

PENGARUH PENGAWASAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PERSONEL POLRI PADA LEMDIKLAT POLRI DI JAKARTA

Tio Try Achyani *

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Mitra Bangsa

tio@umiba.ac.id

Kemal Taufik

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Mitra Bangsa

kemaltaufik@umiba.ac.id

Widya Nengsih

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Mitra Bangsa

widyanengsih@umiba.ac.id

**Corresponding author:* tio@umiba.ac.id

Received: 30 April 2026

Revised: 23 Juni 2026

Published: 15 Oktober 2026

Abstract

Supervision is a process through which managers seek to determine whether the results of work performed by their subordinates align with the plan. Service quality involves consistently providing services while adhering to predetermined speed and timeliness. Work effectiveness refers to the completion of tasks precisely within the established timeframe. The research objectives are as follows: To determine whether supervision and service quality collectively influence the work effectiveness of Indonesian National Police (Polri) personnel at the Polri Education and Training Center (Lemdiklat) in Jakarta. The sampling technique used in this study was random sampling from a population of 451 Indonesian National Police personnel. Based on the Slovin formula cited in Husein Umar (2017), a sample of 82 individuals was selected. The results of the study indicate that, both partially and simultaneously, there is a positive and significant influence of Supervision and Service Quality on the Work Effectiveness of Indonesian National Police Personnel. In light of these findings, the following recommendations are made: 1) Leadership is encouraged to pay closer attention to supervision in accordance with the capabilities and available human resources within the relevant field. 2) High-quality service within the organization should be maintained across all aspects. 3) Future researchers are encouraged to measure the work effectiveness of Indonesian National Police personnel by incorporating additional variables beyond those included in this study.

Keywords: *Supervision, Service Quality, and Work Effectiveness*

Abstrak

Pengawasan ialah suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya sesuai dengan rencana. Kualitas Pelayanan senantiasa memberikan pelayanan dengan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang sudah ditentukan. Efektivitas kerja sebagai penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya yang telah ditetapkan. Tujuan penelitian adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui apakah secara bersama-sama pengaruh Pengawasan dan Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas Kerja Personel Polri Pada

Lemdiklat Polri di Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik Random Sampling atau secara acak dari populasi yang ada berjumlah 451 orang Personel Polri yang di jadikan sampel mengacu pada rumus Slovin dalam Husein Umar, 2017 diperoleh 82 orang sampel. Hasil penelitian diperoleh bahwa secara parsial dan simultan ada pengaruh positif dan signifikan antara Pengawasan dan Kualitas pelayanan Terhadap Efektivitas Kerja Personel Polri. Terkait dengan hasil penelitian ini, maka direkomendasikan agar: 1) Pihak pimpinan diharapkan lebih memperhatikan Pengawasan sesuai dengan kemampuan, dan jumlah sumber daya manusia yang ada dalam satu bidang tersebut. 2) Kualitas pelayanan yang baik dalam organisasi dapat dipertahankan dalam semua aspek yang ada. 3) Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengukur Efektivitas Kerja Personel Polri dengan menambahkan variabel lain diluar variabel penelitian ini.

Kata kunci: Pengawasan, Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Kerja

PENDAHULUAN

Pengawasan adalah suatu kegiatan untuk menjamin atau menjaga agar program dapat diwujudkan dengan efektif. Masing-masing organisasi mempunyai program untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, untuk menjaga agar organisasi itu dapat mencapai tujuannya mutlak harus diperlukan pengawasan. Pengawasan berfungsi menjaga agar seluruh jajaran berjalan diatas rel yang benar. Pengawasan pada dasarnya merupakan strategi yang memfokuskan pada perbaikan proses dengan kualitas pelayanan dalam tugas-tugasnya. Suatu lembaga apabila ingin maju dan sukses maka seorang pemimpin dalam menjalankan setiap tugasnya harus berusaha agar langkah-langkah yang diambil dapat dijalankan. Pengawasan merupakan suatu proses dimana seorang pemimpin atau instansi melihat apakah yang telah dilakukan sudah sesuai harapan. Jika tidak maka harus diadakan suatu perbaikan atau penyesuaian.

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pengguna. Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pengguna. Kualitas pelayanan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pengguna atas pelayanan yang mereka terima.

