai nilai sebesar 0,981. Karena signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual data penelitian berdistribusi normal.



Gambar 4.2
Grafik Normal P-P Plot

Sumber: data primer (diolah) menggunakan SPSS 22

Dari gambar grafik 4.2 di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka, nilai residual tersebut telah normal.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas artinya antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi

korelasi sempurna atau mendekati sempurna di antara variabel bebasnya. Konsekuensinya multikolinearitas adalah koefisien korelasi tidak tertentu dan kesalahan menjadi sangat besar.

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui besarnya interkolerasi antar variabel bebas dalam penelitian ini. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat masalah multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat pada nilai *tolerance* dan VIF. Apabila nilai *tolerance* di atas 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dibawah 10 maka tidak terjadi multikolinearitas (Priyatno, 2014: 104). Hasil uji multikolinearitas untuk model regresi pada penelitian ini disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.9
Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error				Zero-order	Partial	Tolerance	VIF	
(Constant)	36.593	5.320		6.878	.000					
Sarana Prasarana	-.004	.138	-.004	-.031	.976	.023	-.004	-.004	.982	1.018
Pengawasan	-.280	.187	-.205	1.499	.140	-.205	-.204	-.204	.982	1.018

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber: data primer (diolah) menggunakan SPSS 22

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu dan tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji *Durbin-Watson* (DW test).

Pengambilan keputusan pada uji *Durbin Watson* sebagai berikut:

- 1) $DU < DW < 4-DU$ maka H_0 diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi.
- 2) $DW < DL$ atau $DW > 4-DL$ maka H_0 ditolak, artinya terjadi autokorelasi.
- 3) $DL < DW < DU$ atau $4-DU < DW < 4-DL$, artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

Tabel 4.10
Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.205 ^a	.042	.005	3.36783	.042	1.139	2	52	.328	1.402

a. Predictors: (Constant), Pengawasan, SaranaPrasarana

b. Dependent Variable: Pelayanan

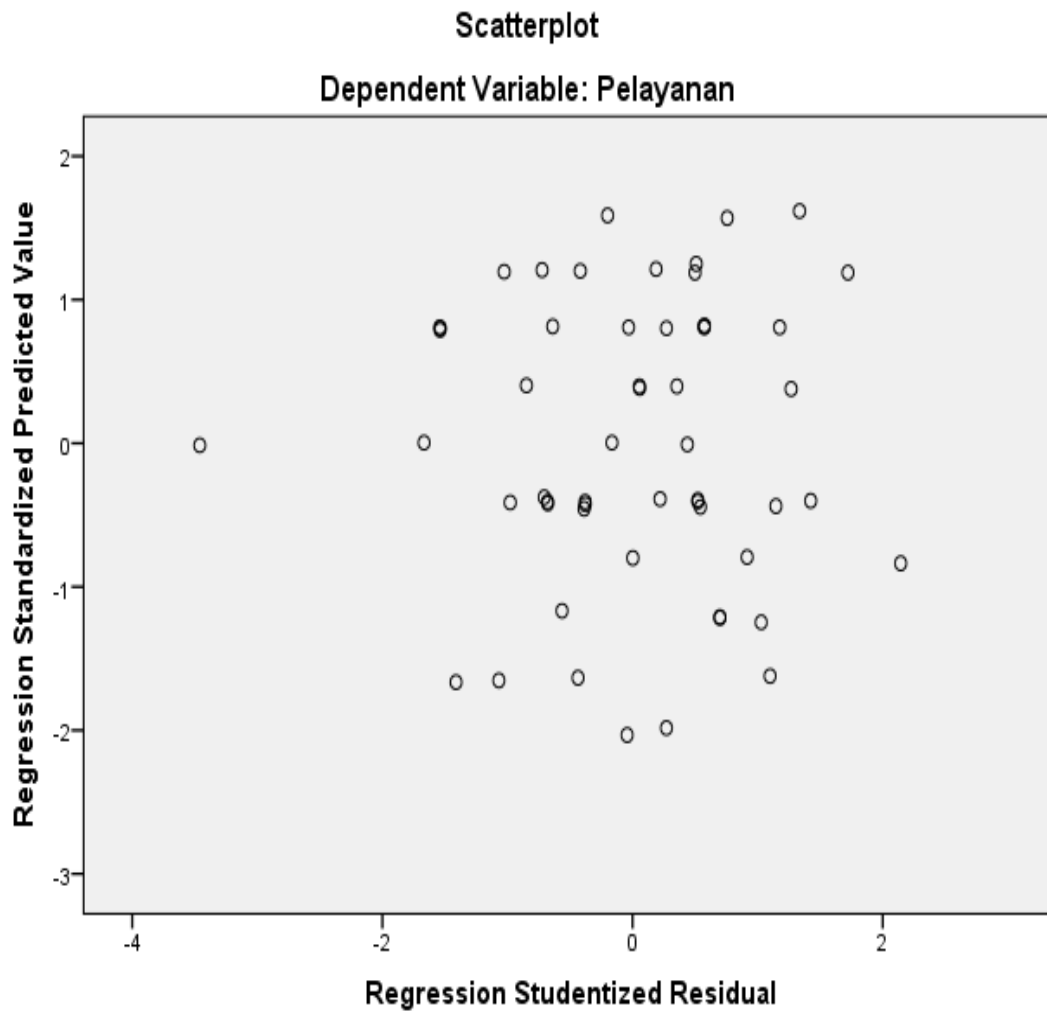
Sumber: data primer (diolah) menggunakan SPSS 22

