

**PENGARUH MONITORING PIMPINAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI



**NUR INTAN SARI
NIM: 105721131118**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

MAKASSAR

2022

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN :

**PENGARUH MONITORING PIMPINAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR KEMENTERIAN
AGAMA KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

NUR INTAN SARI
NIM: 105721131118

Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2022**

03/06/2022

Leg
Smb. Alumni

R/0417/ MAN/2210
SAR

P

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.

Alhamdulillah Rabbil'alamin

**Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta yang telah sangat berjasa menjaga, membesarkan, mendidik dan memberikanku kasih sayang yang tidak ada habisnya
Orang-orang yang saya sayang dan almamaterku**

ABSTRAK

NUR INTAN SARI, 2022. *Pengaruh Monitoring Pimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kementerian Agama Kota Makassar* Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Sri Andayaningsih dan Andi Risfan Rizaldi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Pengaruh Monitoring Pimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kementerian Agama Kota Makassar*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan sampel sebanyak 80 responden. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, kuesioner dan dokumentasi.

Teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana, uji hipotesis, uji koefisien determinasi, uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh Monitoring Pimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kementerian Agama Kota Makassar sebesar 18%. Dari hasil regresi menggunakan program SPSS versi 26 diperoleh nilai koefisien pengaruh Pengaruh Monitoring Pimpinan terhadap Kualitas Pelayanan sebesar $t_{hitung} 4.390 > t_{tabel} 1.994$

Kata Kunci: Monitoring Pimpinan, Kualitas Pelayanan

UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

ABSTRACT

NUR INTAN SARI, 2022. The Effect of Leadership Monitoring on Service Quality at the Makassar City Ministry of Religion Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by :Sri Andayaningsih and Andi Risfan Rizaldi

This study aims to determine. The Effect of Leadership Monitoring on Service Quality at the Makassar City Ministry of Religion The type of research used in this study was quantitative with a sample of 80 respondents. Methods of data collection using the method of observation, questionnaires and documentation.

The data analysis technique used simple linear regression, hypothesis testing, coefficient of determination test, validity test and reliability test. The results showed that the influence of Leadership Monitoring on Service Quality at the Office of the Ministry of Religion of Makassar City was 18%. From the regression results using the SPSS version 26 program, the coefficient value of the influence of the influence of leadership monitoring on service quality is $t_{count} 4.390 > t_{table} 1.994$

Keywords: Leadership Monitoring, Service Quality



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

JL. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Monitoring Pimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kementerian Agama Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Nur Intan Sari

No. Stambuk/NIM : 105721131118

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa penelitian ini telah diperiksa, dan diujikan didepan panitia penguji Seminar Hasil Strata (S1) pada tanggal 13 Mei 2022 di Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 16 Mei 2022

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Sri Andayaniingsih, SE.,MM
NIDN. 092903791

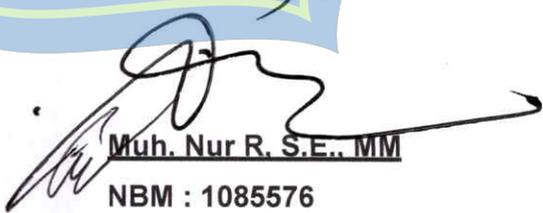

Andi Risfan Rizaldi, SE, MM
NIDN. 0918058602

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dekan


Dr. H. Andi Jam'an, SE.,M.Si
NIDN : 0902116603


Muh. Nur R. S.E., MM
NBM : 1085576



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama Nur Intan Sari, Nim: 105721131118 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Nomor 0016/SK-Y/61201/091004/2022, Tanggal 19 Syawal 1443 H/21 Mei 2022 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **SARJANA MANAJEMEN** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 19 Syawal 1443 H

21 Mei 2022 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag
(Rektor Unismuh Makassar) 
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 
3. Sekretaris : Agusdiwana Suami, SE., M.ACC
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 
4. Penguji : 1. Dr. Dg. Maklassa, S.Pd., M., M 
2. Muh. Nur R, S.E., M.M 
3. M.Hidayat, S.E., M.M 
4. Andi Risfan Rizaldi, S.E., M.M 

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si

NBM : 651 507

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul "Monitoring Pimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kementerian Agama Kota Makassar".

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis Ayah Nurdin dan Ibu Muliati yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Muh. Nur Rasyid, SE.,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Sri Andayaningsih, SE.,MM selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Bapak Andi Risfan Rizaldi, SE.,MM, selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Kepada pimpinan dan pegawai kantor Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi Sulawesi Selatan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2018 Terkhususnya Manajemen 18 H yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.

10. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, April 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Teori.....	5
1. Definisi Manajemen.....	5
2. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	5
3. Monitoring Pimpinan.....	10
4. Pelayanan.....	17
B. Tinjauan Empiris.....	19
C. Kerangka Fikir.....	23
D. Hipotesis.....	23

BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Jenis Penelitian	24
B. lokasi Dan Waktu Penelitian.....	24
C. Jenis Dan Sumber Data	24
D. Populasi Dan Sampel	25
E. Metode Pengumpulan Data	26
F. Definisi Operasional Variable	28
G. Metode Analisis Data	29
H. Uji Hipotesis	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	32
B. Analisis Deskriptif.....	46
C. Hasil Analisis Instrumen.....	48
D. Hasil Uji Regresi.....	52
E. Hasil Analisis Hipotesis.....	53
F. Pembahasan.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58
Lampiran.....	60

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
Tabel 2. 1 Tinjauan Empiris.....	20
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	27
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	45
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kinerja Pegawai (X).....	47
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Monitoring Pimpinan(X).....	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan(Y).....	51
Tabel 4. 10 Hasil Regresi Linear Sederhana	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji t.....	53
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	54

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
2.1 Kerangka Pikir.....	23
4.1 Struktur Organisasi.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner.....	60
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	63
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas.....	66
Lampiran 4. Deskripsi Variabel.....	70
Lampiran 5. Uji Reliabilitas.....	77
Lampiran 6. Hasil Hitungan Regresi Linear Sederhana.....	81
Lampiran 7. Dokumentasi.....	85
Lampiran 8. Surat Ijin Penelitian.....	86



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu tugas Aparatur Sipil Negara agar melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik, sebagaimana amanat dari Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Ana Yuliana (2020).

Pengelolaan organisasi yang baik pada suatu lembaga pemerintah tentunya sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusianya, dimana sumber daya manusia memiliki peranan penting sehingga pendayagunaan Aparatur Negara perlu mendapat perhatian lebih dan terus ditingkatkan sehingga menciptakan lingkungan kerja yang efektif dan tetap guna setiap instansi pemerintah memiliki keinginan untuk melakukan kemajuan didalam struktur organisasinya. Sehingga dibutuhkannya monitoring terhadap kinerja pegawai. Pegawai ASN bertanggung jawab atas pelayanan publik, tugas pemerintah, dan tugas pembangunan tertentu.

Tugas pelayanan publik dilaksanakan dengan memberikan pelayanan administrasi yang diberikan pegawai ASN. Sedangkan tugas pemerintah dilaksanakan dalam rangka penyelenggaraan fungsi pemerintah umum yang meliputi pendayagunaan kelembagaan, kepegawaian dan manajemen.

dilaksanakan dalam rangka penyelenggaraan fungsi pemerintah umum yang meliputi pendayagunaan kelembagaan, kepegawaian dan manajemen.

Sedangkan dalam pelaksanaan tugas pembangunan tentunya dilakukan melalui pembangunan bangsa, serta pembangunan ekonomi dan sosial, yang diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran seluruh masyarakat, untuk mencapai kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat, salah satunya adalah kemampuan arahan pemimpin untuk menjalankan fungsi-fungsi manajemen pelayanan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan secara terpadu dan berkesinambungan.

Menurut Ordway Tead (2020: 57) Kepemimpinan adalah "Kegiatan mempengaruhi orang agar mereka mau bekerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan". Keunggulan organisasi sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki secara teoritis, kualitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi yang tinggi diharapkan mampu meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Hal ini dapat tercipta dalam suatu lingkungan kerja kondusif yang antara lain dipengaruhi oleh tipe kepemimpinan yang tepat. Kepemimpinan dibutuhkan manusia karena adanya suatu keterbatasan pada manusia. Disinilah timbulnya kebutuhan akan pemimpin, pemimpin dapat mempengaruhi moral, kepuasan kerja, kualitas kehidupan kerja dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi.

Kemampuan dalam kepemimpinan sangat dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas dalam organisasi. Pada sebuah organisasi pemerintahan, kesuksesan atau kegagalan dalam pelaksanaan pelayanan

Governance) akan terwujud, sebaliknya kelemahan dalam kepemimpinan akan berdampak pada pelayanan yang tidak maksimal.

Kepemimpinan (*leadership*) dapat dikatakan sebagai cara dari seorang pemimpin (*leader*) dalam mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh unsur unsur didalam kelompok atau organisasinya untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang diinginkan sehingga menghasilkan pelayanan kepada masyarakat dengan maksimal, dengan meningkatkan mutu pelayanan berarti tercapainya hasil kerja seseorang atau aparatur kampung dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti pada Kantor Kementerian Agama Kecamatan Rappocini Raya Kota Makassar terlihat bahwa pelayanan yang sudah cukup baik namun belum maksimal, dimana masih banyak pegawai yang tidak fokus pada *jobnya*, seperti berbincang kesesama pegawai lainnya yang mengakibatkan pelayanan dan respon pegawai yang tidak optimal. Hal ini juga dapat dibuktikan dengan hasil penelitian oleh Rini (2015: 38) mengatakan bahwa terdapat indikasi sebagian pegawai belum memahami sepenuhnya tugas dan kewajibannya sehingga hasil yang diharapkan belum maksimal. Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk membahasnya dan meneliti dalam sebuah penelitian "Pengaruh Monitoring Pimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Makassar".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka masalah pokok dalam penelitian ini adalah: "Apakah Monitoring Pimpinan berpengaruh terhadap Pelayanan Pada Kantor Kementerian Agama Kota Makassar"

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang diajukan adalah: Untuk mengetahui apakah monitoring pimpinan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kecamatan Rappocini Raya Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi berbagai pihak khususnya di Kantor Kementerian Agama Kecamatan Rappocini Raya Kota Makassar, sehingga dapat dijadikan referensi maupun sebagai bahan masukan terhadap pihak terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan informasi bagi masyarakat yang berkaitan langsung maupun tidak langsung, khususnya yang menyangkut dengan kualitas pelayanan dan juga kepuasan masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Definisi Manajemen

Secara umum, pengertian manajemen merupakan suatu seni dalam ilmu dan pengorganisasian seperti menyusun perencanaan, membangun organisasi dan pengorganisasiannya, pergerakan, serta pengendalian atau pengawasan. Bisa juga diartikan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu pengetahuan yang sistematis agar dapat memahami mengapa dan bagaimana manusia saling bekerjasama agar dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain maupun golongan tertentu dan masyarakat luas.

Secara etimologis, pengertian manajemen merupakan seni untuk melaksanakan dan mengatur. Manajemen ini juga dilihat sebagai ilmu yang mengajarkan proses mendapatkan tujuan dalam organisasi, sebagai usaha bersama dengan beberapa orang dalam organisasi tersebut. Sehingga, ada orang yang merumuskan dan melaksanakan tindakan manajemen yang disebut dengan manajer.

Menurut Mary Parker Follett dalam bukunya Said (2017: 4) Manajemen sebagai *"the art of getting done through people"*. Manajemen sebagai seni untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi dengan menggunakan seni dalam memimpin untuk mempengaruhi orang lain. Menurut Peter Drucker dalam bukunya Said (2017: 5) Manajemen dikategorikan sebagai sebuah profesi seperti halnya profesi kedokteran atau akuntan yang membutuhkan keahlian, alat, metode dan talenta tertentu, serta yang lebih penting perlu dipraktikkan di

lapangan. Menurut Davidson, dalam bukunya Said (2017: 6) Manajemen adalah sekumpulan aktivitas untuk menggerakkan sumber daya dalam organisasi yaitu *human resources*, *financial resources*, *physical resources* dan *information resources* guna mencapai tujuan organisasi dengan efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian sumber daya organisasi.