Efektivitas Kerja Personel Polri merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam kegiatan organisasi yang perlu dibina dan dikembangkan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif. Tujuan organisasi tersebut akan tercapai apabila organisasi memiliki sumber daya manusia yang handal, terampil dan berkualitas sehingga dapat memberikan kontribusi yang optimal dan dapat meningkatkan prestasi kerja yang baik untuk organisasi, masyarakat, maupun Personel Polri itu sendiri.

Tinjauan Pustaka

Definisi Pengawasan

Pengawasan merupakan tugas seorang pimpinan yang harus dilaksanakan secara penuh disamping fungsi-fungsi manajemen lainnya seperti perencanaan, pengorganisasian, pemberian motivasi, penilaian dan evaluasi. Pengawasan bertujuan agar pelaksanaan pekerjaan tidak menyimpang dari rencana yang telah ditetapkan. Sehingga apabila terjadi penyimpangan dapat segera dilakukan tindakan korektif atau perbaikan agar pelaksanaannya sesuai dengan rencana semula. Dalam pelaksanaan pengawasan, bilamana atasan menemukan hambatan kerja yang bersumber dan kondisi di luar kewenangannya, hendaknya para bawahan segera mengajukan usul atau saran perbaikan pada atasannya yang berwenang, agar mendapat perhatian untuk diperaiki. Dengan cara tersebut diharapkan hambatan dapat dikurangi atau dihilangkan, demi terwujudnya efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas pada semua jenjang perusahaan. Setiap pimpinan seharusnya mengetahui seluruh pelaksanaan kegiatan bawahannya. Sehingga apabila dikemuka penyimpangan, atasan dapat segera melakukan koreksi. Mengenai pengertian pengawasan ini, beberapa ahli mengemukakan pendapatnya menurut sudut pandang mereka masing-masing antara lain menurut Mc. Farland dalam Soewarno Handyaningrat (2016:143) mengemukakan pengertian pengawasan sebagai berikut :

“Control is the process by which an executive gets the performance of his subordinates to correspond as closely as possible to chosen plans, orders, objectives or policies”. (“Pengawasan ialah suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya sesuai dengan rencana, perintah, tujuan atau kebijaksanaan yang telah ditentukan”).

Menurut Mockler dalam Trisnawati Ernie, (2017:317) mengemukakan pengertian pengawasan bahwa :

“Pengawasan adalah suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan, serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya organisasi dipergunakan dengan cara paling efektif dan efisien dalam tujuan-tujuan organisasi”.

Menurut pendapat A. M. Kadarman (2016:79) mengemukakan pengertian pengawasan bahwa :

“Supervisi adalah pengawasan yang dilakukan sendiri oleh setiap pimpinan unit kerja terhadap bawahannya yang melaksanakan tugas yang menjadi kewajiban bawahan dapat dilaksanakan secara baik melalui pemberian

pengarahan, serta melakukan pencegahan secara cepat agar tidak terjadi terus-menerus hingga menjadi kesalahan yang besar”.

Menurut pendapat Victor M. Situmorang dan Jusup Jahir (2016:15) mengemukakan pengertian pengawasan bahwa :

”Pengawasan merupakan pengawasan yang dilakukan oleh bawahan dengan maksud agar atasan mengetahui kegiatan yang nyata dan setiap aspek pelaksanaan tugas dan sasaran yang telah ditetapkan. Apabila terjadi penyimpangan, atasan segera mengambil langkah-langkah perbaikan”.

Menurut pendapat Kartini Kartono (2016:153) mengemukakan pengertian pengawasan bahwa :

”Pengawasan adalah pada umumnya parapengikut dapat bekerja sama dengan baik kearah pencapaian sasaran dan tujuan umum organisasi pengawasan untuk mengukur hasil pekerjaan dan menghindari penyimpangan-penyimpangan jika perlu segera melakukan tindakan korektif terhadap penyimpangan-penyimpangan tersebut”.

Sedangkan menurut Kartasasmita (2019:82) yang menyatakan pengertian pengawasan bahwa : “Pengawasan adalah tindakan mengendalikan aktuasi agar benar-benar sesuai dengan rencana, untuk mencegah penyimpangan yang mungkin terjadi demi tercapainya hasil maupun hal-hal lain sesuai dengan yang diinginkan dalam rencana yang telah ditentukan sebelumnya”.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pengawasan adalah serangkaian proses evaluasi terhadap proses pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan, guna menjamin bahwa semua pekerjaan yang sedang berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan/direncanakan. Dengan adanya pengawasan kesalahan-kesalahan yang pernah terjadi diharapkan dapat diperbaiki dan tidak terulang dikemudian hari.