Nilai DU dan DL dapat diperoleh dari tabel statistik *Durbin Watson*. Dengan $n = 15$ dan $k = 3$ didapat nilai $DL = 0,946$ dan $DU = 1,543$. Jadi nilai $4-DU = 2,457$ dan $4-DL = 3,054$ (Priyatno, 2014: 107).

Dari tabel 4.20 di atas terlihat bahwa nilai *Durbin-Watson* sebesar 1,402. Karena nilai DW terletak antara DU dan $4-DU$ ($1,543 < 1,402 < 3,397$). Maka tidak ada *autokorelasi* pada model regresi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual antara yang satu dengan yang lain. Jika varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas. Jika varian berbeda, disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui gejala ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik heteroskedastisitas antara nilai prediksi variabel dependen dengan variabel independen.



Gambar 4.3
Scatterplot

Sumber: data primer (diolah) menggunakan SPSS 22

Dari *scatterplots* 4.3 di atas terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 dan sumbu Y, hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak untuk digunakan dalam melakukan pengujian.

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan suatu alat untuk mengukur besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya koefisien determinasi berkisar antara angka 0 sampai dengan 1, besar koefisien determinasi mendekati angka 1, maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut dibawah ini tabel hasil koefisien determinasi:

Tabel 4.11
Hasil Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	Durbin - Watson
1	.205 ^a	.042	.005	3.36783	.042	1.139	2	52	.328	1.402

a. Predictors: (Constant), Pengawasan, SaranaPrasarana

b. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber: data primer (diolah) menggunakan SPSS 22

Hasil uji R^2 pada penelitian ini diperoleh nilai R^2 sebesar 0,005. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan pelayanan dipengaruhi oleh sarana prasarana dan pengawasan sebesar 2,05%, sedangkan sisanya sebesar 97,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Maka dapat diketahui bahwa R^2 nilainya adalah $1-2,05\% = -1,05$ maka dapat disimpulkan bahwa X tidak terlalu berpengaruh kepada Y karena R^2 kecil dari 1.

3. Uji Statistik (T)

Uji T merupakan pengujian untuk menunjukkan pengaruh secara individu variabel bebas yang ada didalam model terhadap variabel terikat. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas menjelaskan variabel terikat. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($sig < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 4.12
Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	36.593	5.320		6.878	.000
	Sarana Prasarana	-.004	.138	-.004	-.031	.976
	Pengawasan	-.280	.187	-.205	-1.499	.140

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber: data primer (diolah) menggunakan SPSS 22

Dari tabel 4.12 di atas didapatkan t_{hitung} dari masing-masing variabel bebas, selanjutnya t_{hitung} penelitian dibandingkan dengan t_{tabel} . Dengan taraf kesalahan 10% dan derajat kebebasan (df) = $n-2 = 55-2 = 53$, diperoleh $t_{tabel} = 1,674$.