Menurut Henri Fayol dalam bukunya Said (2017:37) menjalankan fungsi fungsi manajemen adalah sebagai berikut:

- a. *Planning* (Perencanaan) Perencanaan merupakan hal yang penting bagi suksesnya sebuah tujuan, program dan proyek dalam sebuah organisasi. Perencanaan adalah sebuah proses penyusunan strategi, program, dan aktivitas penggunaan sumber daya organisasi di masa yang akan datang. Perencanaan yang baik adalah setengah dari sebuah kesuksesan organisasi. Sebagai contoh dalam organisasi pemerintahan, perencanaan anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD) merupakan salah satu bentuk perencanaan yang disusun oleh pihak manajemen untuk memprediksi anggaran yang dibutuhkan selama satu tahun ke depan dan untuk memprediksi pendapatan yang akan diterima selama periode satu tahun.
- b. *Organizing* (Pengorganisasian) Pengorganisasian adalah proses untuk mengalokasikan sumber daya dalam departemen dan unit kerja sehingga jelas pembagian kerja dan tugas masing-masing unit. Pengalokasian kerja dalam departemen dan unit memungkinkan pelaksanaan kegiatan menjadi lebih efektif dan efisien. Pengorganisasian bertujuan untuk memudahkan pelaksanaan kegiatan dalam sebuah organisasi sehingga menjadi jelas

tanggung jawab setiap bidang masing-masing, serta dengan adanya

- c. Pengorganisasian, manajer dapat menentukan berapa jumlah personil yang dibutuhkan dan serta struktur organisasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- d. *Leading* (Kepemimpinan) Topik yang menarik dalam pembahasan manajemen adalah topik kepemimpinan dalam pengelolaan sebuah organisasi manajemen dan kepemimpinan sangatlah penting bagi organisasi karena manajer yang efektif harus memiliki karakteristik kepemimpinan. Kepemimpinan dalam fungsi manajemen dapat dilihat sebagai penggunaan kekuasaan untuk mempengaruhi orang lain sehingga dapat mencapai tujuan organisasi.
- e. *Controlling* (Pengawasan) Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang berkaitan dengan proses yang dilaksanakan secara terukur untuk memastikan perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan mampu mencapai target, sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi. Oleh karena itu, pengendalian menjadi penting bagi sebuah organisasi sebagai *feedback* terhadap pelaksanaan tahapan-tahapan yang telah ditetapkan dalam organisasi. Kurangnya pengawasan terhadap organisasi akan berdampak pada rusaknya reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi tersebut.

2. Manajemen Sumber Daya Manusia.

Menurut Samsudin (2006: 22) mengemukakan bahwa: Manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan agar sumber daya manusia dalam organisasi dapat didayagunakan secara efektif dan

efisien guna mencapai berbagai tujuan. Sedangkan pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2005: 10) adalah "Ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat". Dari berbagai definisi para ahli manajemen sumber daya manusia diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang dilakukan oleh atasan untuk memperoleh, mempertahankan, dan mengembangkan tenaga kerja, baik dari segi kualitas maupun kuantitas agar tenaga kerja dapat didayagunakan secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia atau yang lebih dikenal dengan istilah *human resource management* (HRM) adalah serangkaian proses mulai dari perencanaan hingga pengembangan yang dibuat untuk menangani hal-hal yang berkaitan dengan sumber daya manusia (SDM) pada perusahaan secara lebih optimal sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai (Mangkunegara, 2001). Manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen manajemen mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan.

Unsur MSDM merupakan tenaga kerja pada perusahaan.dengan demikian, fokus yang dipelajari MSDM ini hanyalah masalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia saja. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggihnya. Alat-alat canggih yang dimiliki perusahaan tidak ada manfaatnya

bagi perusahaan, jika peran aktif karyawan tidak diikutsertakan. Mengatur karyawan adalah sulit dan kompleks, karena mereka mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan, latar belakang yang heterogen yang dibawa kedalam organisasi.

MSDM lebih memfokuskan pembahasannya mengenai pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal. Pengaturan itu meliputi masalah perencanaan (*human resources planning*), pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian tenaga kerja untuk membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Jelasnya MSDM mengatur tenaga kerja manusia sedemikian rupa sehingga terwujud tujuan perusahaan, kepuasan karyawan, dan masyarakat. Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur input sama dengan unsur input lainnya seperti modal, mesin, bahan mentah dan teknologi yang diubah melalui proses produksi menjadi output berupa barang atau jasa.

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam organisasi memiliki berbagai macam pengertian, dari beberapa sumber tulisan mengenai fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia, penulis memfokuskan fungsi Sumber Daya Manusia yang lebih sederhana dan lebih aplikatif untuk organisasi. Menurut Nanang Tegar (2019:7) fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah sebagai berikut:

- a. Perencanaan (*Planning*) Perencanaan merupakan bagian yang banyak menyita waktu, karena di dalamnya adalah merencanakan program pegawai dalam rangka membantu mencapai tujuan organisasi.

Perencanaan adalah mengatur orang-orang untuk menyelesaikan tugas tugas yang dibebankan kepada masing-masing dari mereka.

- b. Pengorganisasian (*Organizing*) Setelah tahap perencanaan, tahap selanjutnya adalah pengorganisasian, tahap pembagian tugas, dan tanggung jawab seorang pegawai yang melakukan kegiatan sesuai tujuan organisasi.
- c. Pengarahan (*Directing*) Pengarahan atau *directing* oleh pimpinan kepada bawahannya sangat diperlukan supaya organisasi dapat berjalan dengan efektif. Fungsi pengarahannya lebih diartikan sebagai tahap pengarahannya oleh koordinator terhadap timnya. Oleh karena itu, jika koordinator berhalangan, pendelegasian dilakukan ke anggota yang sudah dianggap mampu atau *capable*, yang secara tidak langsung pada tahap pengadaan tenaga kerja (*recruitment*) anggota yang mampu dapat dipakai ke bagian atau divisi lainnya.
- d. Pengendalian (*Controlling*) Pengendalian atau *controlling* lebih cenderung merupakan tahap evaluasi dari tiga fungsi sebelumnya, yaitu kegiatan mengevaluasi perencanaan, pengorganisasian, dan mengevaluasi kegiatan pengarahannya yang secara terintegrasi sesuai dengan visi dan misi organisasi. Bagi perusahaan yang sudah mempunyai struktur organisasi yang jelas, *controlling* mempunyai "tool" atau alat yang jelas.

3. Monitoring Pimpinan

Menurut Dr. Harry Hikmat (2010), monitoring adalah proses pengumpulan dan analisis informasi berdasarkan indikator yang ditetapkan secara sistematis dan berkelanjutan tentang kegiatan/program sehingga dapat dilakukan

tindakan koreksi untuk penyempurnaan program/kegiatan itu selanjutnya. Monitoring adalah pemantauan yang dapat dijelaskan sebagai kesadaran tentang apa yang ingin diketahui, pemantauan berkadar tingkat tinggi dilakukan agar dapat membuat pengukuran melalui waktu yang menunjukkan pergerakan ke arah tujuan atau menjauh dari itu. Monitoring memberikan informasi tentang status dan kecenderungan bahwa pengukuran dan evaluasi diselesaikan berulang dari waktu ke waktu, pemantauan umumnya dilakukan untuk tujuan tertentu, untuk memeriksa terhadap proses berikut objek atau untuk mengevaluasi kondisi atau kemajuan menuju tujuan hasil manajemen atas efek tindakan dari beberapa jenis antara lain tindakan untuk mempertahankan manajemen yang sedang berjalan. Monitoring adalah proses rutin pengumpulan data dan pengukuran kemajuan atas objektif program. Memantau perubahan yang fokus pada proses dan keluaran.

Monitoring bertujuan mendapatkan umpan balik bagi kebutuhan program sedang berjalan, untuk mengetahui kesenjangan antara perencanaan dan target. Dengan mengetahui kebutuhan ini pelaksanaan program dapat membuat penyesuaian dengan memanfaatkan umpan balik tersebut. Kesenjangan yang menjadi kebutuhan itu bisa jadi mencakup faktor biaya, waktu, personel, dan alat, dan sebagainya. Dengan demikian, dapat diketahui misalnya berapa jumlah tenaga yang perlu ditambahkan atau dikurangi, alat atau fasilitas apa yang perlu disiapkan untuk melaksanakan program tersebut, berapa lama tambahan waktu dibutuhkan, dan seterusnya. Beberapa pakar manajemen mengemukakan bahwa fungsi monitoring mempunyai nilai yang sama bobotnya dengan fungsi perencanaan. Conner (1974) menjelaskan bahwa keberhasilan dalam mencapai tujuan, separuhnya ditentukan oleh

rencana yang telah ditetapkan dan setengahnya lagi fungsi oleh pengawasan pada umumnya, manajemen menekankan pentingnya kedua fungsi ini, yaitu perencanaan dan pengawasan (monitoring).

Kegiatan monitoring dimaksudkan untuk mengetahui kecocokan dan ketepatan kegiatan yang dilaksanakan dengan rencana yang telah disusun. Monitoring digunakan pula untuk memperbaiki kegiatan yang menyimpang dari rencana, mengoreksi penyalahgunaan aturan dan sumber-sumber, serta untuk mengupayakan agar tujuan dicapai seefektif dan seefisien mungkin. Berdasarkan kegunaannya, William Travers Jerome menggolongkan monitoring menjadi delapan macam, sebagai berikut:

- a. Monitoring yang digunakan untuk memelihara dan membakukan pelaksanaan suatu rencana dalam rangka meningkatkan daya guna dan menekan biaya pelaksanaan program.
- b. Monitoring yang digunakan untuk mengamankan harta kekayaan organisasi atau lembaga dari kemungkinan gangguan, pencurian, pemborosan, dan penyalahgunaan
- c. Monitoring yang digunakan langsung untuk mengetahui kecocokan antara kualitas suatu hasil dengan kepentingan para pemakai hasil dengan kemampuan tenaga pelaksana.
- d. Monitoring yang digunakan untuk mengetahui ketepatan pendelegasian tugas dan wewenang yang harus dilakukan oleh staf atau bawahan.
- e. Monitoring yang digunakan untuk mengukur penampilan tugas pelaksana.
- f. Monitoring yang digunakan untuk mengetahui ketepatan antara pelaksanaan dengan perencanaan program.

- g. Monitoring yang digunakan untuk mengetahui berbagai ragam rencana dan kesesuaiannya dengan sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi atau lembaga.
- h. Monitoring yang digunakan untuk memotivasi keterlibatan para pelaksana.

Monitoring pada umumnya dilakukan baik pada waktu sebelum kegiatan dan bersamaan waktunya dengan pelaksanaan kegiatan (pengawasan atau supervisi). Monitoring, pengawasan, dan supervisi memiliki perbedaan antara satu dengan yang lainnya. Pengawasan dilakukan terhadap orang-orang yang mengelola program. Supervisi dilakukan terhadap pelaksanaan program, sedangkan monitoring dilakukan terhadap komponen-komponen program. Monitoring selain berkaitan dengan pengawasan dan supervisi, mempunyai hubungan erat dengan penilaian program. Monitoring sendiri dapat diartikan sebagai kegiatan untuk mengikuti suatu program dan pelaksanaannya secara mantap, teratur dan terus-menerus dengan cara mendengar, melihat dan mengamati, serta mencatat keadaan serta perkembangan program tersebut.

Secara prinsip, monitoring dilakukan sementara kegiatan sedang berlangsung guna memastikan kesesuaian proses dan capaian sesuai rencana atau tidak. Bila ditemukan penyimpangan atau kelambanan maka segera dibenahi sehingga kegiatan dapat berjalan sesuai rencana dan targetnya. Jadi, hasil monitoring menjadi input bagi kepentingan proses selanjutnya.

Menurut Hasibuan (2011: 157). Dalam organisasi, pimpinan memiliki peran yang sangat penting demi kemajuan organisasi dimana pimpinan memegang

kekuasaan penting dalam setiap pengambilan keputusan, membuat rencana dasar dan dalam menentukan tujuan organisasi. Keberhasilan dari suatu organisasi sangatlah ditentukan oleh pimpinan dalam menerapkan teori kepemimpinan dalam menerapkan teori kepemimpinan dalam organisasi. Menurut Hasibuan (2011: 157) pemimpin adalah seorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain serta bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut dalam mencapai suatu tujuan, sedangkan Menurut Kartono (2010: 18) pimpinan adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan dan kelebihan di satu bidang sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi pencapaian satu atau beberapa tujuan.

Menurut Pamudji (1993: 1) istilah kepemimpinan berasal dari kata dasar "pimpin" lahirilah kata kerja "memimpin" yang artinya membimbing atau menuntun, dan kata benda "pemimpin" yaitu orang yang berfungsi memimpin atau orang yang membimbing atau menuntun. Ia menegaskan juga bahwa "kepemimpinan merupakan salah satu *tool* yang digunakan oleh seseorang yang berkeinginan untuk dapat menggerakkan orang lain untuk mengikuti keinginannya sesuai dengan tujuan yang di kehendakinya. Dengan demikian kepemimpinan tersebut dapat dimiliki oleh semua orang yang ingin mengerakkan orang lain untuk mengikuti keinginannya. Mengenai makna kepemimpinan di atas penulis menyimpulkan bahwa kepemimpinan dalam konteks penelitian ini kiranya dipandang sebagai suatu kemampuan atau kesanggupan seseorang, baik karena bakat lahiriah maupun karena di pelajari untuk mempengaruhi orang lain dalam suatu kelompok. Dapat

dikatakan bahwa kepemimpinan itu terbentuk dari adanya kesanggupan atau kemampuan spesifik seseorang untuk mempengaruhi atau menggerakkan (pemimpin), adanya orang lain yang dipengaruhi atau di gerakkan (pengikut) dan adanya kelompok dimana hubungan/interaksi itu terjadi (organisasi).