Definisi Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan senantiasa memberikan pelayanan dengan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang sudah ditentukan. Maka perlu kiranya setiap organisasi publik terutama yang langsung berhadapan dengan publik/masyarakat, perlu untuk senantiasa meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan layanan. Kualitas pelayanan dalam arti pemberian layanan yang berkualitas baik dan dilakukan profesional pada satu sisi, dan perkembangan masyarakat yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari pemberdayaan (*empowering*) yang dialami oleh masyarakat disisi lainnya. Pelayanan menurut beberapa ahli diantaranya menurut pendapat Feisal Tamin (2017 : 65) mengemukakan pengertian pelayanan bahwa :

“Pelayanan yang profesional setidaknya tidaknya harus mencerminkan akuntabilitas dan responsibilitas. Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang baik maka aparat pemerintah perlu memahami prinsip – prinsip pelayanan yang baik yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi

serta kenyamanan. Profesionalisme aparat dalam memberikan pelayanan dengan sendirinya akan menggambarkan citra pelayanan yang diberikan kepada publik.”

Menurut Kotler dalam Etta Mamang Sangadji (2018: 99) menyatakan kualitas pelayanan bahwa :

“Service or service quality is a dynamic condition related to products, services, people, processes, and the environment that meet or exceed expectations, artinya : kualitas pelayanan atau jasa merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Kotler Philip dan Keller (2016:143) mengemukakan pengertian pelayanan bahwa :

“Service Quality can be interpreted as focusing on meeting the needs and requirements, as well as on timeliness to meet customer expectations. Quality of Service applies to all types of services provided by the company while the client is in the company, artinya : Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.”

Kualitas pelayanan dalam rangka mempertahankan kehidupan organisasi sangat diperlukan, manusia sangat memerlukan pelayanan, baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Dalam pelayanan pada umumnya melakukan pengaturan terhadap produk. Sejalan dengan karakteristik produk di atas kegiatan pelayanan yang dinyatakan oleh Roth Gabriel dalam Bambang Istianto, (2015 : 106) mengemukakan pelayanan bahwa :

“Something made available to the whole of population, and it involves things which people can not provide for themselves, I, e, people must act collectively.

“Pengertian ini memberikan ciri bahwa setiap orang tidak dapat menyediakan kebutuhannya secara sendiri melainkan harus disediakan secara berkelompok”.

Pelayanan dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan konsumen yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan, yaitu:

“Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Parasuraman dan Carman dalam Tangkilisan (2015 : 219) mengemukakan pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman bahwa konsep dan pengukuran kualitas pelayanan merupakan konsep yang sulit dipahami karena pelayanan itu sendiri merupakan sesuatu yang abstrak.

Definisi Efektivitas Kerja Personel Polri

Efektivitas kerja adalah kemampuan untuk memilih tujuan tertentu dan penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas ditandai baik atau tidak, sangat tergantung pada penyelesaian tugas yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas kerja merupakan unsur pokok aktivitas suatu organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas kerja sebagai penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya yang telah ditetapkan, artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak tergantung bilamana tugas itu dilaksanakan, dan tidak menjawab bagaimana melaksanakannya, berapa biayanya. Bila dilihat dari aspek segi keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Selanjutnya dari aspek kecepatan waktu, maka efektivitas tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang disediakan untuk melaksanakan berbagai kegiatan dalam program yang telah disusun sebelumnya. Menurut Stephen Robbins (2017:73) mengemukakan efektivitas kerja adalah :

“Efektivitas berkaitan dengan kemampuan untuk memilih atau melakukan sesuatu yang paling sesuai dan mampu memberikan manfaat secara langsung. Ukuran penilaian yang digunakan adalah tepat tidaknya organisasi atau perusahaan dalam menjalankan segala sesuatu misalnya pelaksanaan program atau aktivitas”.

