

# **TESIS**

## **PENGARUH PENGAWASAN, EVALUASI DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA BIRO UMUM SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR MAGISTER MANAJEMEN**



**OLEH:**

**BOBY LODOVIC DA COSTA  
NIM : 811211009 MM**

**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2022**

# TESIS

## PENGARUH PENGAWASAN, EVALUASI DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA BIRO UMUM SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Magister Manajemen

Oleh

Nama : Bobby Lodovic Da Costa  
NIM : 811211009 MM

Telah Disetujui Oleh

Pembimbing Utama,



P. Dr. Cosmas Fernandez, SVD, MA

Pembimbing Anggota,



Dr. Henny A. Manafe., SE., MM

Kupang, Desember 2022  
Program Studi Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Katolik Widya Mandira

Ketua Program Studi,



Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si

NIDN : 0818116104

# TESIS

## PENGARUH PENGAWASAN, EVALUASI DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA BIRO UMUM SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Disiapkan dan disusun oleh

Oleh

Nama : Bobby Lodovic Da Costa

NIM : 811211009 MM

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada Tanggal Desember 2022  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima


Dewan Penguji

Ketua



P. Dr. Cosmas Fernandez, SVD, M.A.

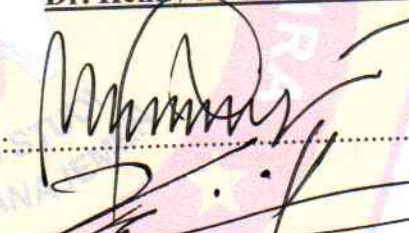
Sekretaris



Dr. Henny A. Manafe., SE., MM

Anggota:

1. Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si



2. Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM

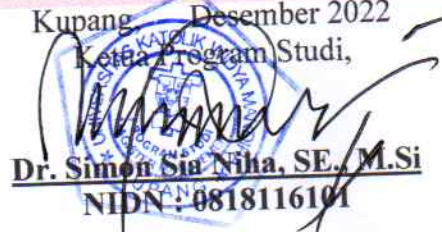


3. Dr. Henny A. Manafe., SE., MM.



Kupang, Desember 2022

Ketua Program Studi,



Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si

NIDN : 0818116101

## **SERTIFIKASI**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bobby Lodovic Da Costa  
NIM : 811211009 MM  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Tesis : Pengaruh Pengawasan, Evaluasi dan Kepemimpinan  
Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Kerja  
Sebagai Variabel Mediasi Pada Biro Umum Sekretariat  
Provinsi Nusa Tenggara Timur

menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan dan susun ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang atau pada Program Studi di Universitas lain. Karya ini adalah milik saya, oleh karena itu pertanggung jawabannya berada sepenuhnya pada diri saya.

Kupang, Desember 2022

**Bobby Lodovic Da Costa**

# **MOTTO**

**“Bersukacitalah Dalam Pengharapan, Sabarlah Dalam  
Kesesakan dan Bertekunlah Dalam Doa”  
(Roma 12:12)**

## **Persembahan**

Tesis ini dipersembahkan untuk :

1. Orangtua terkasih
2. Istri terkasih dan keluarga
3. Alma Mater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

## ABSTRAK

Tesis berjudul “Pengaruh Pengawasan, Evaluasi dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur”, oleh Bobby Lodovic Da Costa NIM 811211009MM, dibimbing oleh Dr. Cosmas Fernandez, SVD, MA dan Dr. Henny A. Manafe., SE., MM.

Pemerintah dituntut untuk menghasilkan pelayanan yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel. Salah satu lembaga atau organisasi perangkat daerah yang turut memberikan kontribusi dalam pelaksanaan tugas Pemerintah Provinsi NTT adalah Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur. Berdasarkan hasil wawancara, data dan pengamatan, ditemukan bahwa terdapat permasalahan pada kualitas pelayanan, yaitu tugas pelayanan yang ditargetkan belum tercapai 100% atau baru tercapai 70% saja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) gambaran kualitas pelayanan, kepuasan kerja, pengawasan, evaluasi, dan kepemimpinan pada Biro Umum Provinsi NTT. 2) pengaruh secara langsung pengawasan, evaluasi, kepemimpinan terhadap kepuasan kerja pegawai. 3) pengaruh secara langsung pengawasan, evaluasi, kepemimpinan dan kepuasan kerja terhadap Kualitas Pelayanan. 4) pengaruh secara tidak langsung pengawasan, evaluasi dan kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pada Biro Umum Provinsi NTT melalui kepuasan kerja.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian adalah pegawai Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi NTT sebanyak 138 orang. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial menggunakan aplikasi SmartPLS.