Gaya dan teknik kepemimpinan adalah kemampuan serta ketrampilan teknis serta sosial pemimpin dalam menerapkan teori-teori kepemimpinan pada praktek kehidupan serta praktek organisasi, yang meliputi konsep-konsep pemikiran, perilaku sehari-hari, dan semua peralatan yang di pakai. Teknik kepemimpinan dapat juga di rumuskan sebagai cara bertindaknya pemimpin dengan bantuan alat-alat fisik dan macam-macam kemampuan psikis untuk mewujudkan kepemimpinannya.

Kartono (2003: 95) menyatakan bahwa yang di masukan kedalam kategori teknik kepemimpinan antara lain: Etika profesi pemimpin dan etiket, kebutuhan dan motifasi (manusia), dinamika kelompok, komunikasi, kemampuan pengambilan keputusan, dan ketrampilan berdiskusi.

Menurut Riva'i (2005: 5), ada beberapa indikator yang mempengaruhi sikap kepemimpinan, yaitu sebagai berikut:

- a. Kekuatan berdasarkan paksaan (*Coersive power*) Adalah kekuatan yang dimiliki oleh seorang pemimpin dalam mengendalikan para bawahannya yang berdasarkan pada paksaan.
- b. Kekuatan untuk memberikan penghargaan (*Reward power*). Adalah kekuatan yang dimiliki oleh seorang pemimpin dalam mengendalikan para bawahannya dengan cara memberikan penghargaan kepada para bawahannya yang berprestasi.
- c. Kekuatan resmi (*Legitimasi power*) Adalah kekuatan yang dimiliki oleh

seorang pemimpin dalam mengendalikan para bawahannya yang bersifat resmi seperti berdasarkan Undang-undang yang telah ditetapkan.

- d. Kekuatan karena memiliki keahlian (*Expert power*) Adalah kekuatan yang dimiliki oleh seorang pemimpin dalam mengendalikan para bawahannya yang berdasarkan keahlian yang dimilikinya sendiri.
- e. Kekuatan referensi (*Reference power*) Adalah kekuatan yang dimiliki oleh seorang pemimpin dalam mengendalikan para bawahannya atas perintah yang di referensikan terlebih dahulu.

Sedangkan menurut Anoraga (2004: 3), peranan pemimpin adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan tujuan dan pelaksanaan kerja yang realitis dalam artian kuantitas, keamanan dan lain sebagainya.
- b. Melengkapi para karyawan dengan sumber dana yang diperlukan untuk menjalankan tugasnya..
- c. Mengkonsumsikan kepada karyawan tentang apa yang diharapkan dari mereka.
- d. Memberikan susunan hadiah yang sepadan untuk mendorong prestasi
- e. Mendelegasikan wewenang apabila diperlukan dan mengundang partisipasi apabila memungkinkan
- f. Menghilangkan hambatan untuk melaksanakan pekerjaan yang efektif.
Menilai pelaksanaan pekerjaan dan mengkonsumsi hasilnya
- g. Menunjukkan perhatian kepada para karyawan
Melihat begitu besar dan banyaknya tugas kepemimpinan, maka yang perlu diperhatikan dalam memilih pimpinan tersebut harus memiliki dan menunjukkan sifat-sifat kepemimpinannya.

4. Pelayanan

Moenir (2002: 26 -27) mendefinisikan Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah "service". Pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna." Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Moenir (2002: 26-27) menjelaskan bahwa "pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung". Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah baik pusat, daerah, BUMN, maupun BUMD yang berupa barang maupun jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Terdapat dua istilah yang berkaitan dengan pelayanan yaitu melayani dan pelayanan.

Wasistiono (2001: 51-52) mendefinisikan "pelayanan merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Lukman (2014: 5) mendefinisikan "pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain ataupun mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan". Menurut (Dwiyanto: 2005) Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas, karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan kartu tanda penduduk, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin pengambilan air bawah tanah, listrik dan sebagainya.

Menurut Gronroos (dalam Surjadi: 2012) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik.

Bentuk pelayanan umum secara lisan dilakukan oleh pegawai yang ada di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lainnya yang mempunyai tugas untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan.

Agar layanan secara lisan dapat berhasil sesuai dengan harapan maka terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan, antara lain:

- a. Memahami masalah-masalah yang terdapat di bidangnya
- b. Memberikan penjelasan yang diperlukan secara lancar, benar, singkat dan jelas
- c. Bersikap sopan dan ramah
- d. Disiplin.

Bentuk pelayanan dengan tulisan adalah bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya secara jumlah tetapi dalam pelayanannya juga. Layanan dengan tulisan cukup efisien khususnya bagi layanan yang diberikan jarak jauh dikarenakan faktor biaya. Layanan dengan tulisan dibagi ke dalam dua bagian yaitu:

- a. Layanan yang berupa petunjuk informasi dan sejenisnya yang ditujukan untuk orang-orang yang memiliki kepentingan agar lebih mudah dalam berurusan dengan instansi.
- b. Layanan berupa dokumen tertulis atas permohonan, keluhan, pemberian, laporan, dan pemberitahuan.

B. Tinjauan Empiris

Mendukung penelitian ini, maka dikemukakan hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan Monitoring Pimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Tabel 2.1 Tinjauan Empiris

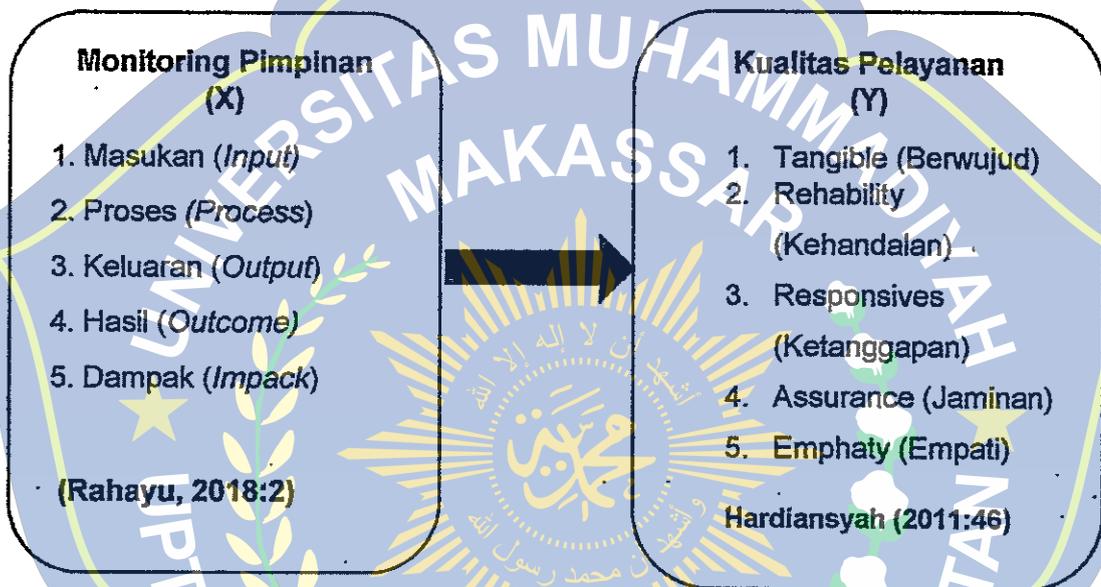
No	Nama Peneliti Dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Variable (Kuantitatif)	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Sri Wahyuni (2020)	Pengaruh Monitoring Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kantor Bupati Gowa	(X) Monitoring (Y) Penerapan Standar Pelayanan Minimal	Observasi, Kuesioner, Study Pustaka	Disimpulkan bahwa variabel monitoring berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja aparatur sipil negara (ASN) pada kantor Bupati Gowa. Hal ini dibuktikan dengan perbandingan nilai t-hitung dan nilai t-tabel, dimana t-hitung lebih besar dari t-tabel yang telah ditentukan.
2.	Yullana (2020)	Pengaruh Manajemen Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur.	(X1) Manajemen Pelayanan Publik (Y) Efektivitas Pelayanan	Observasi, Interview dan Angket.	Disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel manajemen pelayanan terhadap variabel efektivitas pelayanan pada kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur.
3.	Putri Debby (2018)	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api Di Stasiun Bandung	(X1) Kinerja Pegawai (Y) Kualitas Pelayanan	Menggunakan teknik sensus	Dari hasil analisis data menyatakan bahwa tanggapan responden tentang variabel kinerja pegawai rata-rata memilih alternative jawaban kriteria cukup baik. Sedangkan tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan rata-rata memilih alternative jawaban kriteria baik.

No	Nama Peneliti Dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Variable (Kuantitatif)	Alat Analisis	Hasil Penelitian
4.	Widyana Verawaty Siregar, Syarifah Muthia Putri (2020)	Studi Konsep Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Sebagai Perusahaan Penyedia Energi Listrik Monopoli.	(X) Pelayanan (Y) Kepuasan Pelanggan	Kuesioner	Hasilnya menunjukkan bahwa tangibility memiliki nilai yang signifikan dalam menjelaskan kepuasan pelanggan.
5.	Lulu Humami (2021)	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung	(X) Beban Kerja (Y) Kualitas pelayanan	Angket, Observasi, Wawancara, Dokumentasi	Hasil penelitian yang diperoleh setelah pengolahan data menunjukkan bahwa Beban Kerja berpengaruh sedang sebesar 19,1% terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung.
6.	Royani, Mira Asmirajanti (2020)	Penerapan Telenursing Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan Home Care : Kajian Literatur	(X) Telenursing (Y) Kualitas Pelayanan	Kuesioner	Penerapan Telenursing dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan home care mulai dari aspek bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.
7.	Hastuti alawia (2016)	Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas pelayanan Masiga Center Kecamatan Baru Kabupaten Baru	(X) Kepuasan Masyarakat (Y) Kualitas Pelayanan	Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar observasi, kamera, alat perekam, angket dan peneliti sendiri, agar peneliti bisa mendapatkan data hasil penelitian	Kepuasan masyarakat dalam pelayanan masiga center ada yang bersifat positif dan negatif. Yang bersifat positif adalah masyarakat yang menganggap pelayanan yang di dapatkan dari masiga center memberinya kepuasan dan sesuai dengan keinginannya.

No	Nama Peneliti Dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variable (Kuantitatif)	Alat Analisis	Hasil Penelitian
8.	Yoice R Putung Manike A.S Kondojo, Tineke SaroinsongAli A. Ramschie (2021)	Implementasi Sistem Monitoring Dosen Wali di Politeknik Negeri Manado	(X) Sistem Monitoring (Y) Dosen	melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi di unit unit kerja dan sosialisasi penggunaan aplikasi kepada dosen, mahasiswa dan pimpinan	Sistem yang dikembangkan dapat digunakan untuk menunjang kinerja dalam hal mempermudah melakukan komunikasi baik dosen dan mahasiswa perwalian, tapi juga bagi pimpinan tersedia sistem untuk melakukan monitoring proses akademik untuk dosen wali.
9.	Suparno, Luluk Asmawati (2019)	Monitoring Dan Evaluasi Untuk Peningkatan Layanan Akademik Dan Kinerja Dosen Program Studi Teknologi Pembelajaran Pascasarjana	(X) Monitoring Dan Evaluasi (Y) Peningkatan Pelayanan	(1) Memperlihatkan pencapaian mutu program studi, (2) Alat manajerial, untuk menjaga agar kinerja program studi yang telah dicapai tetap terjaga keberlangsungannya, (3) Alat manajerial untuk penyusunan rencana pengembangan program studi di masa mendatang.	Kesimpulan bahwa layanan akademik dan kinerja dosen Program Studi Teknologi Pembelajaran secara umum pada skala 5 dengan kriteria Sangat Baik.
10.	Arief Chaidir Abdillah, Farid Wajdi (2022)	Pengaruh Kepemimpinan, Stres Kerja, Disiplin Kerja, Dan Kompensasi Dengan Kinerja Pegawai	(X1) Pengaruh Kepemimpinan (X2) stress kerja, Disiplin Kerja, Kompensasi (Y1) Kinerja Pegawai	Teknik pengumpulan data primer yang digunakan adalah dengan menyusun kuesioner tentang kepemimpinan, stres kerja, disiplin, kompensasi, dan kinerja pegawai.	Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kepemimpinan, disiplin kerja, dan kompensasi terhadap kinerja pegawai KPP Pratama Boyolali.