Menurut Dyah Mutiarin, Arif Zaenudin (2017:92) mengemukakan pengertian efektivitas bahwa :

“Efektivitas kerja adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas kerja pada dasarnya hanya mengenai tujuan organisasi/instansi terhadap kinerja pegawai sebagai keberhasilan pencapaian tujuan organisasi dari sudut pandang: pertama dari segi hasil, tujuan atau akibat yang dikehendaki dapat dicapai, dan kedua dari segi usaha yang ditempuh dan dilaksanakan telah tercapai dan keduanya secara maksimal”

Menurut pendapat Komarudin (2018:87) mengemukakan pengertian efektivitas kerja adalah :

“Suatu keadaan dalam mencapai tujuan. Manajemen yang efektif perlu disertai dengan manajemen yang efisien. Tercapainya, tujuan mungkin hanya dapat dilakukan dengan penghamburan dan, oleh karena itu manajemen tidak boleh hanya diukur dengan efektifitas tetapi juga diperlukan efisiensi”.

Menurut pendapat Sondang P. Siagian (2016:151) menyatakan pengertian efektivitas kerja bahwa :

“Efektivitas kerja sebagai penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya yang telah ditetapkan, artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak tergantung bilamana tugas itu dilaksanakan, dan tidak menjawab bagaimana melaksanakannya, berapa biayanya”.

Menurut pendapat Susilo Maryoto (2015:54) mengemukakan Efektifitas kerja adalah :

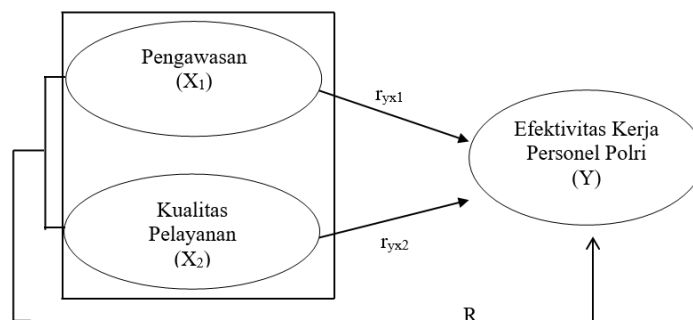
“Suatu yang berhubungan dengan hasil-hasil yang dicapai misalnya pemain bola yang efektif adalah angka rata-rata pukulan bolanya terbaik pada masa akhir pertandingan, begitu juga pejabat pimpinan yang efektif adalah seseorang yang mencapai angka tertinggi bila dinilai dari hasil-hasil yang dicapai”.

Sedangkan menurut Hasibuan, Malayu S.P. (2017:48) mengemukakan pengertian efektivitas kerja adalah : “Efektivitas kerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja, dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan”.

Berdasarkan pada pernyataan tersebut bahwa efektivitas terkait dengan pencapaian sasaran atau tujuan. Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun organisasi memiliki tujuan tertentu. Tingkat pencapaian tujuan tersebut lah yang akan disebut dengan tingkat efektivitas kerja.

Kerangka Pemikiran

Secara ringkas penulis membuat kerangka pemikiran pada penelitian ini digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan orang yang akan diteliti. Menurut pendapat Singarimbun Masri, (2016:97) mengemukakan pengertian populasi bahwa:

“Populasi adalah merupakan keseluruhan subyek yang akan diteliti pada penelitian ini. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi atau studi populasi atau study sensus, yaitu mendata keseluruhan populasi yang ada”.

Sedangkan menurut pendapat Harries Madiistriyatno (2021:105), mengemukakan pengertian populasi bahwa :

”Populasi adalah merupakan wilayah generalisasi tempat penelitian yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya bahwa populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai yang ada obyek penelitian”

Berikut ini data jumlah populasi dalam penelitian pada Lemdiklat Polri di Jakarta ada 451 orang populasi.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *Random Sampling* atau secara acak. Dimana setiap personel populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Jadi teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penentuan besarnya sampel dapat digunakan model rumus Slovin yang dikutip Sevilla dalam Husein Umar (2017:78), yaitu :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

E= Error (% yang dapat ditoleransi terhadap ketidaktepatan penggunaan sampel sebagai pengganti populasi)

Dalam hal ini penulis menggunakan error sebesar 10% sehingga besarnya sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N (e)^2} \\ &= \frac{451}{1 + 451 (0,10)^2} \\ &= 81,851 \text{ dibulatkan jadi } 82 \text{ orang sampel} \end{aligned}$$

Sehingga sampel yang diambil dalam penelitian adalah sebanyak 82 orang sebagai sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas Data Hasil Angket

Variabel Pengawasan (X_1)

Berdasarkan hasil analisis dari variabel Pengawasan (X_1) menggunakan Komputer program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) Versi 28 *for Windows input* yang merupakan data ordinal dari sampel berjumlah 10 *Try Out* ($N=10$) dengan jumlah soal ada 10 pertanyaan sebagai berikut :