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, pengawasan, evaluasi, kepemimpinan dan kepuasan kerja berada pada kategori baik. Hasil analisis statistik inferensial menunjukkan bahwa, pengawasan, evaluasi, kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Pengawasan, evaluasi, kepemimpinan dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Kepuasan kerja memediasi pengaruh pengawasan, evaluasi dan kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan. Nilai R Square menunjukkan bahwa kontribusi variabel pengawasan, Evaluasi, Kepemimpinan dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 67% dan kontribusi variabel pengawasan, evaluasi, dan kepemimpinan terhadap variabel kepuasan kerja sebesar 69%.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disarankan kepada Biro Umum Setda Provinsi NTT untuk meningkatkan pelaksanaan pengawasan dan evaluasi yaitu melakukan pengawasan dan evaluasi secara rutin; memperhatikan faktor kepemimpinan, dalam organisasi ke level yang sangat baik dengan cara fokus pada fungsi manajerial dan meningkatkan motivasi kerja agar dapat mendukung peningkatan kinerja pegawai ke level yang sangat baik.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Kerja, Pengawasan, Evaluasi, Kepemimpinan

## ABSTRACT

*Thesis entitled “The Influence of Supervision, Evaluation and Leadership on Service Quality with Job Satisfaction as a Mediating Variable in the General Bureau of the Secretariat of East Nusa Tenggara Province”, by Bobby Lodovic Da Costa NIM 811211009MM, supervised by Dr. Cosmas Fernandez, SVD, MA and Dr. Henny A. Manafe., SE., MM.*

*The government is required to produce services that are economical, effective, efficient and accountable. One of the regional apparatus organizations or organizations that has contributed to the implementation of the duties of the NTT Provincial Government is the General Bureau of the Regional Secretariat of East Nusa Tenggara Province. Based on the results of interviews, data and observations, it was found that there were problems with service quality, namely the targeted service tasks had not been achieved 100% or only 70% had been achieved. The purpose of this study was to find out: 1) description of service quality, job satisfaction, supervision, evaluation, and leadership at the General Bureau of NTT Province. 2) the direct influence of supervision, evaluation, leadership on employee job satisfaction. 3) the direct influence of supervision, evaluation, leadership and job satisfaction on service quality. 4) the indirect influence of supervision, evaluation and leadership on the quality of service at the NTT Provincial General Bureau through job satisfaction..*

*This research uses quantitative methods. The research sample consisted of 138 employees of the General Bureau of the Province of NTT. Data was collected by distributing questionnaires and analyzed using descriptive and inferential statistics using the SmartPLS application.*

*The results of the descriptive statistical analysis show that the variables of service quality, supervision, evaluation, leadership and job satisfaction are in the good category. The results of inferential statistical analysis show that supervision, evaluation, leadership have a positive and significant effect on employee job satisfaction. Supervision, evaluation, leadership and job satisfaction have a positive and significant effect on service quality. Job satisfaction mediates the influence of supervision, evaluation and leadership on service quality. The R Square value indicates that the contribution of monitoring, evaluation, leadership and job satisfaction variables to service quality is 67% and the contribution of monitoring, evaluation, and leadership variables to job satisfaction variables is 69%.*

*Based on the results of this study, it can be suggested to the General Bureau of the Regional Secretariat of the Province of NTT to improve the implementation of monitoring and evaluation, namely carrying out regular monitoring and evaluation; paying attention to leadership factors, within the organization to a very good level by focusing on managerial functions and increasing work motivation in order to support improving employee performance to a very good level.*