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini memiliki Satu variabel bebas yaitu Monitoring Pimpinan (X2) dan satu variabel terikat Kualitas Pelayanan(Y). Adapun indikatornya adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah: **Monitoring pimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayan Pada Kantor Kementerian Agama Kota Makassar.**

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, menurut Sugiyono (2018: 15) metode kuantitatif adalah metode yang bertujuan menggambarkan dan menguji hipotesis yang dibuat peneliti. Penelitian kuantitatif memuat banyak angka-angka mulai dari pengumpulan, pengolahan, serta hasil yang didominasi angka.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kementerian Agama Kecamatan Rappocini Raya Kota Makassar. Adapun waktu penelitian yaitu 2 bulan, mulai bulan Maret - April 2022.

C. Jenis Dan Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sugiyono, (2018: 213) Data primer adalah sumber data yang didapatkan langsung kepada pengumpul data. Data diperoleh dari angket yang dibagikan kepada responden, kemudian responden akan menjawab pertanyaan sistematis. Pilihan jawaban juga telah tersedia, responden memilah jawaban yang sesuai dan dianggap benar setiap individu.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018: 213) data yang tidak diberikan secara langsung kepada pengumpul data disebut data sekunder, biasanya dalam bentuk file dokumen atau melalui oranglain. Peneliti mendapatkan tambahan data melalui berbagai sumber, mulai dari buku, jurnal online, artikel, berita dan penelitian terdahulu sebagai penunjang data maupun pelengkap data.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2018: 117) adalah wilayah generalisasi (suatu kelompok) yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kecamatan Rappocini Raya Kota Makassar sebanyak 100 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2018: 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama setiap unsur (Anggota) populasi yang dipilih menjadi anggota sampel. Adapun teknik penarikan sampel yang dipakai ialah *simple random sampling*, teknik yang paling sederhana (simpler). Sampel diambil secara acak, tanpa memperhatikan tingkat yang ada dalam populasi. Dalam penentuan sampel penelitian ini menggunakan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Standart Error 5%

Diketahui

N = 100 Orang

e = Tingkat presentasi kelonggaran 5%

Adapun Perhitunganya seabagai berikut :

$$n = \frac{100}{1 + 100 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100 \times 0.0025}$$

$$n = \frac{100}{1 + 0,25}$$

$$n = \frac{100}{1,25}$$

$$n = 80$$

Jadi sampel yang diambil sebanyak 80 dengan memakai *simple random*, yaitu *sampling* yang digunakan secara acak.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Ada beberapa instrument pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, diantaranya.

1. Observasi

Yaitu dengan cara mengamati secara langsung proses pelaksanaan fungsi pengawasan secara langsung. Terutama upaya untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan, dimana penulis merupakan bagian dari proses kerjanya. Teknik observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu mengamati secara langsung.

2. Kuisisioner

Menurut Sugiyono (2016: 142) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada reponden untuk dijawabnya. Adapun tabel untuk mengisi kuisisioner adalah:

Tabel 3.1 Skor Skala Likert

No	Kategori Jawaban	Skor/Nilai
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-ragu (RG)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat tidak setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2016: 94)

4. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan Kantor Kementerian Agama Kecamatan Rappocini Raya Kota Makassar,

mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dalam jumlah responden nya sedikit/kecil.

4. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan Kantor Kementerian Agama Kecamatan Rappocini Raya Kota Makassar, seperti informasi mengenai profil kantor, visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi.

F. Defenisi Operasional Variabel

Penelitian ini memiliki variabel bebas yaitu Monitoring Pimpinan (X) dan variabel terikat Kualitas Pelayanan Publik (Y).

1. Kualitas Pelayanan (Y).

Kualitas Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dimana kebutuhan masyarakat bisa terpenuhi tanpa adanya hambatan dari pihak Kantor Kementerian Agama Kecamatan Rappocini Raya Kota Makassar. Adapun Indikator dalam Kualitas Pelayanan Publik menurut Hardiansyah (2011: 46) adalah:

- a. Tangible (Berwujud)
- b. Reability (Kehandalan)
- c. Responsives (Ketanggapan)

d. Assurance (Jaminan)

e. Emphaty (Empati).

2. Monitoring Pimpinan (X)

Monitoring Pimpinan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana proses pengarahan atau tindakan dalam menyelesaikan sebuah masalah pada Kantor Kementerian Agama Kecamatan Rappocini Raya Kota Makassar. Adapun Indikator dalam monitoring Dunn (2003) adalah:

- a. Masukan (*Input*)
- b. Proses (*Process*)
- c. Keluaran (*Output*)
- d. Hasil (*Outcome*)
- e. Dampak (*Impack*)

G. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknis analisis regresi sederhana. Analisis Regresi Sederhana adalah analisis regresi yang hanya melibatkan dua variabel, yaitu 1 (satu) variabel dependen tau terikat dan 1 (satu) variabel independen atau bebas.

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

- | | |
|---|-----------------------|
| Y | : Pelayanan Publik |
| a | : Konstanta |
| b | : Koefisien Regresi |
| X | : Monitoring Pimpinan |

Analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 26 Hasil analisis regresi dapat digunakan pula untuk melakukan uji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya.

H. Uji Hipotesis

1. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).

Uji statistik t digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Ghazali, (2018: 111). Pengujian menggunakan signifikansi level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika nilai sig. $\leq 0,05$ maka dikatakan signifikan. Harus dilihat terlebih dahulu nilai koefisien regresinya, jika arahnya sesuai dengan arah hipotesis maka dapat dikatakan H_a diterima.
- b) Jika nilai sig. $> 0,05$ maka dikatakan tidak signifikan. Artinya H_a ditolak sehingga tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model penelitian. Oleh

karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan adjusted R 2 saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Nilai adjusted R 2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model penelitian.

3. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam proses uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan alat *software* SPSS statistik. Kriteria penilaian uji validitas adalah:

- a. Apabila r hitung $>$ r table, maka item kuesioner valid.
- b. Apabila r hitung $<$ r table, maka item kuesioner tidak valid.

Kriteria yang digunakan untuk menyatakan suatu instrument dianggap valid atau layak digunakan dalam pengujian hipotesis apabila *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r -tabel atau $df = (N-2) = 0.220$

4. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan analisis data untuk mengukur sebuah kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas suatu skala diartikan sejauh mana suatu proses pengukuran bebas dari kesalahan (*error*). Kehandalan (*reability*) sangat berkaitan dengan akurasi dan konsistensi. Suatu Skala dikatakan handal/reliabel, jika menghasilkan hasil yang sama ketika pengukuran dilakukan berulang serta dilakukan dalam kondisi konstan (sama). Cara menghitung tingkat reliabilitas suatu data yaitu dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Profil Perusahaan

Secara Nasional organisasi Kementerian Agama (Dahulu Departemen Agama) resmi terbentuk pada tanggal 3 Januari 1946, bertugas membimbing dan mengendalikan kehidupan beragama sesuai dengan pembukaan UUD 1945 dan sebagai realisasi dari pasal 29 UUD 1945.

Ketika wilayah Sulawesi Selatan dan Tenggara masih merupakan wilayah satu provinsi yakni Provinsi Sulawesi Selatan dan Tenggara, instansi Departemen Agama ditingkat Provinsi ketika itu bernama Jawatan Urusan Agama (JAURA) berkedudukan di Makassar, Sulawesi Selatan. Kepala Jawatan Urusan Agama yang pertama dijabat oleh Bapak Gazali (1950-1952), yang berkantor di Jalan Jenderal Ahmad Yani Makassar (sekarang Kantor Polwitabas Makassar). Kantor Jawatan Urusan Agama ini bertugas sebagai perpanjangan tugas pemerintah pusat pada bidang agama dan keagamaan di tingkat provinsi. Setelah Bapak Gazali menjabat kepala Jawatan tahun 1950-1952, dilanjutkan oleh Bapak Ismail Napu (Tahun 1952-1955) dan selanjutnya H. Zainuddin (Tahun 1955-1960).

Pada tahun 1960, Kantor Jawatan Urusan Agama Provinsi Sulawesi Selatan dipindahkan dari Jalan Jend. Ahmad Yani ke Jalan WR. Supratman pada masa Bapak Rahman Tahir (1960-1962). Pada tahun 1964, dijabat oleh KH. Badawi (1962-1964) terjadilah peralihan wilayah administrative provinsi Sulawesi Selatan dan Tenggara dibagi menjadi dua wilayah. Provinsi Sulawesi

Tenggara berdiri sendiri sebagai satu wilayah administrative, ditandai dengan keluarnya Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1964.

Seiring dengan tuntutan pelayanan pemerintahan, maka pada masa jabatan KH. Hasan (1967) Kantor Jawatan Urusan Agama berubah nomenklaturnya menjadi Kantor Perwakilan Departemen Agama Provinsi Sulawesi Selatan. Perubahan nomenklatur ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, khususnya di Sulawesi Selatan. Perubahan nomenklatur ini juga, menjadikan lokasi Kantor dipindahkan ke jalan Nuri hingga sekarang ini, pada saat itu dijabat oleh Bapak KH. Muh. Siri (1967-1970).

Berdasarkan Kepres Nomor 44 tahun 1974, Keputusan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 1975 tentang Kedudukan, tugas pokok, fungsi serta susunan dan tata kerja Departemen Agama, maka instansi Departemen Agama tingkat provinsi berubah nomenklaturnya menjadi Kantor Wilayah Departemen Agama, termasuk Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Sulawesi Selatan. Seiring dengan perkembangan dan semakin luasnya cakupan wilayah kerja, maka nomenklatur Perwakilan Departemen Agama dirubah menjadi Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Sulawesi Selatan.

Perubahan nomenklatur ini, dilatari dengan semakin luasnya cakupan wilayah kerja pemerintahan, sehingga tuntutan pelayanan yang lebih khusus dan optimal terkait dengan pembinaan agama dan keagamaan di Sulawesi Selatan menjadi suatu keniscayaan pada saat itu. Posisi Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama pada saat itu dijabat oleh Bapak H. Muh. Ali Mabham Dg. Tojeng (tahun 1970-1975).

Pada tahun 2005, dilakukan serah terima asset oleh Kanwil Departemen Agama Provinsi Sulawesi Selatan kepada Kanwil Departemen Agama Provinsi Sulawesi Barat, yakni 3 (tiga) Kantor Departemen Agama Kabupaten yang dibawah wilayah Provinsi Sulawesi Barat, seperti Kabupaten Polewali Mamasa, Majene dan Kabupaten Mamuju pada saat itu. Pada tahun 2010, atas terbit Keputusan Menteri Agama Nomor 1 Tahun 2010 tentang perubahan Departemen menjadi Kementerian, maka Nama Departemen Agama dirubah menjadi Kementerian Agama. Saat ini Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan secara struktural membawahi 23 Kantor Kementerian Agama Kabupaten / Kota se Sulawesi Selatan.

Pelaksanaan kegiatan dan program Kantor Wilayah Kementerian Agama Sulawesi Selatan, tetap mengacu pada tugas dan fungsi Kantor Wilayah Kementerian Agama sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 372 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi dan Kabupaten/Kotadan kemudian diubah menjadi Peraturan Menteri Agama Nomor 13 tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.

a. Visi dan Misi Organisasi

1) Visi

Terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat beragama, maju, sejahtera, dan cerdas serta saling menghormati antar sesama pemeluk agama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara dalam wadah negara kesatuan Republik Indonesia.

