

**PENGARUH PERILAKU KEPEMIMPINAN TERHADAP  
KINERJA PELAYANAN DI KANTOR CAMAT ATINGGOLA  
KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Oleh :  
**IRHAM DJAMALU**  
NIM : S2118166

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### PENGARUH PERILAKU KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR CAMAT ATINGGOLA KABUPATEN GORONTALO UTARA

Oleh :

**IRHAM DJAMALU**  
NIM : S.21.18.166

#### SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh gelar Sarjana  
dan telah disetujui oleh Pembimbing

Gorontalo      Maret 2022

**PEMBIMBING I**

  
Dr. Fatmah M. Ngabito, S.IP., M.Si  
NIDN : 0927128301

**PEMBIMBING II**

  
Sandi Prahara, S.I., M.Si  
NIDN : 0929038602

Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

  
Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP  
NIDN : 0924076701

## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGARUH PERILAKU KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR CAMAT ATINGGOLA KABUPATEN GORONTALO UTARA

Oleh :  
**IRHAM DJAMALU**  
NIM : S.21.18.166

#### SKRIPSI

Skripsi ini telah memenuhi syarat yang disetujui oleh  
Pembimbing pada tanggal Maret 2022

#### TIM PENGUJI

1. Dr. Ibrahim Paneo, M.Kes (.....)
2. Darmawaty Abd. Razak, S.IP.,M.AP (.....)
3. Noviyanti Tue, S.IP.,M.Si (.....)
4. Dr. Fatmah M. Ngabito, S.IP.,M.Si (.....)
5. Sandi Prahara, ST.,M.Si (.....)

#### Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Ichsan Gorontalo



Dr. Arman, S.Sos., M.Si  
NIDN : 0913078602

Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan



Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP  
NIDN : 0924076701

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : **IRHAM DJAMALU**

NIM : **S2118166**

JUDUL SKRIPSI : **PENGARUH PERILAKU KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA  
PELAYANAN DI KANTOR CAMAT ATINGGOLA KABUPATEN  
GORONTALO UTARA.**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli dari saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau di tulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Ichsan Gorontalo atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Ichsan Gorontalo.

Demikian pernyataan saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo .....2021  
Yang Membuat Pernyataan



**IRHAM DJAMALU**  
**S2118166**



## ABSTRAK

**IRHAM DJAMALU. S2118166. PENGARUH PERILAKU KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI KANTOR CAMAT ATINGGOLA KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pegawai negeri di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara sebanyak 31 orang. Hasil dari penelitian ini adalah perilaku kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara didapatkan nilai sig untuk pengaruh variabel perilaku kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan diperoleh sebesar 0,000 sedangkan nilai  $\alpha$  adalah 0,05. Jika kedua nilai tersebut dibandingkan maka nilai sig (0,000) masih lebih kecil dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (0,05). Terdapat pengaruh positif dan signifikan perilaku kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 77,6% dan 22,4% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: kepemimpinan, kinerja pelayanan

## **ABSTRACT**

### **IRHAM DJAMALU. S2118166. THE EFFECT OF LEADERSHIP BEHAVIOR ON SERVICE PERFORMANCE IN THE SUBDISTRICT OFFICE OF ATINGGOLA, NORTH GORONTALO DISTRICT**

*This study aims to find out to what extent the effect of leadership behavior on service performance at the Subdistrict Office of Atinggola, North Gorontalo Subdistrict. This study applies quantitative research with a descriptive approach method. The population in this study covers all civil servants at the Subdistrict Office of Atinggola, North Gorontalo District, namely 31 people. The results of this study indicate that leadership behavior affects service performance at the Subdistrict Office of Atinggola, North Gorontalo District. It has a significance value of 0.000 while the alpha value is 0.05. If the two values are compared, the value of sig (0.000) is still smaller than the alpha value of (0.05). There is a positive and significant effect of leadership behavior on service performance at the Subdistrict Office of Atinggola, North Gorontalo District of 77.6%, and 22.4% is affected by other factors or variables not examined in this study.*

*Keywords: leadership, service performance*

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pelayanan Di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana pada program Strata-1 di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan dan doa selama ini. Juga tidak lupa saya ingin menyampaikan terima kasih kepada Bapak Muhamad Ichsan Gaffar S.E.M.AK sebagai Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo , Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo, Bapak Dr.Arman S.Sos Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, Ibu Darmawaty Abdul Razak S.IP.,M.AP selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo , Ibu Dr. Fatma M. Ngabito, S.IP., M.Si Pembimbing I, Pembimbing II Bapak Sandi Prahara, ST.,M.Si, serta Bapak Ibu Staf Dosen Pengajar di lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Kedua

orang tua serta keluarga besar atas segala Do'a dan dukungan moril maupun materilnya..

Akhirnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat tidak hanya kepada penulis tetapi juga kepada para pembaca.

Gorontalo, 2022  
Penulis

Irham Djamalu



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERYATAAN .....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRAC</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	5
1.3.1 Maksud Penelitian .....	5
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Kepemimpinan .....	7
2.2 Perilaku Kepemimpinan .....	11
2.3 Kinerja .....	14
2.4 Pelayanan .....	16
2.5 Kinerja Pelayanan .....	18
2.6 Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai .....	21
2.7 Hipotesis.....	25
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....	26
3.1 Objek Penelitian .....	26
3.2 Metode Penelitian .....	26
3.2.1 Desain Penelitian .....	26

3.2.2 Operasionalisasi Variabel .....	26
3.2.3 Populasi dan Sampel .....	28
3.2.3.1 Populasi .....	28
3.2.3.2 Sampel .....	29
3.2.4 Prosedur Pengumpulan Data .....	29
3.2.5 Prosesur Penelitian .....	29
3.2.5.1 Uji Validitas .....	30
3.2.5.2 Uji Releabilitas .....	31
3.2.6 Metode Analisis Data .....	32
3.2.6.1 Rancangan Uji Hipotesis .....	32
3.2.6.2 Pengujian Hipotesis .....	32
3.2.6.3 Koefisien Korelasi .....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	35
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	35
4.1.1 Keadaan Wilayah .....	35
4.1.2 Gambaran Umum Kantor Camat Atinggola .....	37
4.1.3 Tugas dan Fungsi Pegawai Kantor Camat Atinggola .....	41
4.2 Hasil Penelitian .....	54
4.2.1 Deskripsi Variabel Perilaku Kepemimpinan .....	54
4.2.2 Deskripsi Variabel Kinerja Pelayanan .....	60
4.2.3 Uji Validitas dan Releabilitas .....	67
4.2.5 Analisis Regresi Sederhana .....	69
BAB V PENUTUP .....	72
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran .....	72
Daftar Pustaka .....	74
Lampiran	

## DAFTAR TABEL

3.1 Operasionalisasi Variabel X dan Y .....	27
3.2 Bobot Nilai Variabel .....	28
4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Atinggola .....	36
4.1 Distribusi Pendapat Respon den Tentang Kepemimpinan Selalu Memberikan Pengarahan Terhadap Pegawainya .....	54
4.2 Distribusi Pendapat Respon Tentang Pimpinan Selalu Membagi Tugas Dari Setiap Pegawainya .....	55
4.3 Distribusi Pendapat Responden Tentang Pimpinan Selalu Menginformasikan Tentang Apa Yang Seharusnya Dikerjakan Pegawainya .....	56
4.4 Distribusi Pendapat Responden Tentang Pimpinan Selalu Melakukan Pengawasn Secara Ketat Terhadap Pegawainya .....	57
4.5 Distribusi Pendapat Responden Tentang Pimpinan Selalu Mendengarkan Yang Ingin Disampaikan Pegawainya .....	57
4.6 Distribusi Pendapat Responden Tentang Pimpinan Selalu Menyediakan Dukungan dan Dorongan Terhadap Pegawainya .....	58
4.7 Distribusi Pendapat Responden Tentang Pimpinan Selalu Mempermudah Komunikasi Antara Pimpinan dan Pegawai .....	59
4.8 Distribusi Pendapat Responden Tentang Pimpinan Selalu Melibatkan Para Pegawai Dalam Pengambilan Keputusan .....	59
4.9 Distribusi Pendapat Responden Tentang Prinsip Kepastian Hukum Selalu Dijamin Saat Pemberian Pelayanan Publik .....	60
4.10 Distribusi Pendapat Responden Tentang Prinsip Keterbukaan Selalu Selalu Diterapkan Saat Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	61