**Keywords :** *Service Quality, Job Satisfaction, Supervision, Evaluation, Leadership*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga dapat menyelesaikan tesis ini. Penyusunan tesis ini merupakan bagian dari salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selama proses penelitian hingga penyelesaian tesis ini, telah mendapatkan dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, disampaikan terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang;
2. Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah mendukung dengan berbagai pelayanan administrasi selama mengikuti perkuliahan
3. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang sekaligus sebagai Penguji dan ibu Dr. Henny A. Manafe., SE., MM selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan seluruh jajarannya, yang telah memberikan pelayanan selama mengikuti perkuliahan;
4. Pater Dr. Cosmas Fernandez, SVD, MA sebagai pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, motivasi dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini;



5. Ibu Dr. Henny A. Manafe., SE., MM selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang sebagai pembimbing anggota yang telah memberi bimbingan, masukan dan motivasi, sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik;
6. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si selaku penguji pertama, Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku penguji kedua yang telah memberi saran dan masukan untuk penyempurnaan tesis ini.
7. Kepala Biro Sekretariat Daerah Provinsi NTT yang telah menerima dan membantu dalam menyediakan data untuk penelitian ini.
8. Orangtua tercinta atas kasih sayang dan dukungannya
9. Istri tercinta dan anak-anak serta seluruh keluarga, atas doa dan semangat yang selalu diberikan setiap saat.
10. Rekan-rekan Magister Manajemen yang telah mendukung baik di masa perkuliahan maupun penyelesaian tesis ini.
11. Alma Mater tercinta, Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membentuk dengan berbagai ilmu, sehingga menjadi seorang Magister Manajemen.

Menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, untuk segala bentuk saran dan kritik yang membangun demi perbaikan tulisan di masa yang akan datang akan diterima dengan senang hati.

Kupang, Desember 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
SERTIFIKASI.....	i
MOTTO.....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	16
1.3 Tujuan Penelitian .....	17
1.4 Manfaat Penelitian .....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia.....	19
2.2 Kualitas Pelayanan .....	22
2.3 Kepuasan Kerja .....	27
2.4 Pengawasan .....	32
2.5 Evaluasi .....	37
2.6 Kepemimpinan .....	39
2.7 Penelitian Terdahulu .....	42
2.8 Kerangka Pikir Penelitian .....	45
2.9 Hipotesis.....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	48
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	48
3.3 Populasi dan Sampel .....	48
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	49
3.5 Jenis Data .....	52
3.6 Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	53
3.7 Teknik Analisis Data .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	62
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	91
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	103
5.2 Saran .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>105</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>109</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Realisasi Pelayanan Biro Umum Provinsi NTT Tahun 2020.....	8
Tabel 1.2 Rincian Rapat Biro Umum Provinsi NTT Tahun 2020 .....	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	43
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator.....	50
Tabel 3.2 Predikat dan Rentang Nilai Uji Deskriptif .....	56
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	66
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	67
Tabel 4.4 Deskripsi Responden terhadap Variabel Pengawasan .....	68
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Evaluasi .....	70
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepemimpinan .....	72
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja .....	74
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	76
Tabel 4.9 Hasil <i>Outer Loadings (Measurement Model)</i> .....	80
Tabel 4.10 Discriminant validity <i>Cross Loading</i> .....	81
Tabel 4.11 Average Variance Extracted (AVE).....	82
Tabel 4.12 Nilai Composite Reliability .....	83
Tabel 4.13 Nilai Cronbach's Alpha .....	84
Tabel 4.14 Nilai R Square .....	85
Tabel 4.15 Hasil Uji Pengaruh Langsung dengan Bootstrapping .....	87
Tabel 4.16 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung .....	90

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian.....	46
Gambar 3.1 Diagram Jalur .....	57
Gambar 4.1 Uji <i>Outer Model</i> .....	79
Gambar 4.2 Path Coefficient Grafik Analisis Jalur untuk uji Hipotesis .....	86

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner .....	109
Lampiran 2 Lampiran Cek Dokumen .....	112
Lampiran 3 Pedoman Wawancara .....	116
Lampiran 4 Lembaran Observasi .....	117
Lampiran 5 Tabulasi Data.....	118
Lampiran 6 Uji Outer Model .....	137