2) Misi

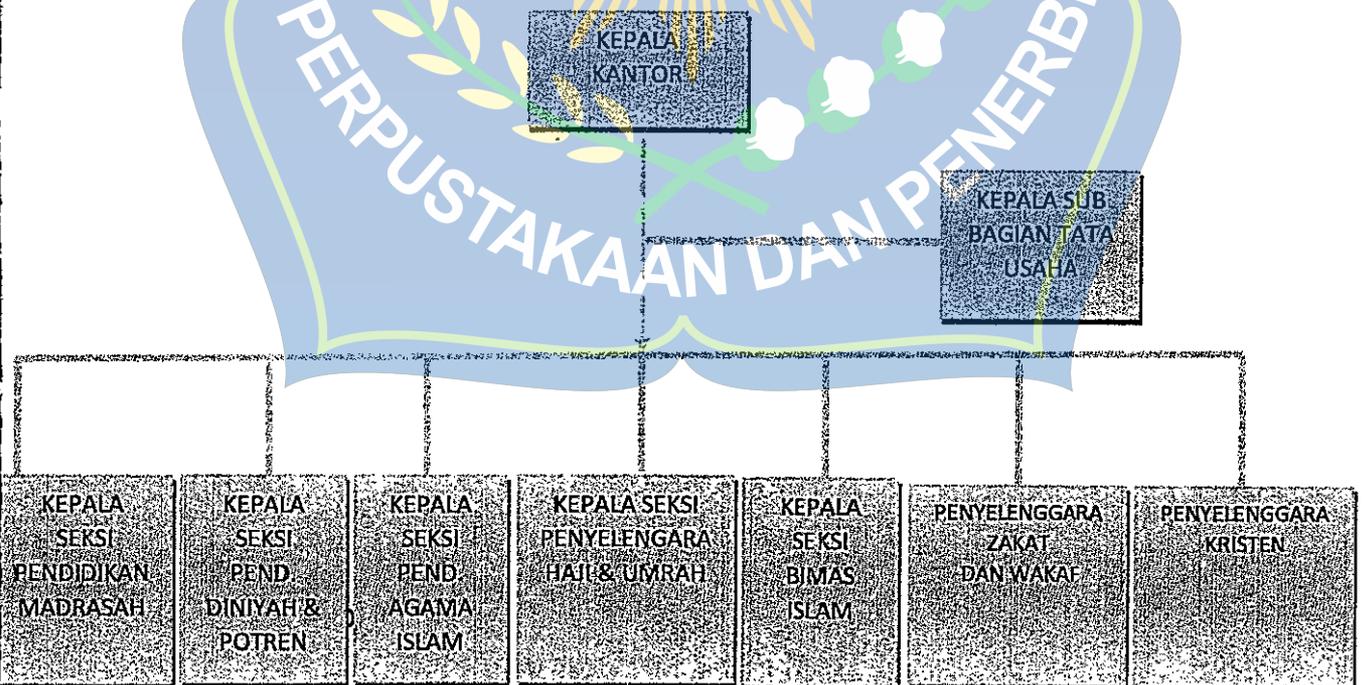
Meningkatkan kualitas bimbingan, pemahaman, pengamalan, dan pelayanan kehidupan beragama

1. Meningkatkan penghayatan moral dan etika beragama
2. Meningkatkan kualitas pendidikan umat beragama
3. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan haji
4. Memberdayakan umat beragama dan lembaga keagamaan
5. Memperkokoh kerukunan umat beragama dan mengembangkan keselarasan pemahaman keagamaan dengan wawasan kebangsaan Indonesia.

b. Struktur Organisasi dan Job Description

1) Struktur Organisasi

Gambar-4.1 Struktur Organisasi



Untuk lebih mengefisienkan kerja para staf/karyawan pada suatu perusahaan perlu dibentuk suatu struktur organisasi yang baik. Adapun struktur organisasi Kantor Kementerian Agama Kota Makassar sebagai berikut:
Kepala Kantor Tugas dan fungsi: mengawasi seluruh pekerjaan

a) Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Tugas: Melaksanakan koordinasi Perumusan Kebijakan teknis dan pelaksanaan pelayanan dan pembinaan administrasi, keuangan dan barang milik Negara di Lingkungan Kantor Wilayah berdasarkan Kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Kota Makassar.

Fungsi : koordinasi penyusunan rencana, evaluasi program dan anggaran, serta laporan ; Pelaksanaan Urusan Keuangan; Penyusunan organisasi dan tata laksana, Pengelolaan urusan kepegawaian; Pnyusunan peraturan perundang- undangan dan bantuan hukum; Pelaksanaan bimbingan kerukunan umat beragama; Pelayanan informasi dan hubungan masyarakat; dan Pelaksanaan urusan ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan, dan pengelolaan barang/kekayaan negara.

Pada Sub bagian Tata Usaha, mempunyai bidang yang mencakup pembagaian tugas dan fungsi sebagai berikut :

- Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan rencana program dan anggaran, evaluasi dan laporan, serta pelaksanaan urusan keuangan.
- Sub Bagian Informasi dan Hubungan Masyarakat, mempunyai tugas: melakukan penyiapan bahan pelaksanaan urusan pengelolaan informasi dan hubungan masyarakat.

- Sub Bagian Organisasi, Tata Laksana dan Kepegawaian, mempunyai tugas: Melakukan penyiapan bahan penyusunan organisasi dan tata laksana serta pengelolaan urusan kepegawaian.
- Sub Bagian Hukum dan Kerukunan Umat Beragama, mempunyai tugas: Melakukan penyiapan bahan penyusunan peraturan perundang-undangan, bantuan hukum dan pelaksanaan urusan kerukunan umat beragama serta pelayanan masyarakat.
- Sub Bagian umum, mempunyai tugas: Melakukan urusan ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan, dan pemeliharaan serta pengelolaan dan pelaporan barang milik/kekayaan negara.

b) Kepala seksi Pendidikan Madrasah

Tugas: melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang pendidikan madrasah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan.

Fungsi: Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang pendidikan madrasah; Pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan penyiapan pembinaan dibidang kurikulum dan evaluasi, pendidikan dan tenaga kependidikan, sarana prasarana, pengembangan potensi siswa, kelembagaan, kerja sama, dan pengelolaan sistem informasi pendidikan madrasah; dan Evaluasi dan penyusunan laporan dibidang pendidikan madrasah.

Pada seksi pendidikan madrasah, mempunyai bidang yang mencakup pembagian tugas dan fungsi sebagai berikut:

- Seksi Kurikulum dan Evaluasi, mempunyai tugas : melakukan penyiapan abahn pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan dibidang

kurikulum dan evaluasi pada Raudlatul Athfal (RA), Madrasah Ibtidayah (MI), Madrasah Tsanawiyah (MTs), Madrasah Aliyah (MA), dan Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK).

- Seksi Pendidikan dan Tenaga Kependidikan, mempunyai tugas : melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan dibidang kurikulum dan evaluasi pada Raudlatul Athfal (RA), Madrasah Ibtidayah (MI), Madrasah Tsanawiyah (MTs), Madrasah Aliyah (MA), dan Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK).
- Seksi Sarana dan Prasarana, mempunyai tugas: Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan bimbingan teknis dan pembinaan dibidang sarana dan prasarana pada RA, MI, MTs, MA, dan MAK.
- Seksi Keasiswaan, mempunyai tugas: melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan dibidang pengembangan potensi siswa pada RA, MI, MTs, MA dan MAK.
- Seksi Kelembagaan dan Sistem Informasi Madrasah, mempunyai tugas: Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan dibidang pengembangan kelembagaan, kerja sama, serta pengelolaan sistem informasi pendidikan RA, MI, MTs, MA dan MAK.

c) Kepala Seksi Pendidikan Diniyah dan Pontren

Tugas: Melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi dibidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh kepala Kantor wilayah kementerian agama provinsi Sulawesi Selatan.

Fungsi: Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan

dibidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren; pelaksanaan, pelayanan, bimbingan, dan pembinaan dibidang pendidikan madrasah diniyah takmiliyah, diniyah formal dan kesejahteraan, pendidikan pesantren, dan pendidikan al-quran, serta pengelolaan sistem informasi pendidikan diniyah dan pondok pesantren; dan evaluasi dan penyusunan laporan dibidang pendidikan diniyah dan pondok pesantren.

Pada seksi pendidikan diniyah dan pontren, mempunyai bidang yang mencangkup pembagian tugas dan fungsi sebagai berikut:

- Seksi pendidikan madrasah diniyah takmiliyah, mempunyai tugas: melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan dibidang pendidikan pendidikan madrasah diniyah takmiliyah.
- Seksi pendidikan diniyah formal dan kesetaraan, mempunyai tugas: Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan dibidang diniyah formal dan kesetaraan.
- Seksi pondok pesantren, mempunyai tugas: Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan bimbingan teknis, dan pembinaan dibidang pondok pesantren.
- Seksi pendidikan Al-Quran, mempunyai tugas : Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbis, dan pembinaan dibidang pendidikan Al-Qur'an
- Seksi sistem informasi pendidikan diniyh dan pondok pesantren, mempunyai tugas: melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan dibidang pengelolaan sistem informasi pendidikan diniyah pesantren.

d) Kepala seksi pendidikan agama islam

Tugas: Melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, serta pengelolaan sitem informasi dibidang pendidikan agama Islam berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh kepala kantor wilayah kementerian agama provinsi sulawesi selatan.

Fungsi : Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan dibidang pendidikan agam islam; pelaksanaan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan dibidang pendidikan agama islam pada pendidikan anak usia dini (PAUD), taman kanak-kanak (TK), sekolah dasar/sekolah dasar luar biasa (SD/SDLB), sekolah menengah pertama/sekolah menengah pertama luar biasa (SMP/SMPLB), sekolah menengah atas/sekolah menengah atas luarbiasa/sekolah menengah kejuaraan (SMA/SMALB), dan pengelolaan sistem informasi pendidikan agam dan islam; dan evaluasi dan penyusunan laporan dibidang pendidikan agama islam.

Pada seksi pendidikan agama Islam mempunyai bidang yang mencakup pembagian tugas dan fungsi sebagai berikut:

- Seksi pendidikan agama Islam (PAUD&TK), mempunyai tugas: Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan bahan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan dibidang pendidikan agama Islam pada PAUD dan TK.
- Seksi pendidikan agama Islam pada SD/SDLB, mempunyai tugas: melakukan melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan dibidang pendidikan agama Islam pada SD/SDLB.

- Seksi pendidikan agama islam pada SMP/SMPLB, melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan bimbingan teknis, dan pembinaan dibidang pendidikan agama islam pada SMP/SMPLB
- Seksi pendidikan agama Islam pada SMA/SMALB/SMK, mempunyai tugas: Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan dibidang pendidikan agama Islam pada SMA/SMALB/SMK.
- Seksi sistem informasi pendidikan agama Islam, mempunyai tugas: Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan dibidang pengelola sistem informasi pendidikan agama Islam.

e) Kepala seksi penyelenggara haji dan umrah

Tugas: Melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelola sistem informasi dibidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh kepala Kantor wilayah kementerian agama provinsi Sulawesi selatan.

Fungsi : Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan dibidang penyelenggaraan hajidan umrah; penyiapan pelayanan, bimbingan dan pembinaan dibidang pendaftaran, dokumen, akomodasi,transportasi, perlengkapan haji, pengelolaan keuangan haji, dan pembinaan jamaah haji dan umrah, sertapengelola sistem informasi dan umrah; dan evaluasi dan penyusunan laporan dibidang penyelenggara haji dan umrah.

Pada seksi penyelenggara haji dan umroh, mempunyai bidang yang mencangkup pembagian tugas dan fungsi sebagai berikut;

- Seksi pendaftaran dan dokumentasi haji, mempunyai tugas: melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan dibidang pembinaan haji dan umroh.
- Seksi pembinaan haji dan umrah, mempunyai tugas: melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan dibidang pembinaan haji dan umrah.
- Seksi akomodasi, transportasi dan perlengkapan haji, mempunyai tugas : melakukan penyiapan bahan pelaksanaan penyiapan, bimbingan teknis, dan pembinaan dibidang akomodasi, transportasi, dan perlengkapan haji
- Seksi pengelolaan keuangan haji, mempunyai tugas: Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan dibidang pengelolaan keuangan haji.
- Seksi sistem informasi haji, mempunyai tugas: Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan dibidang pengelolaan sistem informasi haji.

f) Kepala seksi bimas islam

Tugas: Melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang urusan Agama Islam dan pembinaan syariah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan.

Fungsi: Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang Urusan Agama Islam dan Pembinaan syariah; Penyiapan pelayanan, bimbingan, dan pembinaan dibidang kepenghuluaan, pemeberdayaan kantor urusan agama dan keluarga sakinah, pemberdayaan masjid, produk halal, hisab rukyat, dan pembinaan syariah, serta pengelolaan sistem informasi

urusan agama islam dan pembinaan syariah; dan Evaluasi dan penyusunan laporan dibidang urusan agama islam dan pembinaan syariah.

Pada seksi BIMAS Islami, mempunyai bidang yang mencakup pembagian tugas dan fungsi sebagai berikut:

- Seksi Kepenghuluan, mempunyai tugas: Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan dibidang pengelolaan kepenghuluan.
- Seksi pemberdayaan Kantor Urusan Agama, mempunyai tugas: Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis, dan pembinaan di bidang pemberdayaan Kantor urusan agama.
- Seksi Kemasji, mempunyai tugas: Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan bimbingan teknis, dan pembinaan dibidang kemasjidan.
- Seksi Produk Halal, Pembinaan Syariah dan Sistem Informasi Urusan Agama Islam, mempunyai tugas: Melakukan penyiapan bahan pelaksanaan pelayanan, bimbingan syariah, serta peneglolaian sistem informasi urusan Agama Islam.

g) Penyelenggara Syariah

Tugas: Memimpin kegiatan pelayanan, bimbingan teknis, pembinaan serta pengelolaan data dari informasi dibidang pembinaan syariah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh kepala kantor agama sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam rangka melaksanakan sebagian tugas kepala kantor kementrian agama.