4.11 Distribusi Pendapat Responden Tentang Penyelenggaraan Pelayanan	
Publik, Pimpinan dan Pegawai Selalu Bertindak Partisipatif .....	62
4.12 Distribusi Pendapat Responden Tentang Pegawai Selalu Akuntabel	
Saat Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	63
4.13 Distribusi Pendapat Responden Tentang Pimpinan dan Pegawai	
Selalu Mengutamakan Kepentingan Umum Dalam Penyelenggaraan	
Pelayanan Publik .....	64
4.14 Distribusi Pendapat Responden Tentang Pimpinan dan Pegawai	
Selalu Bertindak Profesional Saat Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	64
4.15 Distribusi Pendapat Responden Tentang Pimpinan dan Pegawai	
Selalu Menerapkan Kesamaan Hak Dalam Penyelenggaraan	
Pelayanan Publik .....	65
4.16 Distribusi Pendapat Responden Tentang Pimpinan dan Pegawai	
Selalu Menerapkan Keseimbangan Hak dan Kewajiban Dalam	
Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	66
4.17 Uji Validitas Variabel Perilaku Kepemimpinan .....	67
4.18 Uji Validitas Kinerja Pelayanan .....	68
4.19 Uji Reliabilitas Variabel X .....	69
4.20 Uji Reliabilitas Variabel Y .....	69
4.21 Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	70
4.22 Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	70
4.23 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	71

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1 Bagan Kerangka Pemikiran .....	24
4.1 Peta Administrasi Kecamatan Atinggola .....	37
4.2 Stuktur Organisasi Kantor Kecamatan Atinggola .....	40



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Hubungan antara pemimpin dan bawahan dalam sebuah organisasi sangat menentukan dalam pencapaian tujuan organisasi. Mungkin kita masih ingat ketika mempunyai suatu urusan atau keperluan pada sebuah organisasi, terutama organisasi pemerintah/publik. Ketika kita dilayani oleh petugas saat itu kita merasakan sesuatu. Pada saat kita merasakan senang dilayani oleh petugas tersebut, kita mengatakan bahwa pelayanannya sangat memuaskan. Karena kepuasan itu, lalu kita mengatakan bahwa pelayanannya petugas tersebut berkualitas karena kinerjanya bagus. Sebaliknya, ketika kita merasa dirugikan oleh petugas akibat pelayanannya berbelit – belit, tidak terbuka dan kurang transparan, kita mengatakan bahwa pelayanannya tidak berkualitas karena kinerja kurang baik.

Selama ini masyarakat memberi konotasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang dan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan yang di tunjukkan kepada oknum aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu keluhan yang sering kita dengar adalah berbelit – belitnya prosedur pelayanan akibat birokrasi yang kaku dan adanya sikap aparatur yang kurang bersahabat dalam memberikan pelayanan publik.

Salah satu penyebab masih ditemuinya permasalahan di atas adalah karena perilaku kepemimpinan dalam membimbing bawahan dalam pelaksanaan tugas

belum diperankan secara maksimal oleh para pemimpin di birokrasi pemerintahan. Cukup beralasan kiranya bahwa banyak permasalahan dewasa ini yang timbul paling tidak sebagian karena kurangnya perilaku kepemimpinan yang unggul dan efektif, yang akhirnya berdampak pada rendahnya kinerja pelayanan aparatur pemerintah.

Dalam memahami arti pelayanan, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal usul timbulnya pelayanan. Kepentingan umum adalah berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, meskipun pada perkembangan selanjutnya pelayanan jasa juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu bentuk dari proses penyelenggaraan suatu organisasi. Dimana setiap organisasi pemerintah, maupun organisasi swasta, tujuan pelayanan telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi.

Kenyataan menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparat birokrasi belum optimal bahkan terkesan menyulitkan masyarakat. Adanya keluhan – keluhan masyarakat yang berkaitan dengan kegiatan aparatur merupakan suatu indikator bahwa kinerja pelayanan pemerintah di anggap masih lamban, kurang *responsif* (tanggapan) terhadap keluhan, kebutuhan masyarakat, kurang terbuka, dan kurang efisien (biaya tinggi). Hal ini sesuai dengan pendapat Surjadi (2009:11) yang mengatakan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media masa seperti : prosedur yang berbelit – belit

tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain – lain sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah.

Dari hasil pengamatan perintah penulis, fenomena yang hampir sama juga terjadi di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara. Tentunya menghendaki agar setiap pegawainya memiliki kinerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan. Adapun prinsip penyelenggaraan pelayanan public yang baik sebaiknya, harus adanya kepastian hukum, keterbukaan, partisipatif, akuntabilitas, kepastian umum, penjelasan serta tidak perlu membedakan status, atau jabatan dalam hal pelayanan public.

Untuk memberikan kontribusi yang lebih banyak terhadap keseluruhan upaya, tanpa memandang apa upaya itu seorang pemimpin perlu memiliki nilai – nilai tertentu, integritas, dan perilaku dalam berinteraksi dengan bawahannya untuk memungkinkan setiap anggota tim memberikan kontribusi yang lebih banyak bagi organisasi, mereka harus percaya kepada pemimpinnya dan kepada mereka sendiri, mereka harus memiliki komitmen untuk mencapainya, dan tetap setia serta taat kepada upaya itu.

Dalam kenyataannya setiap pemimpin merupakan pribadi sentral yang sangat besar pengaruhnya terhadap setiap anggota organisasi, yang terlihat dalam sikap dan perilakunya pada waktu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan kata lain, kepemimpinan yang efektif itu sangat dipengaruhi oleh perilaku kepemimpinannya.

Perilaku kepemimpinan merupakan karakter yang harus dimiliki setiap pimpinan untuk melaksanakan tugas dalam organisasi. Akan tetapi, setiap pimpinan memiliki perilaku yang berbeda. Seorang pemimpin sebagai individu merupakan suatu kepribadian yang berhadapan dengan sejumlah individu lainnya yang masing – masing juga merupakan suatu kepribadian. Dalam keadaan seperti itu seorang pemimpin harus memahami setiap kepribadian yang secara pasti berbeda dengan kepribadiannya sendiri. Pemimpin sebagai suatu kepribadian memiliki motivasi yang tidak sama dengan motivasi anggota kelompoknya, baik dalam mewujudkan kehendak untuk bergabung dan bersatu dalam satu kelompok, maupun dalam melaksanakan kegiatan yang menjadi tugas dan tanggung jawab masing – masing.

Dasar kepemimpinan yang berhubungan dengan perilaku, sebagaimana yang dikemukakan oleh Pasolong (2008 : 48) yaitu: a) perilaku mengarahkan, dan b) perilaku mendukung. Perilaku mengarahkan adalah sejauh mana seorang pemimpin melibatkan diri dalam komunikasi satu arah. Bentuk pengarahan dalam komunikasi satu arah ini antara lain : menetapkan peranan yang seharusnya dilakukan oleh pengikut, memberitahukan pengikut tentang apa yang seharusnya dikerjakan dan melakukan pengawasan secara ketat kepada pengikutnya. Sedangkan perilaku mendukung adalah sejauh mana seorang pemimpin melibatkan diri dalam komunikasi dua arah, misalnya mendengar, menyediakan dukungan dan dorongan memudahkan interaksi dan melibatkan para pengikut dalam pengambilan keputusan.