Tabel 2 Perbandingan Hasil R_{hitung} Dengan R_{tabel} Variabel Pengawasan (X_1)

Pertanyaan	Pengawasan (X_1)		
	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,775	0,666	Valid
2	0,846	0,666	Valid
3	0,829	0,666	Valid
4	0,952	0,666	Valid
5	0,846	0,666	Valid
6	0,870	0,666	Valid
7	0,870	0,666	Valid
8	0,785	0,666	Valid
9	0,898	0,666	Valid
10	0,791	0,666	Valid

Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Berdasarkan hasil analisis variabel Kualitas pelayanan (X_2) dengan menggunakan Komputer program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) Versi 28 *for Windows input* data ordinal dari sampel berjumlah 10 *Try Out* ($N=10$) dengan jumlah soal ada 10 pertanyaan sebagai berikut :

Tabel 3 Perbandingan Hasil R_{hitung} Dengan R_{tabel} Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Pertanyaan	Kualitas Pelayanan (x_2)		
	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,886	0,666	Valid
2	0,852	0,666	Valid
3	0,772	0,666	Valid
4	0,951	0,666	Valid
5	0,913	0,666	Valid
6	0,822	0,666	Valid
7	0,943	0,666	Valid
8	0,826	0,666	Valid
9	0,906	0,666	Valid
10	0,887	0,666	Valid

Variabel Efektivitas Kerja Personel Polri (Y)

Berdasarkan hasil analisis dari variabel Efektivitas Kerja Personel Polri (Y) menggunakan Komputer program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) Versi 28 *for Windows input* data ordinal dari sampel berjumlah 10 *Try Out* ($N=10$) dengan jumlah soal ada 10 pertanyaan adalah :

Tabel 4 Perbandingan hasil r_{hitung} dengan r_{tabel} variabel Efektivitas Kerja Personel Polri (Y)

Pertanyaan	Efektivitas Kerja Personel Polri (Y)		
	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,869	0,666	Valid
2	0,920	0,666	Valid
3	0,779	0,666	Valid
4	0,842	0,666	Valid
5	0,816	0,666	Valid
6	0,869	0,666	Valid
7	0,847	0,666	Valid
8	0,674	0,666	Valid
9	0,845	0,666	Valid
10	0,920	0,666	Valid

Uji Reliabilitas variabel Pengawasan (X_1) dengan nilai r_{tabel} 0,666 sedangkan nilai Alpha 0,946 sehingga dapat disimpulkan bahwa Alpha positif dan lebih besar atau $0,946 > 0,666$ maka instrumen penelitian variabel Pengawasan (X_1) adalah *Reliabel*. Untuk lebih jelas lihat tabel berikut ini.

Tabel 5 UJI RELIABILITAS VARIABEL PENGAWASAN (X_1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.964	10

Uji Reliabilitas variabel Kualitas pelayanan (X_2) dengan Nilai r_{tabel} 0,666 sedangkan nilai Alpha 0,973 sehingga dapat disimpulkan bahwa Alpha positif dan lebih besar atau $0,973 > 0,666$ maka instrumen variabel Kualitas pelayanan (X_2) adalah *Reliabel*. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 6 UJI RELIABILITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X_2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.973	10

Uji Reliabilitas variabel Efektivitas Kerja Personel Polri (Y) dengan nilai r_{tabel} 0,666, sedangkan pada nilai Alpha sebesar 0,957 sehingga dapat disimpulkan bahwa r_{Alpha} positif dan lebih besar atau $0,957 > 0,666$ maka dengan demikian instrumen penelitian variabel Efektivitas Kerja Personel Polri (Y) adalah *Reliabel*. Untuk lebih jelas lihat tabel berikut ini.

Tabel 7 UJI RELIABILITAS VARIABEL EFEKTIVITAS KERJA PERSONEL POLRI (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.957	10

Hasil Uji Normalitas

Tabel 8 HASIL ANALISIS CHI SQUARE

Test Statistics			
	Pengawasan (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Efektivitas Kerja Personel Polri (Y)
Chi-Square	13.805 ^a	16.951 ^b	12.878 ^c
df	15	18	14
Asymp. Sig.	.911	.903	.921

a. 0 cells (0.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 5.1.

b. 19 cells (100.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 4.3.

c. 0 cells (0.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 5.5.