Fungsi : Perumusan kebijakan teknis dan perencanaan di bidang pembinaan syariah, pelaksanaan pelayanan, bimbingan teknis dan pembinaan

pembinaan dibidang penyuluhan dan penegmbangan syariah, hisab ruykat dan pembinaan faham keagamaan, serta pengelolaan sistem informasi penyelenggara syariah; dn Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pembinaan syariah.

h) Penyelenggara Kristen

Tugas: Bimbingan Masyarakat Kristen mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan bimbingan dibidang masyarakat Kristen.

Fungsi: Penjabatan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang bimbingan masyarakat Kristen meliputi lembaga dan sarana agama, penyuluhan, dan tenaga teknis keagamaan, pendidikan agama Kristen, supervisi pendidikan, dan pelayanan keesaangereja; dan penyiapan bahan pelayanan dan bimbingan di bidang bimbingan masyarakat Kristen.

2. Karakteristik Responden

Berdasarkan data yang ada pada bulan Maret 2022, maka jumlah pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Makassar berjumlah 100 orang ditinjau dari segi tingkat pendidikan pegawai Kementerian Agama dapat dirinci sebagai berikut.

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
Laki-laki	41	51,25%
Perempuan	39	48,75%
Total	80	100%

Sumber: data primer diolah (April 2022)

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 80 responden, sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu 41 orang atau 51,25% dan sisanya adalah

responden yang berjenis perempuan yaitu 39 orang atau 48.75 dan total keseluruhan yaitu 80 orang atau 100%.

b. Jenjang Pendidikan

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Tingkat pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persen
1	Strata 3 (S3)	2	2,5%
2	Strata 2 (S2)	25	31,25%
3	Strata 1 (S1)	50	62,5%
4	Diploma (D1,D2,D3)	1	1,25%
5	SLTA (SMU/Sederajat)	2	2,5%
	Total	80	100%

Sumber data primer diolah (April 2022)

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 80 responden terdapat 2 orang atau 0,25% yang berpendidikan S3, terdapat 25 orang atau 31,25% berpendidikan S2, terdapat 50 orang atau 62,5% berpendidikan S1, terdapat 1 orang atau 1,25% Diploma, dan terdapat 2 orang atau 2,5% berpendidikan SLTA total keseluruhan yaitu 80 orang atau 100%.

c. Masa Kerja

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah	Persen
1-9	57	71,25%
10-30	23	28,75%
Total	80	100%

Sumber: data primer diolah (April 2022)

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa dari 80 responden yaitu, masa kerja 1-9 tahun sebanyak 57 orang atau 71,25% dan masa 10-30 sebanyak 23 orang atau 28,75% dan total keseluruhan 80 orang atau 100%.

d. Usia

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persen
25-29	28	35%
30-50	52	65%
Total	80	100%

Sumber: data primer diolah (April 2022)

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa dari 80 responden yaitu, usia responden 25-29 yaitu 28 orang atau 35% dan 30-50 yaitu 52 atau 65% total keseluruhan 80 orang atau 100%

B. Analisis Deskriptif

1. Analisis Deskriptif Variabel Monitoring Pimpinan (X)

Pada variabel dalam penelitian ini mengukur jawaban responden pada kuesioner Pengaruh Monitoring Pimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kementerian Agama Kota Makassar menggunakan skala Likert dengan point dibawah ini:

1. Sangat Setuju (SS) = 5
2. Setuju (S) = 4
3. Ragu-Ragu (RG)= 3
4. Tidak Setuju (TS) = 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Untuk mengukur variabel Monitoring Pimpinan (X) di Kantor Kementerian Agama Kota Makassar dapat dilihat dari jawaban kuesioner/angket yang dibagikan pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Makassar. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan tabel dibawah ini:

Tabel 4.5

Distribusi Jawaban Responden Variabel Monitoring Pimpinan (X)

		Statistics										
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	TotalX1
N ^a	Valid	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,75	3,66	4,26	4,23	4,24	4,19	4,25	4,25	4,29	4,13	41,24
Std. Error of Mean		0,092	0,092	0,061	0,080	0,065	0,069	0,063	0,065	0,062	0,080	0,410
Median		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	41,00
Mode		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
Std. Deviation		0,819	0,826	0,545	0,711	0,579	0,618	0,563	0,585	0,556	0,718	3,667
Variance		0,671	0,682	0,297	0,506	0,335	0,382	0,316	0,342	0,309	0,516	13,449
Range		3	3	2	4	2	2	2	3	2	3	18
Minimum		2	2	3	1	3	3	3	2	3	2	30
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48
Sum		300	293	341	338	339	335	340	340	343	330	3299

Sumber: data diolah (April 2022)

Frekuensi jawaban responden pada variabel Monitoring Pimpinan disajikan pada tabel 4.5 di atas, Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa dsitribusi frekuensi variabel Monitoring Pimpinan terdiri dari 10 pernyataan. Jika dilihat dari hasil analisis diketahui bahwa yang memiliki mean tertinggi yaitu X.9 dengan angka **4.29%**, sedangkan yang memiliki mean terendah yaitu X.2 dengan angka **3.66%**.

2. Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan (Y)

Tabel 4.6

Distribusi Jawaban Responden Variabel Pelayanan(Y)

		Statistics										
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TotalY
N	Valid	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4,33	4,14	4,29	4,29	4,40	4,34	4,30	4,34	4,36	4,40	43,18
Std. Error of Mean		0,068	0,066	0,062	0,060	0,061	0,059	0,055	0,053	0,054	0,055	0,305
Median		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	43,00
Mode		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
Std. Deviation		0,612	0,590	0,556	0,532	0,542	0,526	0,488	0,476	0,484	0,493	2,727
Variance		0,374	0,348	0,309	0,283	0,294	0,277	0,238	0,226	0,234	0,243	7,437
Range		3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	15
Minimum		2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	35
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Sum		346	331	343	343	352	347	344	347	349	352	3454

Sumber: data primer diolah (April 2022)

Frekuensi jawaban responden pada variabel Pelayanan disajikan pada tabel 4.6 di atas. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa dsitribusi frekuensi variabel Monitoring Pimpinan terdiri dari 10 pernyataan. Jika dilihat dari hasil analisis diketahui bahwa yang memiliki mean tertinggi yaitu Y.5 dan Y10 dengan angka 4.40%, sedangkan yang memiliki mean terendah yaitu Y.2 dengan angka 4.14%.

C. Hasil Analisis Instrumen

1. Uji Validitas

Uji Validitas menjadi hal yang sangat penting karena uji validitas menjamin keabsahan pengukuran dari skala yang ditentukan dari variable-variabel yang digunakan dalam menentukan hubungan suatu kejadian atau

Fenomena. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dalam proses uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan alat *software* SPSS statistik. Kriteria penilaian uji validitas adalah:

- c. Apabila $r \text{ hitung} > r \text{ table}$, maka item kuesioner valid.
- d. Apabila $r \text{ hitung} < r \text{ table}$, maka item kuesioner tidak valid.

Kriteria yang digunakan untuk menyatakan suatu instrument dianggap valid atau layak digunakan dalam pengujian hipotesis apabila *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari r -tabel atau $df = (N-2) = 0.220$

Tabel 4. 7
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Corrected item-total correlation	r-tabel	Ket.
Monitoring Pimpinan (X)	X.1	0.576	0.220	Valid
	X.2	0.407	0.220	Valid
	X.3	0.595	0.220	Valid
	X.4	0.688	0.220	Valid
	X.5	0.498	0.220	Valid
	X.6	0.656	0.220	Valid
	X.7	0.627	0.220	Valid
	X.8	0.639	0.220	Valid
	X.9	0.308	0.220	Valid
	X.10	0.633	0.220	Valid

Kualitas Pelayanan (Y)	Y.1	0.550	0.220	Valid
	Y.2	0.441	0.220	Valid
	Y.3	0.509	0.220	Valid
	Y.4	0.410	0.220	Valid
	Y.5	0.646	0.220	Valid
	Y.6	0.479	0.220	Valid
	Y.7	0.474	0.220	Valid
	Y.8	0.578	0.220	Valid
	Y.9	0.565	0.220	Valid
	Y.10	0.503	0.220	Valid

Sumber : Data diolah, 2022

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan analisis data untuk mengukur sebuah kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas suatu skala diartikan sejauh mana suatu proses pengukuran bebas dari kesalahan (*error*). Kehandalan (*reability*) sangat berkaitan dengan akurasi dan konsistensi. Suatu Skala dikatakan handal/reliabel, jika menghasilkan hasil yang sama ketika pengukuran dilakukan berulang serta dilakukan dalam kondisi konstan (sama). Cara menghitung tingkat reliabilitas suatu data yaitu dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach. Metode ini diukur berdasarkan skala alpha Cronbach 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompok kedalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai *alpha Cronbach* 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
 - 2) Nilai *alpha Cronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
 - 3) Nilai *alpha Cronbach* 0,41 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
 - 4) Nilai *alpha Cronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- Nilai *alpha Cronbach* 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel.

Tabel 4. 8
Hasil Uji Reliabilitas Monitoring Pimpinan(X)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.751	10

Sumber: Output SPSS, 2022

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas variabel X di atas, 10 pernyataan memiliki *cronbach's alpha* yang lebih besar dari 0.60 yaitu sebesar **0.751**. Berdasarkan ketentuan di atas maka indikator atau pernyataan dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan(Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.689	10

Sumber: Output SPSS, 2022

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas variabel Y di atas, 10 pernyataan memiliki nilai *cronbach's alpha* yang lebih besar dari 0.60 yaitu sebesar **0.689**.

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas variabel Y di atas, 10 pernyataan memiliki nilai *cronbach's alpha* yang lebih besar dari 0.60 yaitu sebesar **0.689**. Berdasarkan ketentuan di atas maka indikator atau pernyataan dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

D. Hasil Uji Regresi sederhana

Penelitian ini menggunakan teknis analisis regresi sederhana. Analisis Regresi Sederhana adalah analisis regresi yang hanya melibatkan dua variabel, yaitu 1 (satu) variabel dependen tau terikat dan 1 (satu) variabel independen atau bebas.

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

- Y : Kualitas Pelayanan
 a : Konstanta
 b : Koefisien Regresi
 X : Monitoring Pimpinan

Analisis regresi linear sederhana dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 26 Hasil analisis regresi dapat digunakan pula untuk melakukan uji hipotesis yang telah diajukan sebagai berikut:

Tabel 4.10

Hasil Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	29.526	3.121		9.459	.000
	Pengaruh Monitoring	.331	.075	.445	4.390	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Output SPSS, 2022

Dari tabel di atas diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 29.526 + 0.331 X$$

Persamaan di atas dijelaskan sebagai berikut:

$a = 29.526$ merupakan nilai konstanta, jika nilai X_1 dianggap 0 maka nilai dari kualitas pelayanan adalah sebesar 29.526

$\beta_1 = 0.331$ artinya variabel berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan apabila monitoring pimpinan meningkat satu satuan, maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0.331 satuan.

E. Hasil Analisis Hipotesis

1. Uji t

Tabel 4.11
Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	29.526	3.121		9.459	.000
	Pengaruh Monitoring	.331	.075	.445	4.390	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Output SPSS, 2022

Berdasarkan tabel di atas diperoleh dari nilai koefisien pengaruh Monitoring Pimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan diperoleh nilai t_{hitung} **4.390** $> t_{tabel}$ **1.994** dan nilai signifikan = $0.000 < 0.05$.

Hal ini menunjukkan bahwa Monitoring Pimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kementerian Agama Kota Makassar.

2. Analisis Koefisien Determinasi R²

Tabel 4.12
Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.445 ^a	.198	.188	2.45772

a. Predictors: (Constant), Pengaruh Monitoring

Dari Output diatas, didapatkan nilai adjusted R Square(koefisien determinasi) sebesar **0.188** yang artinya pengaruh Monitoring Pimpinan (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar **18%**.

F. Pembahasan

Secara umum hasil pengujian terhadap variabel Monitoring Pimpinan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kementerian Agama Kota Makassar. Pembahasan dalam penelitian ini yaitu hasil pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear sederhana yang kemudian dijelaskan dalam pembahasan sebagai berikut:

Dari hasil regresi menggunakan program SPSS versi 26 diperoleh nilai koefisien pengaruh Pengaruh Monitoring Pimpinan terhadap Kualitas Pelayanan sebesar $t_{hitung} 4.390 > t_{tabel} 1.994$ dan nilai signifikan = $0.000 < 0.05$.

Hal ini menunjukkan bahwa Monitoring Pimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Kementerian Agama Kota Makassar. Dapat diartikan bahwa semakin baik Monitoring Pimpinan maka Kualitas Pelayanan pada kantor Kementerian Agama Kota Makassar juga akan semakin baik.