Pemimpin merupakan sumber daya yang pokok yang paling langka dalam setiap organisasi. Oleh karena itu, berhasil tidaknya suatu organisasi disebabkan karena perilaku pemimpin yang efektif dalam berinteraksi dengan para bawahannya. Dari uraian tersebutlah yang mendasari peneliti untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul Pengaruh Perilaku Kepemimpinan terhadap Kinerja Pelayanan di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka perlu dirumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini, yaitu :

Seberapa besar pengaruh perilaku kepemimpinan (X) terhadap kinerja pelayanan (Y) di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Sesuai rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara.



#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teorik

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan terutama yang berhubungan dengan perilaku kepemimpinan dan kinerja pelayanan aparatur pemerintah.
- b. Menjadikan bahan masukan untuk kepentingan pengembangan ilmu bagi pihak – pihak yang berkepentingan guna menjadikan penelitian lebih lanjut terhadap obyek sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan informasi bagi para pimpinan agar memperhatikan perilaku kepemimpinan agar kinerja pelayanan aparatur pemerintah dapat ditingkatkan.
- b. Menambah wawasan bagi para pimpinan bahwa perilaku kepemimpinan dapat mempengaruhi kinerja pelayanan aparatur pemerintah.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kepemimpinan**

Pemahaman tentang kepemimpinan banyak diperkaya oleh pengalaman banyak orang yang ada dalam perjalanan kehidupannya diberi atau memperoleh kesempatan untuk menduduki jabatan – jabatan pimpinan, baik pada tingkat yang lebih rendah, menengah maupun pada tingkat puncak. Oleh karena itu, beraneka ragam definisi kepemimpinan yang dikemukakan oleh para ahli.

Stogdill dalam Sopiah (2008 : 108) mengatakan bahwa jumlah batasan atau definisi yang berbeda mengenai kepemimpinan hampir sama banyaknya dengan jumlah orang yang mencoba memberikan batasan tentang konsep tersebut. Kita akan mendefinisikan kepemimpinan *managerial* sebagai proses mengarahkan dan mempengaruhi aktifitas yang berkaitan dengan tugas dari anggota kelompok. Ada tiga implikasi penting dari batasan kita ini, yaitu:

1. Kepemimpinan harus melibatkan orang lain, yaitu bawahan atau pengikut.  
Karena ksediaan mereka menerima pengarahan dari pemimpin, anggota kelompok membantu menegaskan status pemimpin dan memungkinkan terjadinya proses kepemimpinan. Tanpa bawahan maka semua sifat kepemimpinan seorang manager akan menjadi tidak relevan.
2. Kepemimpinan mencakup distribusi kekuasaan yang tidak sama diantara pemimpin dan anggota kelompok. Pemimpin mempunyai wewenang untuk

mengarahkan beberapa aktifitas anggota kelompok, yang caranya tidak sama antara pemimpin yang satu dengan yang lain.

3. Disamping secara sah mampu memberikan perintah atau pengarahan kepada bawahan atau pengikutnya, pemimpin juga dapat mempengaruhi bawahan dengan beragam cara.

Definisi mengenai kepemimpinan dikemukakan juga oleh para ahli dalam Kartono (2008 : 57) sebagai berikut:

- Menurut Bennis kepemimpinan adalah proses dengan mana seorang agen menyebabkan bawahan bertindak laku menurut satu cara tertentu.
- Ordway Tead menyatakan kepemimpinan adalah kegiatan mempengaruhi orang – orang agar mereka mau bekerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- George R Terry berkata kepemimpinan adalah kegiatan mempengaruhi orang – orang agar mereka suka berusaha mencapai tujuan – tujuan kelompok.
- Howard H Hoyt menyatakan kepemimpinan adalah seni untuk mempengaruhi tingkah laku manusia, kemampuan untuk membimbing orang.

Dari beberapa definisi diatas, menurut Kartono (2008 : 57) bahwa pada kepemimpinan itu terdapat unsur – unsur:

- Kemampuan mempengaruhi orang lain, bawahan atau kelompok,
- Kemampuan mengarahkan tingkah laku bawahan atau orang lain,
- Untuk mencapai tujuan organisasi atau kelompok.

Selanjutnya menurut Kartono (2008 : 56) yang dapat dikemukakan mengenai kepemimpinan itu adalah sebagai berikut:

- a. Kepemimpinan itu sifatnya spesifik, khas, diperlukan bagi suatu situasi khusus. Pemimpin kelompok dengan ciri – ciri karakteristiknya itu merupakan fungsi dari situasi khusus tadi. Jelasnya, sifat – sifat utama dari pemimpin dan kepemimpinannya harus sesuai dan bisa diterima oleh kelompoknya juga bersangkutan, serta cocok-pas dengan situasi dan zamanya.
- b. Pada umumnya pemimpin itu juga memiliki beberapa sifat – sifat superior, melebihi kawan – kawan lainnya atau melebihi para pengikutnya. Paling sedikit dia harus memiliki superioritas dalam satu atau dua kemampuan/keahlian, sehingga kepemimpinannya bisa berwibawa.

Kemudian Pasolong (2008 : 5) mengatakan bahwa kepemimpinan adalah (cara atau teknik = gaya) yang digunakan pemimpin dalam mempengaruhi pengikut atau bawahannya dalam melakukan kerja sama mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Danim (2006 : 55-56) sendiri mendefinisikan kepemimpinan adalah setiap memberi yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mengkoordinasikan dan memberi arah kepada individu atau kelompok lain yang tergabung dalam wadah tertentu untuk mencapai tujuan – tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Definisi – definisi tersebut memberi gambaran yang cukup luas dan mendalam tentang kepemimpinan. Beberapa rumusan lain yang dapat ditarik dari definisi di atas adalah :

1. Kepemimpinan adalah setiap perbuatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mengkoordinasi dan memberi arah kepada individu atau

kelompok yang tergabung didalam wadah tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Aktivitas pemimpin antara lain terjelma dalam bentuk memberi perintah, membimbing dan mempengaruhi kelompok kerja atau orang lain dalam rangka mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien.
3. Aktifitas pemimpin dapat dilukiskan sebagai seni (*art*) dan bukan ilmu (*science*) untuk mengkoordinasi dan memberikan arah kepada anggota kelompok dalam reangka mencapai suatu tujuan tertentu.
4. Memimpin adalah mengambil inisiatif dalam rangka situasi sosial (bukan perseorangan) untuk membuat prakarsa baru, menentukan prosedur, merancang perbuatan dan segenap kreatifitas lain, dan karena itu pulalah tujuan organisasi akan tercapai.
5. Pimpinan selau berada dalam situasi sosial, sebab kepemimpinan pada hakikatnya adalah hubungan antara individu dengan individu atau kelompok dengan individu atau kelompok lain. Individu atau kelompok tertentu disebut pimpinan dan individu atau kelompok lain disebut bawahan.
6. Pimpinan tidak memisahkan diri dari kelompoknya. Pimpinan bekerja dengan orang lain, kerja melalui orang lain, atau keduanya. (Danim, 2006 : 56).

Maxwell dalam Pasolong (2008 : 12) memberikan rujukan bahwa untuk menjadi pemimpin yang baik harus memiliki ciri – ciri:



1. Pemimpin yang baik mampu menciptakan lingkungan yang tepat. Cara paling baik untuk memiliki loyalitas personel ialah dengan memperlihatkan perhatian kepada mereka dengan kata – kata perbuatan
2. Pemimpin yang baik mengetahui kebutuhan dasar bawahannya
3. Pemimpin yang baik mampu mengendalikan keuangan, personalia, dan perencanaan
4. Pemimpin yang baik mampu menghindari tujuh dosa yang mematikan:
  - a. Berusaha untuk disukai bukan dihormati
  - b. Tidak minta nasihat dan bantuan kepada orang lain
  - c. Mengesampingkan bakat pribadi dengan menekan peraturan bukan keahlian
  - d. Tidak menjaga untuk dikritik tetap konstruktif
  - e. Tidak mengembangkan rasa tanggung jawab dalam diri orang lain
  - f. Memperlakukan setiap orang dengan cara yang sama
  - g. Tidak membuat setiap orang selalu mendapat informasi

Dari definisi para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan ialah kemampuan dan ketrampilan seseorang yang menduduki jabatan sebagaipimpinan satuan kerja untuk mempengaruhi perilaku bawahannya dalam bekerja agar mereka dapat memberikan sumbangan nyata dalam pencapaian tujuan organisasi.