Analisis Koefisien Korelasi Parsial

Hasil Analisis Korelasi Parsial adalah salah satu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui tingkat pengaruh antara variabel independen diantaranya variabel Pengawasan (X_1), dan variabel Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap variabel dependen Efektivitas Kerja Personel Polri (Y) dapat dilihat pada tabel 9 berikut ini.

Tabel 9 Hasil Analisis Korelasi Parsial

Correlations				
		Pengawasan (X1)	Kualitas Pelayanan (X2)	Efektivitas Kerja Personel Polri (Y)
Pengawasan (X1)	Pearson Correlation	1	.701**	.931**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	82	82	82
Kualitas Pelayanan (X2)	Pearson Correlation	.701**	1	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	82	82	82
Efektivitas Kerja Personel Polri (Y)	Pearson Correlation	.931**	.865**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	82	82	82

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

4. Koefisien Korelasi Berganda

Tujuan analisis koefisien korelasi dimaksud untuk mengetahui tingkat pengaruh dan signifikan pengaruh antara variabel independen yakni variabel (X_1 dan X_2) terhadap variabel dependen yakni variabel (Y) baik secara simultan (bersama-sama) dengan menggunakan komputer program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) Versi 28 for Windows adapun hasilnya lihat tabel model Summary sebagai berikut :

Tabel 10 ANALISIS KOEFISIEN KORELASI SECARA BERSAMA-SAMA

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.921 ^a	.848	.844	2.06190	1.001

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X₂), Pengawasan (X₁)

b. Dependent Variable: Efektivitas Kerja Personel Polri (Y)

Berdasarkan pada tabel tersebut diatas yakni *model Summary* yang menghasilkan nilai R sebesar 0,926 dan sedangkan nilai R *Square* sebesar 0,857 atau 85,7%, hal ini dapat dinyatakan dengan hasil analisa secara bersama-sama variabel Pengawasan (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂) terhadap variabel Efektivitas Kerja Personel Polri (Y) memiliki nilai positif dan tingkat pengaruhnya sangat kuat.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda dengan menggunakan Komputer program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) Versi 28 *for Windows* yakni analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh variabel Pengawasan, dan Kualitas Pelayanan terhadap variabel Efektivitas Kerja Personel Polri adalah sebagai berikut :

Tabel 11 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.550	1.485		8.817	.000
	Pengawasan (X ₁)	.756	.050	.742	10.183	.000
	Kualitas Pelayanan (X ₂)	.565	.036	.555	9.024	.000

a. Dependent Variable: Efektivitas Kerja Personel Polri (Y)

Untuk menentukan nilai persamaan regresi linear bergandanya sebagai berikut : $Y = 9,550 + 0,756 X_1 + 0,565 X_2$

Dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Nilai konstanta intersep sebesar 9,550 menyatakan bahwa jika variabel Pengawasan (X₁), variabel Kualitas Pelayanan (X₂) meningkat 1 satuan, maka variabel Efektivitas Kerja Personel Polri (Y) akan meningkat sebesar 9,550 dapat juga dinyatakan bahwa nilai konstanta intersep sebesar 9,550 menggambarkan Efektivitas Kerja Personel Polri (Y) rata-rata jika Pengawasan (X₁) dan Kualitas Pelayanan (X₂) nilainya nol.
- Nilai koefisien regresi variabel Pengawasan (X₁) terhadap variabel Efektivitas Kerja Personel Polri (Y) adalah sebesar 0,756. Hal ini berarti jika variabel Pengawasan (X₁) naik 1 satuan akan meningkatkan variabel Efektivitas Kerja Personel Polri (Y) sebesar 0,756 dengan asumsi variabel Pengawasan (X₁) dan variabel Kualitas Pelayanan (X₂) dianggap konstan.

- c. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap variabel Efektivitas Kerja Personel Polri (Y) adalah sebesar 0,565. Hal ini berarti jika variabel Kualitas Pelayanan (X_2) meningkat 1 satuan maka variabel Efektivitas Kerja Personel Polri (Y) akan meningkat sebesar 0,565 dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan (X_2), dan variabel Pengawasan (X_1) dianggap konstan.