Berikut ini penjelasannya:

1. Sarana Prasarana

Hasil statistik uji t untuk variabel sarana prasarana (X1) diperoleh t_{hitung} sebesar -0,031 dan t_{tabel} 1,667 (df=53) dengan tingkat signifikansi 0,005, karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ (-0,031 < 1,674), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sedangkan untuk signifikansi lebih besar dari 0,05 (0,976 > 0,05). Maka H_0 diterima, yang menyatakan bahwa “Sarana Prasarana” tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

2. Pengawasan

Hasil statistik uji t untuk variabel pengawasan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -0,205 dan t_{tabel} 1,674 (df=53) dengan tingkat signifikansi 0,255, karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ (-0,205 < 1,674), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sedangkan untuk signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,140 > 0,05). Maka H_a diterima yang menyatakan bahwa “Pengawasan” tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

4. Uji secara Simultan (Uji-F)

Analisis regresi berganda dengan menggunakan uji F (*Fisher*) bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel yang meliputi sarana prasarana, dan pengawasan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($sig < 0,05$), maka model regresi signifikan secara statistik.

Tabel 4.13
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.836	2	12.918	1.139	.328 ^b
	Residual	589.800	52	11.342		
	Total	615.636	54			

a. Dependent Variable: Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Pengawasan, SaranaPrasarana

Sumber: data primer (diolah) menggunakan SPSS 22

Dari hasil pengujian diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 1.139 dan F_{tabel} sebesar 3,172 dengan signifikansi sebesar 0,328. Oleh karena $F_{hitung} < F_{tabel}$ ($0,328 < 3,172$) dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,328 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana dan pengawasan secara bersama-sama tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar”.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis dalam penelitian bertujuan untuk membuktikan hipotesis yang telah diajukan apakah sarana prasarana dan pengawasan berpengaruh positif terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Analisis data yang digunakan untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Di bawah ini akan dibahas hasil analisis regresi linear berganda yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22.

Tabel 4.14
Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	36.593	5.320
	SaranaPrasaran a	-.004	.138
	Pengawasan	-.280	.187

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber: data primer (diolah) menggunakan SPSS 22

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

\hat{Y} : Variabel Terikat (Keputusan Pembelian)

a : Konstanta

b_1, b_2 : Koefisien Regresi

X_1, X_2 : Variabel Bebas (sarana prasarana dan pengawasan)

e : Kesalahan

$$\hat{Y} = 36,593 + (-0,004)X_1 + (-0,280)X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai koefisien regresi pada variabel X_1 sarana prasarana -0,004 artinya apabila variabel sarana prasarana meningkat, maka masyarakat yang melakukan pelayanan akan menurun, sebaliknya apabila variabel sarana prasarana menurun, maka masyarakat yang melakukan pelayanan akan meningkat.

- b. Nilai koefisien regresi pada variabel X₂ pengawasan sebesar 0,028 artinya apabila variabel pengawasan meningkat, maka masyarakat yang melakukan pelayanan akan menurun, sebaliknya apabila variabel pengawasan menurun, maka masyarakat yang melakukan pelayanan akan meningkat.

Berdasarkan persamaan regresi diatas dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana dan pengawasan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar yaitu negatif, yang berarti ketika sarana prasarana dan pengawasan meningkat, nilai masyarakat yang melakukan pelayanan akan mengalami penurunan.

E. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sarana prasarana dan pengawasan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

1. Pengaruh sarana prasarana terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sarana prasarana tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Sarana prasarana adalah suatu sarana untuk alat atau benda-benda bergerak, alat untuk mencapai makna dan tujuan dan suatu yang merupakan penunjang utamanya terselenggaranya suatu proses kegiatan dan alat atau benda-benda yang tidak bergerak. Memberikan persepsi masyarakat terhadap sarana prasarana merupakan hal sangat penting untuk dilengkapinya. Hal ini akan berdampak pada rasa puas pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

2. Pengaruh pengawasan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengawasan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Pengawasan adalah mengontrol

kegiatan yang dilakukan oleh karyawan baik yang dilakukan di lapangan maupun di dalam perkantoran. Apabila pengawasan ini di tingktakan maka pelayanan yang di lakukan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar akan mengalami penurunan.