## **2.2 Perilaku Kepemimpinan**

Dalam kehidupan organisasi, perilaku kepemimpinan seorang pemimpin adalah hal yang penting diperhatikan. Kepemimpinan dalam sebuah organisasi dituntut untuk bisa membuat individu – individu dalam organisasi yang

dipimpinya bisa berperilaku sesuai dengan yang diinginkan oleh pemimpin untuk mencapai tujuan organisasi.

Aspek pertama dari pendekatan perilaku terhadap kepemimpinan adalah mengalihkan pusat perhatian dari pemimpin perseorangan ke fungsi yang dilakukan pemimpin di dalam kelompoknya. Tampak bahwa agar sebuah kelompok beroperasi secara efektif maka seseorang pemimpin harus melakukan dua fungsi sosial atau fungsi pembinaan kelompok. Fungsi yang bertalian dengan tugas mencakup fungsi memberi saran pemecahan, informasi dan pendapat. Fungsi pembinaan kelompok meliputi segala sesuatu yang membantu kelompok beroperasi secara lebih lancar, misalnya menyetujui ketidaksepakatan kelompok atau bahkan memerlukan jalannya diskusi kelompok (Sopiah, 2008 : 122).

Penelitian dalam bidang ini menemukan bahwa kebanyakan kelompok yang efektif mempunyai suatu bentuk kepemimpinan bersama di mana satu orang (biasanya manajer atau pemimpin formal) melaksanakan fungsi tugas, sedangkan anggota kelompok lainnya melakukan tugas sosial. Spesialisasi kepemimpinan seperti ini terjadi karena seorang individu mungkin mempunyai tabiat atau keterampilan untuk hanya memainkan satu peran atau karena seorang individu memusatkan perhatian hanya satu peran sehingga mengorbankan peran lainnya. Misalnya, seorang manajer yang memusatkan perhatian pada fungsi tugas memaksakan gagasannya dan mendorong kelompok untuk cepat mengambil keputusan. Sebaliknya, fungsi pembinaan kelompok mengharuskan individu tetap tanggap terhadap gagasan dan perasaan anggota kelompok. Seorang individu yang

mampu melaksanakan kedua peran tersebut secara berhasil jelas akan menjadi seorang pemimpin yang sangat efektif.

Pandangan kedua mengenai perilaku kepemimpinan memusatkan perhatian terhadap gaya yang digunakan seorang pemimpin dalam menghadapi bawahannya. Para peneliti telah mengidentifikasi dua gaya kepemimpinan, yaitu gaya yang berorientasi pada tugas mengarahkan dan mengawasi bawahannya secara ketat untuk menjamin bahwa tugas dilaksanakan secara memuaskan. Seorang pemimpin yang mempunyai gaya kepemimpinan seperti ini lebih mementingkan terlaksananya tugas daripada perkembangan dan pertumbuhan bawahan. Manajer yang berorientasi pada karyawan berusaha untuk memotivasi daripada menyupervisi bawahan. Mereka mendorong anggota kelompok untuk melaksanakan tugas dengan membiarkan anggota kelompok itu berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang berpengaruh kepada mereka dan membina hubungan yang akrab, penuh kepercayaan, dan penuh penghargaan dengan anggota kelompoknya.

Menurut Mangkunegara (2008 : 125) pola perilaku kepemimpinan ada 2 pola, yakni:

1. Pola perilaku kepemimpinan orientasi berkaitan dengan sistem kerja, sistem penghargaan (*recognition and reward*) serta pengarahan kerja dari pimpinan
2. Pola perilaku kepemimpinan orientasi prestasi berkaitan dengan variabel situasi yang mencakup karakteristik pengikutnya (pegawai).

Disamping itu terdapat dasar kepemimpinan yang berhubungan dengan perilaku, sebagaimana yang dikemukakan oleh Pasolong (2008 : 48) yaitu:

1. Perilaku mengarahkan adalah sejauh mana seorang pemimpin melibatkan diri dalam komunikasi satu arah. Bentuk pengarahan dalam komunikasi satu arah ini antara lain : menetapkan peranan yang seharusnya dilakukan oleh pengikut, memberitahukan pengikut tentang apa yang seharusnya dikerjakan dan melakukan pengawasan secara ketat kepada pengikutnya.
2. Perilaku mendukung adalah sejauh mana seorang pemimpin melibatkan diri dalam komunikasi dua arah, misalnya mendengar, menyediakan dukungan dan dorongan, memudahkan interaksi dan melibatkan para pengikut dalam pengambilan keputusan.

### **2.3 Kinerja**

Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kinerjanya. Secara definitif, Bernardin & Russel dalam Sulistiyani dan Rosidah (2003 : 223) menjelaskan kinerja adalah merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu. Sedangkan kinerja suatu jabatan secara keseluruhan sama dengan jumlah (rata – rata ) dari kinerja fungsi pegawai atau kegiatan yang dilakukan.

Rogers dalam Mahmudi (2010 : 6) mengatakan bahwa kinerja adalah sebagai hasil kerja itu sendiri (*outcomes of work*), karena hasil kerja memberikan keterkaitan yang kuat terhadap tujuan – tujuan strategik organisasi, kepuasan pelanggan dan kontribusi ekonomi. Kemudian Campbell dalam Mahmudi (2010 :

21) menyatakan bahwa hubungan fungsional antara kinerja dengan atribut kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu faktor *knowledge* (pengetahuan), *skill* (keterampilan), dan motivasi. *Knowledge* mengacu pada pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai, *skill* mengacu pada kemampuan untuk melakukan pekerjaan, motivasi adalah dorongan dan semangat untuk melakukan kerja. Selain tiga faktor tersebut, masih terdapat satu faktor lagi yaitu peran. Hilangnya salah satu faktor tersebut akan mengganggu kinerja. Pengaruh motivasi dalam pengakuan kinerja sangat penting karena motivasi berperan untuk mengubah perilaku pekerja.

Kinerja menurut Timpe dalam Pasalog (2008 : 197) adalah prestasi kerja, yang ditentukan oleh faktor lingkungan dan perilaku manajemen. Hasil penelitian Timpe menunjukkan bahwa lingkungan kinerja yang menyenangkan begitu penting untuk mendorong tingkat kinerja pegawai yang paling efektif dan produktif dalam interaksi sosial organisasi akan senantiasa terjadi adanya harapan bawahan terhadap atasan dan sebaliknya.

Selanjutnya Prawirasentono dalam Pasalog (2008 : 197) mengatakan bahwa kinerja ialah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing – masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja ialah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggungjawab yang diberikan kepadanya.



## **2.4 Pelayanan**

Moenir (2008 : 27) mengatakan bahwa pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan bersinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Adapun Sinambela (2008 : 42) mengatakan bahwa pelayan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sementara, pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 dalam Riduwan (2008 : 241) adalah “Segala bentuk kegiatan pelayan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara /Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan”.

Patton dalam Sinambela (2008 : 9) mengemukakan bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati terdapat tiga paradigma pengikat yang seyogyanya dipahami oleh aparatur pelayanan. Paradigma tersebut adalah sebagai berikut.

### **1. Bagaimana memandang diri sendiri**

Harga diri tidak diukur apa yang dimiliki dan apa pekerjaan seseorang. Misalnya seorang yang pekerjaannya membungkus makanan, ia tidak merasa rendah karena pekerjaannya itu. Ini karena ia memiliki rasa percaya diri terhadap dirinya sendiri, dan ia juga memiliki kemampuan

dalam berhubungan dengan orang lain. Jika menganggap diri kita tidak berharga dan mendasarkan citra diri pada seberapa besar materi yang dimiliki, bukannya berpikir siapa kita sebenarnya, maka sikap ini akan memunculkan perasaan negatif pada diri sendiri.