Hasil Uji Hipotesis

Uji F (Anova)

Uji F_{hitung} (Anova) dengan menggunakan menggunakan Komputer program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) Versi 28 *for windows* yakni uji ANOVA, Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 12 berikut ini. Dari hasil analisis dengan menggunakan Komputer program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) Versi 28 *for windows* yakni uji ANOVA atau F_{hitung} antara variabel Pengawasan dan Kualitas pelayanan terhadap Efektivitas Kerja Personel Polri Pegawai Negeri Sipil diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 220,402 dimana lebih besar dari $F_{tabel (81)}$ sebesar 2,720 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 karena $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa secara bersama-sama atau simultan ada pengaruh signifikan.

Uji t

Berdasarkan hasil uji hipotesis antara variabel Pengawasan terhadap Efektivitas Kerja Personel Polri diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $= 10,183 > t_{0,05 (80)} = 1,660$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti mempunyai cukup bukti bahwa ada pengaruh signifikan. Dari hasil uji hipotesis antara variabel Kualitas pelayanan terhadap Efektivitas Kerja Personel Polri diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $= 9,024 > t_{0,05 (80)} = 1,660$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti mempunyai bukti bahwa ada pengaruh signifikan. Dari hasil uji t tersebut di atas bahwa hipotesis yang diajukan pada bab terdahulu tinjauan pustaka poin hipotesis ternyata mempunyai cukup bukti kebenarannya

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Karena nilai tersebut belum menunjukkan besaran pengaruh, maka besar pengaruh tersebut dihitung secara manual dengan menggunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut : $KD = r^2 \times 100\%$. Dimana r adalah nilai hasil analisis koefisien korelasi sebesar 0,931. Hasil perhitungan selanjutnya sebagai berikut : $KD = r^2 \times 100\% = 0,931^2 \times 100\% = 0,867 \times 100\% = 86,7\%$. Dengan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa variabel Pengawasan terhadap Efektivitas Kerja Personel Polri mempunyai pengaruh sebesar 86,7% dan sisanya sebesar 13,3% disebabkan oleh faktor-faktor yang lainnya tidak diamati oleh penulis.

Karena nilai tersebut belum menunjukkan besaran pengaruh, maka besar pengaruh tersebut dihitung secara manual dengan menggunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut : $KD = r^2 \times 100\%$. Dimana r adalah nilai hasil analisis

koefisien korelasi sebesar 0,865. Hasil perhitungan selanjutnya sebagai berikut : $KD = r^2 \times 100\% = 0,865^2 \times 100\% = 0,748 \times 100\% = 64,8\%$. Dengan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 74,9% terhadap variabel Efektivitas Kerja Personel Polri dan sisanya 25,1% disebabkan oleh faktor-faktor yang lainnya.

Pengaruh Pengawasan terhadap Efektivitas Kerja Personel Polri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengawasan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Personel Polri. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Luthfi Kurniady Santoso (2019), Slamet Djatmiko, (2019) & Arman Hidayat, (2020) yang menyatakan bahwa Pengawasan terhadap variabel Efektivitas Kerja Personel Polri diperoleh nilai sebesar 0,931 sehingga dapat disimpulkan bahwa bernilai positif dan tingkat pengaruhnya sangat kuat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas Kerja Personel Polri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengawasan dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Personel Polri. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Luthfi Kurniady Santoso (2019), Slamet Djatmiko, (2019) & Arman Hidayat, (2020) yang menyatakan bahwa Pengawasan terhadap variabel Efektivitas Kerja Personel Polri diperoleh nilai sebesar 0,931 sehingga dapat disimpulkan bahwa bernilai positif dan pengaruhnya sangat kuat.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Secara deskriptif pada Lemdiklat Polri di Jakarta menunjukkan Efektivitas Kerja Personel Polri sangat baik, Pengawasan yang diperoleh nilai telah sesuai dengan harapan, dan Kualitas pelayanan yang terjalin sangat baik di organisasi.
2. Pengawasan dan Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Efektivitas Kerja Personel Polri pada Lemdiklat Polri di Jakarta.
3. Pengawasan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Efektivitas Kerja Personel Polri pada Lemdiklat Polri di Jakarta.
4. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Efektivitas Kerja Personel Polri pada Lemdiklat Polri di Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- A. M. Kadarman, 2016, *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Badan Penerbit Rajawali. Pers Jakarta.
- Abdurrahman, Syaifi. 2017, *Modul Elektronika dan Manajemen*. Badan Penerbit Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan. Jakarta.

