

## ABSTRAK

### **Pengaruh Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung**

Kualitas pelayanan masyarakat yang baik mencerminkan bahwa pengawasan yang dilakukan camat baik pula di dalam suatu kantor Kecamatan. Hal ini sesuai dengan peraturan pegawai negeri sipil sebagaimana yang dimuat dalam peraturan pemerintah no 53 tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil dan selanjutnya dalam undang-undang no 43 tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian adalah sebagai berikut “pegawai negeri adalah setiap warga negara RI yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri atau disertai tugas negara lainnya dengan gaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Permasalahan timbul dari hasil observasi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh pegawai dengan adanya pengawasan dari camat kurang dilaksanakan dengan baik khususnya dalam pelayanan bagi masyarakat. Maka, dengan adanya pengawasan dari camat dapat menerapkan standar, penilaian pelaksanaan dari camat, perbandingan dengan standar dan tindakan koreksi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh standar, penilaian pelaksanaan, perbandingan dengan standar dan tindakan koreksi tentang pengawasan pemimpin di kecamatan margahayu kabupaten bandung. Sampel yang diambil adalah 96 orang dengan menggunakan slovin menurut Step Ellen.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teori Hasibuan yang menggunakan empat model yang dapat mempengaruhi suatu pengawasan pemimpin yaitu standar, penilaian pelaksanaan, perbandingan dengan standar, dan tindakan koreksi. Sedangkan kualitas pelayanan masyarakat menggunakan teori Fandy Tjipjono.

Metode penelitian yang di gunakan adalah dengan menggunakan metode penelitian asosiatif karena bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih yaitu pengaruh pengawasan pemimpin terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan oleh pengawasan pemimpin (standar, penilaian pelaksanaan, perbandingan pelaksanaan dengan standar, dan tindakan koreksi ) terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung sebesar 0,283 atau 28 % masuk kedalam kriteria pengaruh yang cukup tinggi. Sehingga dapat di simpulkan bahwa terjadi pengaruh yang sangat cukup tinggi dari pengawasan terhadap kualitas pelayanan di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung, sedangkan sisanya 72% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Pengawasan dan Kualitas Pelayanan