## 2. Bagaimana memandang orang lain

Pekerja pembungkus makanan menghargai orang lain, para konsumen dan barang yang dibelinya. Hal ini dapat dilihat dari caranya mengepak makanan dan sikap dalam memperlakukan para konsumennya. Ia tidak hanya ramah dan profesional, tetapi juga mampu menjalin hubungan emosional dengan sikap konsumen. Ia mempergunakan makanan sebagai alat untuk belajar lebih banyak tentang kehidupan mereka dan bahkan kadang – kadang ia bertindak sebagai penasihat yang banyak gagasan tentang resep dan gizi. Dari jenis makanan yang mereka pilih, ia semakin mengetahui lebih banyak tentang diri mereka dan bisa menyesuaikan komentarnya dengan minat dan kepribadian para konsumen.

## 3. Bagaimana memandang pekerjaan

Pekerja pembungkus makanan menjadikan pekerjaannya penting dan khusus. Ia menambah nilai pekerjaannya dengan cara mengemas barang belanjaan konsumen dengan efisien dan penuh perhatian. Ia karena selama ini belum pernah barang yang dibungkusnya pecah atau rusak. Ia menambahkan sentuhan dalam pekerjaannya dengan cara memberi perhatian kepada konsumen khusus dalam bergaul dengan merasa sebagai seorang individu. Ia tidak ragu – ragu menganggap pekerjaan itu sebagai

bagian dari dirinya, dan telah menemukan cara – cara untuk menambah makna terhadap pekerjaannya. Ia mendapat kesenangan dari tugasnya yang sebenarnya biasa saja.

Kemudian Sinambela (2008:45) mengatakan bahwa ada tujuh hal yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan, namun paling signifikan untuk diterapkan dalam lembaga pemerintah adalah:

1. *Function*: kinerja primer yang dituntut;
2. *Confirmance*: kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan;
3. *Reliability*: kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu;
4. *Serviceability*: kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan;
5. Adanya *assurance* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pada staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan ialah suatu kegiatan organisasi yang diabdikan dan diberikan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu organisasi bersangkutan.

## **2.5 Kinerja Pelayanan**

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tertentu saja kedua kualitas dimaksud harus terpenuhi. Negara berkembang umumnya tidak dapat memenuhi kedua kualitas tersebut sehingga pelayanan publiknya menjadi kurang

memuaskan. Secara terperinci Master mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas, antara lain:

1. Ketidadaan komitmen dari manajemen;
2. Ketidadaan pengetahuan dan kekurangpahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani;
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan;
4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan;
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan dalam dioptimalkan;
6. Ketidakmampuan membangun *learning organization, learning by the individuals* dalam organisasi;
7. Ketidaksesuaian antara struktur organisasi dalam kebutuhan;
8. Ketidacukupan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan;
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan;
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi;
11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal;
12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama. (Sinambela, 2008 : 7).

Selanjutnya menurut Surjadi (2009 : 12) prinsip – prinsip penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

1. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang – undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
2. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
3. Partisipatif yang dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
4. Akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
5. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
6. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
7. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
8. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

Disisi lain, Gaspersz dalam Riduwan (2008 : 250) mengutarakan beberapa dasar sistem kualitas modern yang diirikan oleh lima karakteristik, sebagai berikut:

- a. Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan
- b. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus – menerus
- c. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas
- d. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi kepada tindakan pencegahan kerusakan, bukan berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja
- e. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan “jalan hidup”

## **2.6 Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai**

Keberhasilan kegiatan organisasi dalam kondisi kuatnya tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik dewasa ini sangat ditentukan oleh modal penggerakannya, yaitu penggunaan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengelolaan sumber daya yang dimiliki, termasuk sumber daya manusia yang handal atau berkualitas tinggi. Hal tersebut menunjukkan demikian besar tantangan yang harus dihadapi dan betapa pentingnya peran pendidikan dalam menghasilkan sumber daya manusia berkualitas tinggi.

Organisasi yang berhasil memiliki sebuah ciri utama yang membedakan dengan organisasi yang tidak berhasil, yaitu kepemimpinan yang dinamis dan efektif. Ducker dalam Pasolong (2008 : 49) mengemukakan bahwa pemimpin merupakan sumber daya yang pokok yang paling langka dalam setiap organisasi. Oleh karena itu berhasil tidaknya suatu organisasi disebabkan karena perilaku pemimpin yang tidak efektif.

Selanjutnya Cribbin dalam Pasolong (2008 : 49), mengatakan bahwa seseorang pemimpin yang baik akan menyesuaikan dengan perilakunya dengan tuntutan keadaan. Perilaku pemimpin mungkin efektif dalam keadaan tertentu tetapi belum tentu efektif dalam keadaan yang lainnya. Oleh karena itu pemimpin harus mampu menyesuaikan perilakunya dengan keadaan.

Menurut Sinambela dalam Pasolong (2008 : 196) menyatakan bahwa apapun tingkatan pemimpin birokrasi yang dimiliki, pada dasarnya tidak mengurangi tanggungjawabnya sebagai pemimpin yang mempunyai peranan untuk memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat, karena dengan penerapan pemimpin berusaha memberikan pelayanan publik terbaik, itulah salah satu faktor pemimpin untuk mencapai tujuan dengan sebaik-baiknya. Salah satu peranan pemimpin dalam peningkatan pelayanan publik, adalah melalui pemotivasian bawahan.

Dengan demikian, keberhasilan organisasi akan ditentukan oleh keberhasilan pimpinan dalam mempengaruhi perilaku orang – orang yang menjadi bawahannya. Ini berarti bahwa keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh efektivitas kepemimpinan seseorang.

## **2.7 Kerangka Pemikiran**

Dalam suatu organisasi, fungsi dan perilaku pemimpin dalam mendorong pembentukan organisasi yang diharapkan menjadi dominan. Pada era globalisasi, kepemimpinan yang dibutuhkan adalah yang memiliki nilai kompetensi yang tinggi, dan kompetensi itu bisa diperoleh jika pemimpin tersebut telah memiliki pengalaman dan ilmu pengetahuan yang maksimal.

Salah satu tugas seseorang pemimpin di organisasi ialah memberikan peningkatan pada kinerja pelayanan pegawainya dan organisasi yang bersangkutan. Pada saat suatu organisasi mengalami kemunduran maka banyak analisis yang menyimpulkan bahwa kinerja individu rendah. Sehingga untuk mengembalikan dan meningkatkan kinerja tersebut, kembali keposisi yang seharusnya, maka diperlukan pemimpin yang memiliki kecakapan yang tinggi dan perilaku yang efektif.

Perilaku kepemimpinan merupakan pribadi yang dimiliki setiap pimpinan untuk melaksanakan tugas dalam organisasi. Akan tetapi, setiap pimpinan memiliki perilaku yang berbeda. Seorang pemimpin sebagai individu merupakan suatu kepribadian yang berhadapan dengan sejumlah individu lainnya yang masing – masing juga merupakan suatu kepribadian. Menurut pasolong (2008 : 48) dasar kepemimpinan yang berhubungan dengan perilaku ada 2 (dua) yaitu: a) perilaku mengarahkan, dan b) perilaku mendukung.