- Alfreth, J., Ruslan, M., & Chahyono. (2021). *Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Profesionalisme, Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja di Kantor Binamu Kabupaten Janeponto Provinsi Sulawesi Selatan*. Indonesian Journal of Business and Management.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Badan Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Arif Zaenudin, 2017, *manajemen birokrasi dan kebijakan*, Badan Penerbit, Pustaka Belajar, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2017. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Badan Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Ayal, C.S., Kusuma, Y.S., Sabandar, J. & Dahlan, J.A. 2016. *The Enhancement of Mathematical Reasoning Ability of Junior High School Students by Applying Mind Mapping Strategy*. *Journal of Education and Practice*, 7(25): 50-58.
- Bambang Istianto, 2015, *Manajemen Pemerinthan dalam Prespektif Pelayanan Publik*, Badan Penerbit Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Bambang Riyanto, 2016, *Dasar-Dasar Pembelanjaan Perusahaan*, Edisi. Keempat, Cetakan Ketujuh, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta.
- Duwi Priyatno, 2016, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS Versi 24*, Badan Penerbit, Media.Com Jakarta.
- Feisal Tamin, 2017. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Badan Penerbit PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Freddy Rangkuti, 2019, *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Badan Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hadari Nawawi, 2017. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Badan Penerbit Gajah Mada Universitas Press, Yogyakarta.
- Harries Madiistriyatno, 2021, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Badan Penerbit, Indigo Media, Kota Tangerang.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Badan Penerbit PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Husaini, Usman. 2018, *Manajemen, Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*, Badan Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Husein Umar, 2017. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Badan Penerbit Rajawali Pers. Jakarta.
- J. Supranto, 2018, *Pengukuran Tingkat loyalitas Pelanggan*. Badan Penerbit Rineka Cipta Jakarta.
- Kartasasmita, 2019, *Efektivitas Guru Melekat*, Badan Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Kartono, Kartini. 2016. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Badan Penerbit Rajawali Pers, Jakarta.
- Kasmir, 2017, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Badan Penerbit PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Komarudin, 2018, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Badan Penerebit CV. Mas Agung, Jakarta.
- Kotler dalam Etta Mamang Sangadji (2018, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*”, Alih Bahasa Jaka Wasana, Badan Penerbit PT. Gelora Antara Pratama, Jakarta.
- Kotler Philip dan Keller, 2016, *Manajemen Pemasaran*. Diterjemahkan oleh Bob Sabran. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta.

- Moenir dalam Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2015. *Kebijakan Publik Yang Membumi*. Badan Penerbit Lukman Offset & YPAPI. Yogyakarta.
- Parasurahman, Zeithaml dan Berry dalam Hans, 2017, *Pelayanan Mahasiswa yang Sempurna*, Badan Penerbit Kunci Ilmu, Yogyakarta.
- Santoso, Singgih, 2019. *SPSS Versi 28 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, Badan Penerbit PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Santoso, Singgih. 2015. *Menguasai Statistik Multivariat*. Badan Penerbit PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Sarwoto, 2017, *Teori Teknik Pengawasan*, Badan Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Singarimbun Masri, 2016, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif dan Kuantitatif*, Badan Penerbit, Alfabeta, Bandung.
- Siswanto & Hamid, 2017. *Pengaruh Gaya Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan divisi Human Resources Management Compensation and Benefits PT Freeport Indonesia)*. Jurnal Administrasi Bisnis. 42(1).
- Soewarno Handyaningrat, 2016, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Penerbit Gunung Agung. Jakarta.
- Sondang P. Siagian, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Badan Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Sonny Harsono, 2015, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Badan Penerbit ALFABETA. Bandung.
- Steers M Richard, dalam Magdalena Jamin 2017, *Efektivitas Organisasi*. Badan Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Stephen Robbin, 2017, *Manajemen Personalia, Aplikasi dalam Organisasi*”, Badan Penerbit Djambatan, Jakarta.
- Sugiyono, 2019, *Metode Penelitian Bisnis*, Badan Penerbit ALFABETA Bandung.
- Sujana, Nana, 2015, *Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah*, Badan Penerbit Sinar Baru Algensindo, Jakarta.
- Susilo Maryoto., 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Badan Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Trisnawati Ernie, 2017. *Pengantar Manajemen*, Badan Penerbit Kencana, Jakarta,
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan.
- Victor M. Situmorang dan Jusup Jahir, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Badan Penerbit Grasindo Gramedia Jakarta.
- Yuswani, Wiwik. (2016). *Pengaruh Pengawasan dan Stress Terhadap Motivasi Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kerinci Pertama Motor Jambi*. Jurnal Sainstech Politeknik Indonusa Surakarta.