Hasil penelitian ini di dukung dengan penelitian yang di lakukan oleh (Sri Wahyuni : 2020) Dengan judul Pengaruh Moinitoring Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Pada Kantor Bupati Gowa. Disimpulkan bahwa variabel monitoring berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja aparatur sipil negara (ASN) pada Kantor Bupati Gowa. Hal ini dibuktikan dengan perbandingan nilai t-hitung dan nilai t-tabel, dimana t-hitung lebih besar dari t-tabel yang telah ditentukan.

Hasil penelitian ini di dukung dengan penelitian yang di lakukan oleh (Yuliana : 2020) Dengan judul Pengaruh Manajemen Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur. Disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara variabel manajemen pelayanan terhadap variabel efektivitas pelayanan Pada Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur.

Hasil penelitian ini di dukung dengan penelitian yang di lakukan oleh (Yoice R Putung, Marike A.S Kondo, Tineke Saroinsong Al A. : 2021) Dengan judul Implementasi sistem monitoring dosen wali di Politeknik Negeri Manado Disimpulkan Sistem yang dikembangkan dapat digunakan untuk menunjang kinerja dalam hal mempermudah melakukan komunikasi baik dosen dan mahasiswa perwalian, tapi juga bagi pimpinan tersedia sistem untuk melakukan monitoring proses akademik untuk dosen wali.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Monitoring Pimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Kementerian Agama Kota Makassar maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Monitoring Pimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kementerian agama Kota Makassar. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t yang diperoleh dari nilai koefisien pengaruh Monitoring Pimpinan terhadap Kualitas Pelayanan sebesar $t_{hitung} 4.390 > t_{tabel} 1.994$ dan nilai signifikan $0.000 < 0.05$

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan diatas, maka dapat di berikan saran terhadap hasil penemuan ini yaitu:

1. Bagi Instansi

Saran yang dapat penulis sampaikan untuk Kantor Kementerian Agama Kota Makassar yaitu sebaiknya untuk pimpinan dapat meningkatkan monitoring kepada para pegawai dan untuk pegawai dapat meningkatkan pelayanan dalam menangani keluhan dan kebutuhan masyarakat

2. Bagi Akademik

Agar lebih meningkatkan mutu pendidikan dalam proses pembelajaran baik teori maupun praktik. Agar mahasiswa dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan tentang teori-teori pada pembelajaran.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya hendaklah mengembangkan lagi variabel yang dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan dan juga diharapkan untuk menggunakan lebih banyak sumber untuk mendapatkan hasil yang lebih baik lagi.



DAFTAR PUSTAKA

- Arista , J. (2016). *Fungsi Monitoring Kepala Dinas Pada Penerapan Standar Pelayanan Minimal Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara*.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS*, 110-137.
- Hasibuan. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta 10.
- Hasim, D. (2016). *Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kampung Paray Distrik Biak Kota Kabupaten Biak Numfor*.
- Hikmat, Dr Harry. (2010). *Monitoring dan Evaluasi Proyek*.
- Jerry, A. (2016). *Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*.
- Kartono, K. (2010). *Dr. Pemimpin dan kepemimpinan Jakarta: PT. Raja. Grafindo Perkasa*.
- Lukman, Sampara. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan* .Jakarta: STIA-LAN. Press. Ibrahim. 2008
- Lulu Humami, (2021) *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bndung*
- Marbawi Adamy. (2016). SE.,MM. *Manajemen Sumber Daya Manusia UNIVERSITAS MALIKUSSALEH* . November 2017. Retrieved from <http://repository.unimal.ac.id/id/eprint/3225>
- Moenir, A. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Jakarta: Bumi Aksara*.
- Mursyidah, L. (2021). *Buku Ajar Administrasi Pemerintah Daerah*. Umsida Press, 1-138. <https://doi.org/10.21070/2020/9978-623-6833-51-3>
- Royani, Mira Asmirajanti (2020) *Penerapan Telenursing Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan Home Care : Kajian Literatur*
- Samsuddin, H. (2006). *Drs. Manajemen Sumber Daya Manusia Bandung: Pustaka*.
- Sri Wahyuni, (2020) *Pengaruh Moinitoring Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Pada Kantor Bupati Gowa*

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Bandung: Alfabeta.*

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Bandung: Alfabeta.*

Sugiyono. (2018). Dr.Prof. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Bandung: Alfabeta.*

Suparno, Luluk Asmawati (2019) *Monitoring Dan Evaluasi Untuk Peningkatan Layanan Akademik Dan Kinerja Dosen Program Studi Teknologi Pembelajaran Pascasarjana*

Widyana Verawaty Siregar, Syarifah Muthia Putric (2020) *Studi Konsep Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Sebagai Perusahaan Penyedia Energi Listrik Monopoli.*

William, D. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Santoso, S (2005)

Yuliana, (2020) *Pengaruh Manajemen Pelayanan Publik Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur*

Yoice R Putung Marike A.S dkk (2020) *Implementasi Sistem Monitoring Dosen di Politeknik Negeri Manado*



UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

I. Petunjuk Pengisian

1. Isilah data diri Bapak/Ibu pada bagian identitas responden yang tersedia.
2. Keterangan Alternatif Jawaban yang tersedia, sebagai berikut:
 - a. Sangat Setuju (SS) : 5
 - b. Setuju (S) : 4
 - c. Kurang Setuju (KS) : 3
 - d. Tidak Setuju (TS) : 2
 - e. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1
3. Isilah kolom pernyataan-pernyataan kuesioner berdasarkan dengan pendapat Bapak/Ibu. Pilihlah jawaban dengan memberi tanda silang (X) atau centang (✓) pada kolom alternatif jawaban.

II. Identitas Responden

No. responden : (Diisi oleh peneliti)

Nama :

Jabatan :

Jenis kelamin : Laki-Laki
 Perempuan

Usia :Tahun

Pendidikan terakhir : SMA/SMK S2
 D3 S3
 S1

Lama Bekerja :

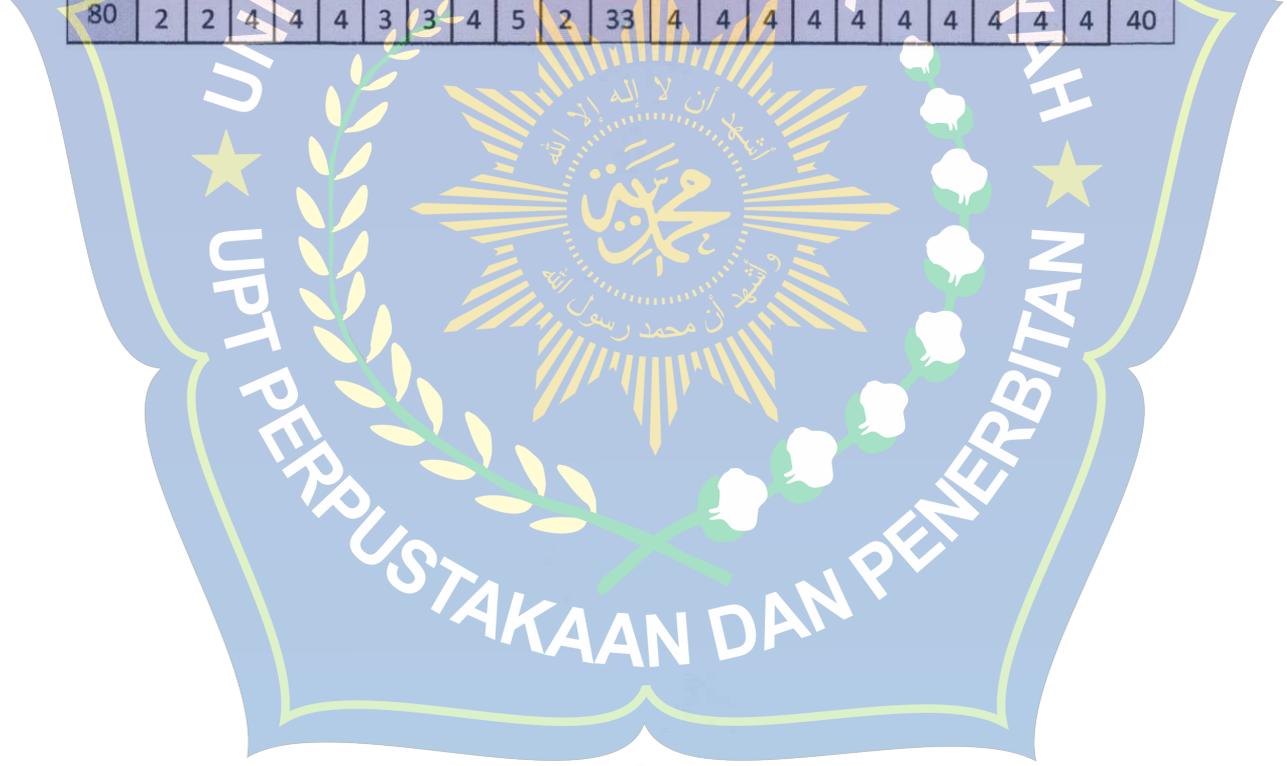
NO	PERNYATAAN	Alternatif Jawaban				
		SS	S	RG	TS	STS
BERWUJUD (TANGIBLES)						
Y.1	Keadaan fisik (Kondisi dan Keadaan di Kantor Kementerian Agama Kecamatan Rappocini Raya Kota Makassar dalam keadaan Baik					
Y.2	Peralatan (kelengkapan sarana dan prasarana) pada Kantor Kementerian Agama Kecamatan Rappocini Raya Kota Makassar sangat lengkap.					
KEHANDALAN (RELIABILITY)						
Y.3	Kemampuan pelayanan pegawai dapat dipercaya					
Y.4	Keakuratan pegawai dalam melakukan pelayanan					
KETANGGAPAN (RESPONSIVENESS)						
Y.5	Pegawai cepatanggapi masyarakat					
Y.6	Menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat					
JAMINAN (ASSURANCE)						
Y.7	Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugasnya					
Y.8	Pegawai dapat diandalkan profesional dalam bekerja					
PERHATIAN (EMPATY)						
Y.9	Pegawai peduli akan keinginan masyarakat					
Y.10	Memberikan perhatian dan kesungguhan dalam melayani setiap keluhan konsumen					

Lampiran 2 Tabulasi Data

NO	Monitoring Pimpinan (X)										Kualitas Pelayanan (Y)											
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	47
2	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	44	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	44	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	2	2	4	4	5	4	4	4	4	3	36	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
6	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	46	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	46
7	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	46	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	46
8	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	40	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	45
9	2	2	5	5	4	4	4	4	4	5	39	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	46
10	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	43	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	45
11	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	45	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	42
12	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	46	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47
13	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	44	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	42
14	2	2	4	4	5	4	4	4	5	2	36	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	44
17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	43
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	44
20	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	48	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	46
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	35
22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
24	4	5	5	1	4	3	3	4	3	3	35	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	44
25	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
26	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	45	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
28	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	43	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43
29	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
30	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	44	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46

31	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	47	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	46
32	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	43	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	45
33	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	41	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	46
34	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	41	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	43
35	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	47	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	46
36	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	46	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	46
37	2	2	4	4	5	4	4	4	4	3	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	44	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42
40	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47
41	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	44	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	42
42	2	2	4	4	4	5	5	4	5	4	39	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	41
43	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44	2	3	4	4	5	5	4	4	4	4	39
44	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	42	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	45
45	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	44
46	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	39	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	45
47	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	44	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	44
48	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	37	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	44
49	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	40	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	42
50	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	46
51	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	43	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
52	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	44	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	44
53	3	3	4	4	3	5	4	5	5	5	41	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	46
54	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	38	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
55	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	44	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	45
56	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
57	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	47
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	43
59	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	35	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	39
60	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	43	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
61	3	5	4	5	4	3	3	2	5	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
62	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	40	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	44
63	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	44	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
64	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	39	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
65	4	4	4	4	3	3	4	3	5	3	37	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	43

66	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37	4	4	4	5	5	3	4	4	4	41	
67	2	2	4	4	4	5	5	4	4	4	38	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
68	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	40	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	44
69	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	42	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	44
70	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	46	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	46
71	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	43	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
72	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	40	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
73	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
74	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
75	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	41	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	43
76	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	44	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
77	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	40	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
78	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	42
79	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	45	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
80	2	2	4	4	4	3	3	4	5	2	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40