Hubungan antara pemimpin dan mereka yang dipimpin bukanlah hubungan satu arah tetapi senantiasa harus terdapat adanya antara hubungan interaksi. Untuk

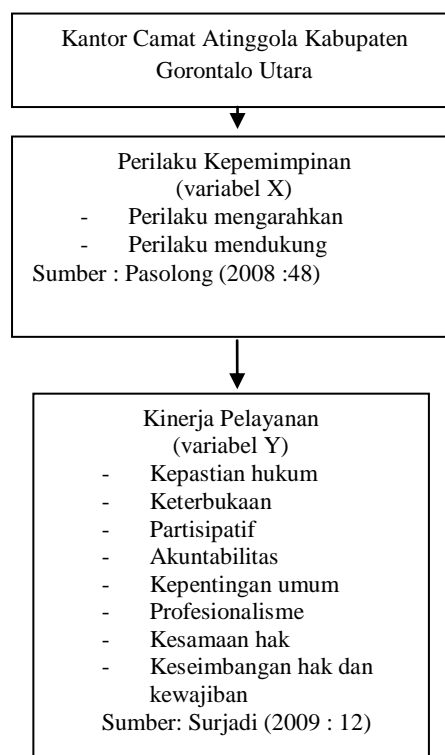


itu, agar pegawai dalam memberikan pelayanan publik dapat terarah sesuai dengan prinsip kerja yang ditetapkan bersama, maka perilaku kepemimpinan harus lebih dimaksimalkan dalam menuntun bawahannya. Hal ini untuk menciptakan keharmonisan dalam organisasi karena hal itu sangat penting.

Pelayanan publik yang baik mengisyaratkan upaya mendekatkan jarak antara masyarakat dan pemerintah. Kinerja pelayanan publik yang baik menjamin keberhasilan pelayanan tersebut. Keadaan ini menyebabkan setiap organisasi publik berusaha meningkatkan kinerja pelayanan publiknya. Menurut Surjadi (2009 : 12) prinsip – prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang baik meliputi: a) kepastian hukum, b) keterbukaan, c) partisipatif, d) akuntabilitas, e) kepentingan umum, f) profesionalisme, g) kesamaan hak, dah h) keseimbangan hak dan kewajiban.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dapat disusun kerangka pemikiran sebagai berikut.

**Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran**



## 2.8 Hipotesis

Riduwan (2008:35) mengatakan bahwa hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya melalui penelitian ilmiah. Hipotesis dalam penelitian ini ialah:

Ha : Perilaku kepemimpinan (X) berpengaruh terhadap kinerja pelayanan (Y) di

Bagian Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara. Ha :  $P_{yx} \neq 0$

Ho : Perilaku kepemimpinan (X) berpengaruh terhadap kinerja pelayanan (Y) di

Bagian Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara. Ho :  $P_{yx} = 0$

## **BAB III**

### **OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan kerangka penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka yang menjadi objek dari penelitian adalah pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara.

Adapun waktu yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperkirakan berlangsung selama tiga bulan.

#### **3.2 Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Desain Penelitian**

Jenis penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif, dengan metode pendekatan deskriptif, yakni penelitian yang menggunakan kata – kata atau kalimat dan angka – angka dengan memakai sampel dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok.

Menurut Nasution (2007 : 24) penelitian deskriptif lebih spesifik dengan memusatkan perhatian kepada aspek – aspek tertentu dan sering menunjukkan hubungan antara berbagai variabel. Sedangkan menurut Sugiono (2008 : 8) penelitian kuantitatif ialah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu,

pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Berdasarkan kerangka pikir, maka yang menjadi operasionalisasi variabel penelitian adalah:

**Tabel 3.1**

Operasionalisasi variabel X dan Y

Variabel	Dimensi	Indikator - indikator	skala
Perilaku kepemimpinan (X)  Dari pendapat Pasolong (2008 : 48)	Perilaku mengarahkan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberi pengarahan</li> <li>- Menetapkan peranan bawahan</li> <li>- Memberitahukan bawahan tentang apa yang seharusnya dikerjakan</li> <li>- Melakukan pengawasan secara ketat kepada bawahan</li> </ul>	Ordinal
	Perilaku mendukung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mendengar</li> <li>- Menyediakan dukungan dan dorongan</li> <li>- Memudahkan interaksi</li> <li>- Melibatkan para pengikut dalam pengambilan keputusan</li> </ul>	Ordinal
Kinerja pelayanan (Y)	Prinsip – prinsip penyelenggaraan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepastian hukum</li> <li>- Keterbukaan</li> <li>- Partisipatif</li> </ul>	

Dari pendapat Surjadi (2009 : 12)	publik:  Akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Akuntabilitas</li> <li>- Kepentingan umum</li> <li>- Profesionalisme</li> <li>- Kesamaan hak</li> <li>- Keseimbangan hak dan kewajiban</li> </ul>	Ordinal
-----------------------------------	------------------------------	--	---------

Dalam melakukan uji operasional dari masing – masing variabel akan di ukur dengan menggunakan skala Likert. Kuersioner disusun dengan menyiapkan lima pilihan jawaban, yang masing – masing pilihan akan diberikan bobot nilai yang berbeda, yaitu seperti tampak pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.2**  
Bobot nilai variabel

Pilihan	Bobot
Selalu	5
Sering	4
Kadang – kadang	3

Jarang	2
Tidak pernah	1

### **3.2.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.2.3.1 Populasi**

Sugiyono dalam Riduwan (2008 : 54) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai negeri di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara yang berjumlah 31 orang.

#### **3.2.3.2 Sampel**

Menurut Riduwan (2008 : 56) sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri – ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Karena tidak semua data dan informasi akan diproses dan tidak semua orang atau benda akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya.

Karena jumlah populasi di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara relatif sedikit, maka teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh (sensus) dimana keseluruhan anggota populasi dijadikan sampel yakni sebanyak 31 orang.

### **3.2.4 Prosedur Pengumpulan Data**

Dalam penulisan ini digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

Metode kuesioner (angket), adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab, Daftar pertanyaan yang disusun menyangkut kemampuan aparatur pemerintah dan kualitas pelayanan publik

### **3.2.5 Prosedur Penelitian**

Untuk mendapatkan data yang baik dalam arti mendekati kenyataan sudah tentu diperlukan suatu alat pengumpul data atau instrumen yang baik. Untuk meyakini bahwa alat ukur atau instrumen yang akan digunakan itu valid dan handal, maka alat ukur atau instrumen tersebut harus diuji validitas dan reabilitasnya terlebih dahulu.

#### **3.2.5.1 Uji Validitas**

Menurut Arikunto (2006 : 219) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keahlian suatu instrumen yang bersangkutan mampu mengukur apa yang diukur. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing – masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing – masing variabel. Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi.

Menurut Masrun dalam Sugiyono (2007 : 124) menyatakan item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula.

Untuk pengujian menggunakan rumus angka kasar sebagai berikut :

$$r_{XY} = \frac{n \cdot (\sum XY) - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{((n \sum X^2) - (\sum X)^2) ((n \sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

x = Variabel bebas

Y = Variabel terikat

n = Banyaknya sampel

Selanjutnya dihitung dengan uji t dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = Nilai t hitung

n = Jumlah responden

r = Koefisien korelasi hasil r hitung

Selanjutnya angka korelasi yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan ditransformasi ke nilai t – studen dan dibandingkan dengan tabel – t pada derajat bebas (n – 2), taraf signifikan yang dipilih. Bila nilai t yang diperoleh berdasarkan perhitungan nilainya lebih besar dari nilai t tabel maka pertanyaan dikatakan valid, dan bila nilai t di bawah atau sama dengan nilai t tabel maka pertanyaan dikatakan tidak valid. Sedangkan untuk mengetahui tingkat validitas besarnya pengaruh masing – masing variabel atau besarnya koefisien korelasinya dengan menggunakan interpretasi koefisien korelasi, seperti tampak pada tabel berikut :

**Tabel 3.3**  
Interpretasi koefisien korelasi



Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat lemah

Sumber : Riduwan (2008:136)

### 3.2.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas atau keandalan bertujuan untuk mengukur keandalan alat ukur dengan cara memberikan skor yang relatif sama pada seorang responden, walaupun responden mengerjakannya dalam waktu yang berbeda. Uji dilakukan dengan menggunakan teknik belah dua dari *Spearman Brown*, yang langkah – langkah kerjanya sebagai berikut :

1. Membagi pernyataan – pernyataan menjadi dua belahan
2. Skor untuk masing – masing pernyataan pada tiap belahan dijumlahkan, sehingga menghasilkan dua skor total untuk masing – masing responden
3. Mengkorelasikan skor total belahan pertama dengan belahan kedua, dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment*
4. Angka korelasi yang diperoleh adalah angka korelasi dari alat pengukur yang dibelah (split-half), maka angka korelasi yang lebih rendah dari pada angka yang diperoleh jika alat ukur tidak dibelah.

$$r_i = \frac{2 r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan:

$r_i$  = Reliabilitas internal seluruh instrument atau pernyataan

$r_b$  = Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

Reliabel dari setiap pernyataan akan ditunjukkan dengan hasil  $r_i$  positif dan  $r_i$  hitung  $> r$  tabel, berarti seluruh item pernyataan adalah reliable/handal.