3. Pengaruh secara Bersama-sama Sarana Prasarana dan Pengawasan terhadap Pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

Dari hasil pengujian diperoleh nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan nilai signifikasi $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa “sarana prasarana tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan dan pengawasan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.” Apabila sarana prasarana dan pengawasan ditingkatkan maka pelayanan di Dians Perhubungan Kabupaten Tanah Datar akan mengalami penurunan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Sarana prasarana tidak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Hasil statistik uji t untuk variabel sarana prasarana (X1) diperoleh t_{hitung} sebesar -0,031 dan t_{tabel} 1,667 (df=53) dengan tingkat signifikansi 0,005, karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ (-0,031 < 1,674), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sedangkan untuk signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,976 > 0,05$). Maka H_0 diterima, yang menyatakan bahwa “Sarana Prasarana” tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.
2. Pengawasan tidak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Hasil statistik uji t untuk variabel pengawasan (X2). Hasil statistik uji t untuk variabel pengawasan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -0,205 dan t_{tabel} 1,674 (df=53) dengan tingkat signifikansi 0,255, karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ (-0,205 < 1,674), maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sedangkan untuk signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,140 > 0,05$). Maka H_a diterima yang menyatakan bahwa “Pengawasan” tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.
3. Secara bersama-sama sarana prasarana dan pengawasan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar hal ini di sebabkan dari hasil pengujian nilai F_{hitung} sebesar 1.139 dan F_{tabel} sebesar 3,172 dengan signifikansi sebesar 0,328. Oleh karena $F_{hitung} < F_{tabel}$ ($0,328 < 3,172$) dengan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,328 > 0,05$).

B. Implikasi

Penelitian ini dapat diimplikasikan untuk akademis maupun praktisi untuk pengembangan bisnis.

1. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya pelayanan. Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa variabel sarana prasarana tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Variabel pengawasan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

2. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan saran yang bermanfaat bagi pengusaha dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Baik itu dari sarana prasarana dan pengawasan dan selalu memberikan kepuasan kepada masyarakat

C. Saran

1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan penelitian ini diketahui sarana prasarana dan pengawasan berada diposisi sedang. Oleh sebab itu perusahaan disarankan untuk selalu meningkatkan pelayanan, sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang melakukan pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat lebih mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Tanah Datar. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode penelitian lain agar informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* Jakarta: Rineka Cipta
- Boedijoewono, N. (2001). *Pengantar Statistik Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Unit penerbit dan percetakan AMP YKPN.
- Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Datar . 2017
- Doni Juni Priansa, Agus Garinda. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efesien dan Profesional*. Alfabeta, cv, Bandung
- Diyah Haryani, (2012). Etika dalam Pengawasan. *Jurnal Akuntansi Insoesia* 10(6): 50
- Gibson, James L. Rt al, Organisasi. (1996) *Perilaku, Struktur, Proses*, Jilid 1, terjemahan Djarkosih. Jakarta, Penerbit Erlangga
- Hesti Lestari, (2010). Analisis Kinerja. Perencanaan dalam Analisis Kinerja, *Jurnal Adminstrasi Publik* 10(4): 20
- Istianto, Bambang. (2011). *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Ig. Dodit AdityaS, S. (2013) *Metode Pengumpulan Data Penelitian*, Surakarta
- Masyhuri, N. A. (2011), *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* . Malang.
- Nurul Hadi, (2016). Analisis Kebijakan Publik Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial, *Jurnal Adminstrasi Negara* 18(2): 31-35
- Neolaka, A. (2014). *Metode Penelitian dan Statistik* , Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Pramugi, Sigit. (2013). *Analisis Kinerja Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Semarang*, skripsi. Universitas Diponegoro
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono, (2007). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.

- Soetrisno dan Brisma Renaldi. (2006). *Manajemen Administrasi Modern*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta
- Setyaningsih, Retno. (2013). *Analisis Studi Kinerja Organisasi di Kantor Pertanahan*. Jurnal. Ekonomi Bisnis
- Terry, George R. (2007). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- The Liang Gie. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Liberty. Yogyakarta
- Tijiptono Fandy, 1998. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta
- Wijaya, T. (2013). *Metodologi Penelitian: Ekonomi dan Bisnis Teori dan Praktik*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yusuf Tayibnapis, Farida. (2000) *Evaluasi Program*. Jakarta, Rineka Cipta.