X8	Pearson Correlation	.264*	-.007	.427**	.320**	.234*	.429**	.500**	1	.205	.407**	.639**
	Sig. (2-tailed)	.018	.954	.000	.004	.037	.000	.000		.069	.000	.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X9	Pearson Correlation	-.118	-.034	.124	.283*	.021	.136	.172	.205	1	.163	.308**
	Sig. (2-tailed)	.296	.764	.274	.011	.852	.229	.127	.069		.150	.005
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
X10	Pearson Correlation	.183	.136	.271*	.440**	.110	.488**	.329**	.407**	.163	1	.633**
	Sig. (2-tailed)	.104	.229	.015	.000	.330	.000	.003	.000	.150		.000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
TotalX1	Pearson Correlation	.576**	.407**	.595**	.688**	.498**	.656**	.627**	.639**	.308**	.633**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



2. Variabel Pelayan (Y)

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TotalY
Y1	Pearson Correlation	1	.611**	.280*	-0,096	0,061	0,009	0,178	0,184	0,153	.277**	.550**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,012	0,396	0,590	0,938	0,114	0,103	0,176	0,013	0,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y2	Pearson Correlation	.611**	1	0,071	-0,087	0,063	0,134	0,207	-0,032	0,089	0,026	.441**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,532	0,442	0,577	0,236	0,066	0,777	0,431	0,818	0,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y3	Pearson Correlation	.280*	0,071	1	.231*	.412**	0,140	0,005	.251*	0,125	0,037	.509**
	Sig. (2-tailed)	0,012	0,532		0,040	0,000	0,215	0,967	0,025	0,268	0,745	0,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y4	Pearson Correlation	-0,096	-0,087	.231*	1	.562**	0,191	0,054	0,162	0,033	0,087	.410**
	Sig. (2-tailed)	0,396	0,442	0,040		0,000	0,089	0,637	0,152	0,774	0,444	0,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y5	Pearson Correlation	0,061	0,063	.412**	.562**	1	.320**	0,211	.304*	0,212	0,199	.646**
	Sig. (2-tailed)	0,590	0,577	0,000	0,000		0,004	0,061	0,006	0,058	0,077	0,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y6	Pearson Correlation	0,009	0,134	0,140	0,191	.320**	1	.242*	0,196	0,160	0,107	.479**
	Sig. (2-tailed)	0,938	0,236	0,215	0,089	0,004		0,031	0,081	0,157	0,343	0,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y7	Pearson Correlation	0,178	0,207	0,005	0,054	0,211	.242*	1	.376**	.284*	-0,032	.474**

	Sig. (2-tailed)	0,114	0,066	0,967	0,637	0,061	0,031		0,001	0,011	0,781	0,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y8	Pearson Correlation	0,184	-0,032	.251*	0,162	.304**	0,196	.376**	1	.342**	.335**	.578**
	Sig. (2-tailed)	0,103	0,777	0,025	0,152	0,006	0,081	0,001		0,002	0,002	0,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y9	Pearson Correlation	0,153	0,089	0,125	0,033	0,212	0,160	.284*	.342**	1	.658**	.565**
	Sig. (2-tailed)	0,176	0,431	0,268	0,774	0,058	0,157	0,011	0,002		0,000	0,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Y10	Pearson Correlation	.277	0,026	0,037	0,087	0,199	0,107	-0,032	.335**	.658**	1	.503**
	Sig. (2-tailed)	0,013	0,818	0,745	0,444	0,077	0,343	0,781	0,002	0,000		0,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Totally	Pearson Correlation	.550**	.441**	.509**	.410**	.646**	.479**	.474**	.578**	.565**	.503**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

X.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	9	11.3	11.3	11.3
	RG	12	15.0	15.0	26.3
	S	49	61.3	61.3	87.5
	SS	10	12.5	12.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	10	12.5	12.5	12.5
	RG	15	18.8	18.8	31.3
	S	47	58.8	58.8	90.0
	SS	8	10.0	10.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	4	5.0	5.0	5.0
	S	51	63.7	63.7	68.8
	SS	25	31.3	31.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.3	1.3	1.3
	RG	7	8.8	8.8	10.0
	S	44	55.0	55.0	65.0
	SS	28	35.0	35.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	6	7.5	7.5	7.5
	S	49	61.3	61.3	68.8
	SS	25	31.3	31.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	9	11.3	11.3	11.3
	S	47	58.8	58.8	70.0
	SS	24	30.0	30.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	5	6.3	6.3	6.3
	S	50	62.5	62.5	68.8
	SS	25	31.3	31.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

X.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	RG	3	3.8	3.8	5.0
	S	51	63.7	63.7	68.8
	SS	25	31.3	31.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Sum	346	331	343	343	352	347	344	347	349	352	3454
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

Y.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	RG	3	3.8	3.8	5.0
	S	45	56.3	56.3	61.3
	SS	31	38.8	38.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	9	11.3	11.3	11.3
	S	51	63.7	63.7	75.0
	SS	20	25.0	25.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	4	5.0	5.0	5.0
	S	49	61.3	61.3	66.3
	SS	27	33.8	33.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	3	3.8	3.8	3.8
	S	51	63.7	63.7	67.5
	SS	26	32.5	32.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	2	2.5	2.5	2.5
	S	44	55.0	55.0	57.5
	SS	34	42.5	42.5	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	2	2.5	2.5	2.5
	S	49	61.3	61.3	63.7
	SS	29	36.3	36.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Y.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	RG	1	1.3	1.3	1.3
	S	54	67.5	67.5	68.8
	SS	25	31.3	31.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Y.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	53	66.3	66.3	66.3
	SS	27	33.8	33.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Y.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	51	63.7	63.7	63.7
	SS	29	36.3	36.3	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Y.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	48	60.0	60.0	60.0
	SS	32	40.0	40.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Lampiran 5 Uji Reabilitas

1. Variabel Monitoring Pimpinan (X)

UJI REHABILITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
Total		80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha	N of Items
.751	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3.75	.819	80
X1.2	3.66	.826	80
X1.3	4.26	.545	80
X1.4	4.22	.711	80
X1.5	4.24	.579	80
X1.6	4.19	.618	80
X1.7	4.25	.563	80
X1.8	4.25	.585	80
X1.9	4.29	.556	80
X1.10	4.13	.718	80

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	37.49	10.658	.396	.736
X1.2	37.58	11.665	.195	.771
X1.3	36.98	11.366	.486	.723
X1.4	37.01	10.367	.563	.707
X1.5	37.00	11.671	.365	.737
X1.6	37.05	10.858	.542	.713
X1.7	36.99	11.177	.520	.718
X1.8	36.99	11.050	.529	.716
X1.9	36.95	12.504	.162	.761
X1.10	37.11	10.633	.491	.719

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
41.24	13.449	3.667	10

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5 Y.6 Y.7 Y.8 Y.9 Y.10
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
    
```

2. Variabel Pelayanan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's

Alpha	N of Items
.689	10

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y.1	4.33	.612	80
Y.2	4.14	.590	80
Y.3	4.29	.556	80
Y.4	4.29	.532	80
Y.5	4.40	.542	80
Y.6	4.34	.526	80
Y.7	4.30	.488	80
Y.8	4.34	.476	80
Y.9	4.36	.484	80
Y.10	4.40	.493	80

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	38.85	5.977	.363	.663
Y.2	39.04	6.366	.243	.687
Y.3	38.89	6.202	.335	.668
Y.4	38.89	6.531	.229	.687
Y.5	38.78	5.822	.505	.636
Y.6	38.84	6.340	.309	.673
Y.7	38.88	6.415	.318	.671
Y.8	38.84	6.163	.443	.650
Y.9	38.81	6.180	.426	.653
Y.10	38.78	6.328	.349	.666

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
43.18	7.437	2.727	10

RELIABILITY

```
/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5 Y.6 Y.7 Y.8 Y.9 Y.10  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/SUMMARY=TOTAL.
```



Lampiran 6 Hasil Hitungan Regresi Linear Sederhana

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X.
```

Hasil Hitungan Regresi Linear Sederhana

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pengaruh Monitoring ^b		Enter

- a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
- b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.445 ^a	.198	.188	2.458

- a. Predictors: (Constant), Pengaruh Monitoring

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	116.402	1	116.402	19.271	.000 ^b
	Residual	471.148	78	6.040		
	Total	587.550	79			

- a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
- b. Predictors: (Constant), Pengaruh Monitoring

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	29.526	3.121	9.459	.000
	Pengaruh Monitoring	.331	.075	.445	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

r Tabel

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
4	0.997	0.990	38	0.320	0.413
5	0.950	0.990	39	0.316	0.408
6	0.878	0.950	40	0.312	0.403
7	0.811	0.917	41	0.308	0.398
8	0.754	0.874	42	0.304	0.393
9	0.707	0.834	43	0.301	0.389
10	0.666	0.798	44	0.297	0.384
11	0.632	0.765	45	0.294	0.380
12	0.602	0.735	46	0.291	0.376
13	0.576	0.708	47	0.288	0.372
14	0.553	0.684	48	0.284	0.368
15	0.532	0.661	49	0.281	0.364
16	0.514	0.641	50	0.279	0.361
17	0.497	0.623	55	0.266	0.345
18	0.482	0.606	60	0.254	0.330
19	0.468	0.590	65	0.244	0.317
20	0.456	0.575	70	0.235	0.306
21	0.444	0.561	75	0.227	0.296
22	0.433	0.549	80	0.220	0.286
23	0.423	0.537	85	0.213	0.278
24	0.413	0.526	90	0.207	0.269
25	0.404	0.515	95	0.202	0.263
26	0.396	0.505	100	0.195	0.256
27	0.388	0.496	125	0.176	0.230
28	0.381	0.487	150	0.159	0.210
29	0.374	0.478	175	0.148	0.194
30	0.367	0.470	200	0.138	0.181
31	0.361	0.463	300	0.113	0.148
32	0.355	0.456	400	0.098	0.128
33	0.349	0.449	500	0.088	0.115
34	0.344	0.442	600	0.080	0.105
35	0.339	0.436	700	0.074	0.097
36	0.334	0.430	800	0.070	0.091
37	0.329	0.424	900	0.065	0.086
38	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

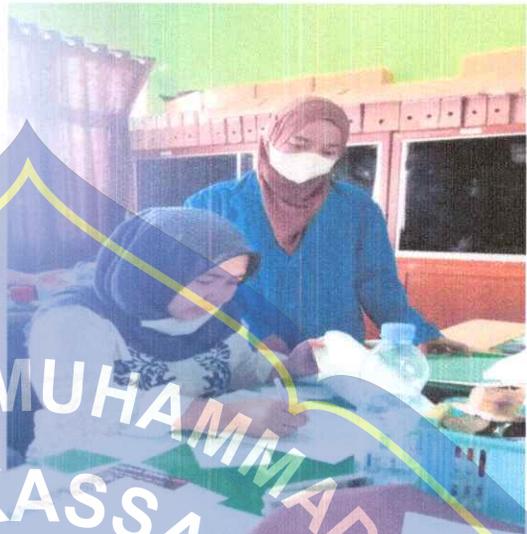
Titik Persentase Distribusi t (df = 1-40)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Lampiran 7 Dokumentasi



Lampiran 8. Surat Izin Meneliti



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA MAKASSAR
Jalan Rappocini Raya Nomor 223 Telepon (0411) 453572, 453015
email : kementagkotamakassar@gmail.com
Kota Makassar – Kodepos 90222

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor: B. 1022 /Kk.21.12/1/TL.01/02/2022

Berdasarkan surat Kepala Badan Kesbangpol Kota Makassar Nomor:070/322-IV/BKBP/2022 tanggal 23 Februari 2022 tentang Permohonan Izin Penelitian. Saudara/i:

Nama : Nur Intan Sari
NIM : 105721131118
Jurusan : Manajemen
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)
Judul Penelitian : "Pengaruh Monitoring Pimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kecamatan Rappocini Raya Kota Makassar".

Pada prinsipnya kami menyetujui yang bersangkutan untuk melakukan Penelitian pada Kantor Kementerian Agama Kota Makassar dalam rangka penyusunan Skripsi yang akan dilaksanakan dan tanggal 23 Februari s/d 22 April 2022.

Demikian surat Rekomendasi ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 24 Februari 2022

A.n. Kepala Kantor
Kk. Bur. Bdg. Tata Usaha


A. Abdul Raik



RIWAYATHIDUP



NUR INTAN SARI, dilahirkan di Makassar 15 November 2000, penulis merupakan anak kedua dari 4 (Empat) bersaudara, yang merupakan anak dari ayahanda Nurdin dan ibunda Muliati

Penulis memulai pendidikan Formal pada tahun 2006 SD dan SMP di As'adiyah Kota Makassar dan berhasil menyelesaikan Sekolah Dasar Pada Tahun 2012, dan tamat smp pada Tahun 2015, kemudian pada Tahun yang sama pulah melanjutkan Pendidikan di SMK Negeri 4 Makassar dan tamat pada Tahun 2018, setelah lulus SMA, penulis melanjutkan di perguruan tinggi swasta (PTS) melalui tes secara offline jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.