### 3.2.6 Metode Analisis Data

#### 3.2.6.1 Rancangan Uji Hipotesis

Untuk memastikan apakah terdapat pengaruh perilaku kepemimpinan (X) terhadap kinerja pelayanan (Y) di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara, maka pengujian dilakukan dengan menggunakan metode regresi sederhana.

#### 3.2.6.2 Pengujian Hipotesis

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dilaksanakan, maka penelitian ini menggunakan metode analisis diskriptif kuantitatif, dimana data yang telah dikumpulkan dari responden, khususnya dari kuesioner dideskripsikan dan dituangkan kedalam tabel frekuensi dan persentase.

Selanjutnya untuk menguji pengaruh setiap variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) dilakukan uji statistik dengan menggunakan analisis regresi sederhana (Riduwan, 2008:145) dengan formulasi sebagai berikut:

Persamaan regresi :

$$Y = a + b X$$

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Keterangan :

X = Perilaku kepemimpinan

Y = Kinerja pelayanan

a = Nilai konstanta harga Y jika X = 0

b = Nilai sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

### 3.2.6.3 Koefisien Korelasi

Sedangkan untuk mengetahui besarnya hubungan antara perilaku kepemimpinan (X) terhadap kinerja pelayanan (Y) di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara, digunakan koefisien korelasi dengan formulasi *Pearson Product Moment* dalam Riduwan (2008:111) dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{((n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2))}}$$

Keterangan :

X = Perilaku kepemimpinan

Y = Kinerja pelayanan

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

Selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap variabel Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinan sebagai berikut :

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KP = Nilai koefisien determinan

$r$  = Nilai koefisien korelasi

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Keadaan Wilayah**

Kecamatan Atinggola adalah salah satu dari 11 (sebelas) Kecamatan yang ada di Kabupaten Gorontalo Utara yang terdiri dari 14 Desa dan 53 Dusun dengan luas wilayah 256,64 Km<sup>2</sup> yang terletak di :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Laut Sulawesi
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kab. Bone Bolango
- c. Sebelah Timur berbatasan dengan Kab. Bolaang Mongondow Utara
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Gentuma Raya.

Kecamatan Atinggola adalah Daerah pesisir yang sebagian wilayahnya berada dipesisir pantai utara Provinsi Gorontalo. Dengan luas wilayah 264,55 km<sup>2</sup>, Kecamatan Atinggola memiliki potensi unggulan daerah berupa hasil laut yang melimpah dan lahan pertanian yang luas, yang menghasilkan tanaman pertanian yang melimpah. Hasil laut dan pertanian adalah dua potensi unggulan daerah Kecamatan Atinggola.

Tahun 2021 penduduk Kecamatan Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara berjumlah 11.690 ( Sebelas ribu Enam ratus Sembilan Puluh ) jiwa. Dengan jumlah Kepala Keluarga sebanyak 3.225 (Tiga Ribu Dua Ratus Dua Puluh Lima ) KK. Tediri dari 14 Desa yaitu : Desa Tombulilato Desa Buata, Desa Posono, Desa Sigaso, Desa Bintana, Desa Pinontoyonga, Desa Monggupo, Desa Kotajin, Desa

Kotajin Utara, Desa Oluhuta, Desa Imana, Desa Iloheluma, Desa Ilomata, dan Desa Wapalo.

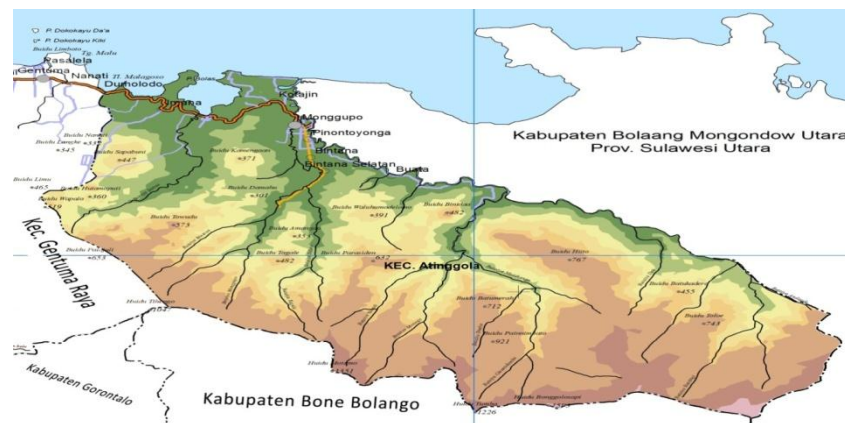
Tabel 4.1  
Jumlah penduduk Kecamatan Atinggola

NO	NAMA DESA	JUMLAH PENDUDUK		TOTAL JUMLAH	JUMLAH KK
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN		
<i>1</i>	<i>2</i>				
1	Tombulilato	504	506	1.010	250
2	Buata	226	228	455	119
3	Posono	243	244	489	124
4	Sigaso	444	408	832	232
5	Bintana	377	374	751	237
6	Pinontoyonga	470	471	941	290
7	Monggupo	392	391	783	230
8	Kotajin	382	344	726	236
9	Kotajin Utara	499	483	982	284
10	Oluhuta	311	309	621	168
11	Imana	891	893	1.784	473
12	Iloheluma	375	377	752	209
12	Ilomata	500	522	1.022	253
14	Wapalo	269	273	542	120
<b>JUMLAH</b>		<b>5.721</b>	<b>5.275</b>	<b>11.690</b>	<b>3.225</b>

*Sumber : Profil Kecamatan Atinggola*

Dari data yang diuraikan di atas dapat dilihat bahwa kepadatan penduduk di Kecamatan Atinggola adalah 45 jiwa per kilometer persegi, yang sebaran penduduknya mencapai diatas jumlah 1000 jiwa berada di tiga Desa yaitu desa Ilomata berjumlah 1.022 jiwa, Desa Tombululilato berjumlah 1.010 Jiwa dan jumlah penduduk terbanyak berada di desa Imana.

Gambar 4.1  
Peta Administrasi Kecamatan Atinggola



*Sumber : Profil kecamatan Atinggola*

#### 4.1.2 Gambaran Umum Kantor Camat Atinggola

Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/ Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat. Sedangkan kedudukan Camat berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/ Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Kecamatan Atinggola secara resmi dibentuk pada tahun 1868 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan. Kecamatan Atinggola pada mulanya merupakan wilayah kabupaten Gorontalo provinsi Sulawesi Utara

pada tahun 1868 orde lama dengan wilayah berasal dari wilayah kecamatan pesisir utara.

Dalam perjalanan yang ketika itu berada dalam pengawasan kabupaten Gorontalo provinsi Gorontalo, kemudian terjadi perubahan kembali, karena masyarakat memilih memisahkan diri dari kabupaten Gorontalo menjadi Kabupaten Gorontalo Utara pada tahun 2007. Selanjutnya ketika usulan pembentukan kabupaten Gorontalo Utara mulai dirintis, menjadi 11 kecamatan induk yang ada saat itu.

Seiring dengan dinamika pemerintahan dan perkembangan kehidupan masyarakat, pada tahun 1868 kecamatan dimekarkan dan melahirkan 7 Desa. Berangkat dari kondisi yang ada dan dengan memperhatikan aspirasi yang berkembang, juga dalam rangka mendekatkan pelayanan masyarakat kecamatan pesisir utara mengusulkan kepada pemerintah kabupaten Gorontalo kecamatan pesisir utara dibentuk kembali 7 desa yang baru sekarang sudah menjadi 14 desa.

Dengan segala perjuangan dari masyarakat kecamatan pesisir utara khususnya di kecamatan Atinggola berdasarkan peraturan Daerah Nomor 03 Tahun 2019 tentang Pembentukan Kecamatan dan Kelurahan. Kecamatan Atinggola merupakan sebuah kecamatan yang juga merupakan pusat pemerintahan kabupaten dan Desa. adapun visi misinya yaitu :



1. Ceria : secara bahasa, Ceria bermakna : bersih, berseri-seri (air muka/wajah),cerah dan bersinar.Keceriaan adalah pertanda gembiradan bahagia. (Kamus Besar Bahasa Indonesia) secara khusus CERIA adalah akronim atau gabungan makna : Cerdas, Empatik, Ramah, Inovatif, Amanah.
2. Unggul : Bermakna lebih baik, lebih tinggi, lebih maju, menang. Keunggulan adalah keadaan yang lebih unggul,keutamaan, Kantor Camat Atinggola kecakapan, kebaikan, kekuatan, dan lain-lain. Yang lebih dari pada yang lain.
3. Sejahtera : Bermakna aman sentosa dan makmur, selamat, terlepas dari segala macam gangguan (Kamus Besar Bahasa Indonesia).Keluarga sejahtera adalah keluarga yang dibentuk berdasarkan atas perkawinan yang sah, mampu memenuhi kebutuhan hidup spritual dan material yang layak, bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, memiliki hubungan yang serasi, selaras dan seimbang antara keluarga dengan masyarakat dan lingkungan (UU Nomor 10 Tahun 2012)

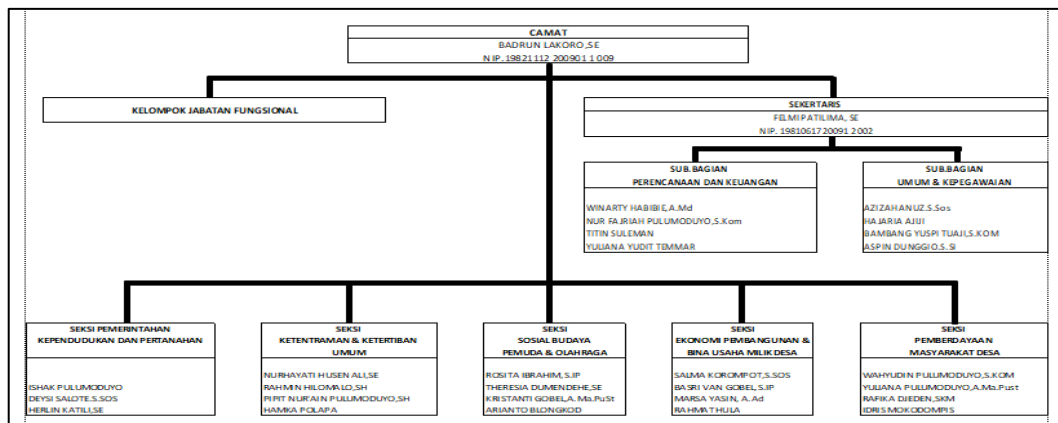
4. Poros Maritim : Poros Maritim (PM) merupakan sebuah gagasan dan kebijakan strategis pemerintah pusat saat untuk menjamin konektivitas antar pulau, pengembangan industri perkapalan dan perikanan, perbaikan transportasi laut serta fokus pada keamanan maritim. Gorontalo Utara secara geo-positioning di Zona-PM utara Indonesia.

Berdasarkan Visi pembangunan Kabupaten Gorontalo Utara Tahun 2018-2023, maka ditetapkan Misi pembangunan Kabupaten Gorontalo Utara Tahun 2018-2023 sebagai bentuk upaya untuk mewujudkan Visi pembangunan. Misi disusun dalam rangka mengimplementasikan langkah- langkah yang akan dilakukan dalam mewujudkan Visi. Rumusan Misi merupakan gambaran Visi yang ingin dicapai dan menguraikan upaya- upaya yang harus dilakukan sekaligus memberikan arah batasan proses pencapaian tujuan, oleh karena itu untuk mewujudkan Visi maka diuraikan Misi pembangunan daerah sebagai berikut :

1. Membangun SDM Ceria (Cerdas,Empatik,Ramah,Inovatif Amanah)
2. baik SDM Aparatur Maupun SDM Masyarakat.
3. Membangun keunggulan Positioning Gorontalo Utara di antara dua Provinsi (Sulawesi Utara dan Sulawesi Tengah) serta perairan Dunia menjadi Modal Utama kemajuan dan kesejahteraan yang berkeadilan .

4. Mempercepat kesejahteraan Rakyat dengan membangun infrastruktur/  
Program strategis kesejahteraan.
5. Meningkatkan kualitas lingkungan, keseimbangan gender dan ramah anak.
6. Mengembangkan kehidupan beragama dan ber Budaya secara produktif,  
harmonis, dan berkelanjutan.

**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Atinggola**



Sumber : Profil Kantor Kecamatan Atinggola Tahun 2021

### 4.1.3 Tugas dan Fungsi Pegawai Kantor Camat Atinggola

#### A. Camat

##### 1. Tugas pokok

Tugas pokok camat yaitu :

- 1) Camat Mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan Pemerintah yang dilimpahkan Oleh Bupati Sesuai karakteristik wilayah untuk menangani sebagian urusan otonomi Daerah dan

tugas Pemerintah umum lainnya berdasarkan peraturan perundang – undangan.

2) Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati

Disamping melaksanakan tugas pokok camat juga menyelenggarakan tugas pemerintahan umum lainnya yang meliputi :

- 1) Mengkoordinasikan pelaksanaan program dan upaya pemberdayaan masyarakat di wilayah kerjanya.
- 2) Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan sosial kemasyarakatan di wilayah kerjanya
- 3) Mengkoordinasikan pelaksanaan program dan upaya peningkatan kesejahteraan rakyat di wilayah kerjanya
- 4) Mengkoordinasikan dan melaksanakan pemantauan serta memfasilitasi penyelesaian masalah pertanahan di wilayah kerjanya
- 5) Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kerjanya
- 6) Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan di wilayah kerjanya
- 7) Mengkoordinasikan pelaksanaan program pengembangan sumber daya di wilayah kerjanya
- 8) Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan
- 9) Membina dan penyelenggaraan pemerintahan desa

- 10) Melaksanakan pelayanan yang menjadi kebutuhan masyarakat sesuai ruang lingkup tugasnya
- 11) Melaksanakan tugas pemerintahan umum lainnya berdasarkan ruang lingkup tugas, fungsi dan kewenangan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

## 2. Fungsi

Fungsi camat antara lain :

- 1) Perumusan kebijakan teknis sesuai dengan ruang lingkup tugas, fungsi dan kewenangan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan
- 2) Pembinaan, pemantauan, pengawasan, pengendalian dan pelaporan koordinasi kewilayahan
- 3) penyusunan program dan kegiatan kantor kecamatan
- 4) Pengawasan pelaksanaan program dan kegiatan kantor kecamatan
- 5) Pengendalian monitoring dan evaluasi serta penilaian terhadap pelaksanaan program dan kegiatan kantor kecamatan
- 6) Memberikan saran dan pertimbangan kepada Bupati mengenai langkah atau tindakan yang perlu diambil dalam bidang tugasnya
- 7) Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait baik di tingkat kabupaten, provinsi maupun ditingkat pusat
- 8) Pengelolaan dan pembinaan urusan ketatausahaan kantor kecamatan

- 9) Penyampaian laporan berkala tepat pada waktunya kepada Bupati
- 10) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **B. Sekretaris Kecamatan**

### **1. Tugas Pokok Sekertaris Kecamatan :**

Sekertaris kecamatan mempunyai tugas memberikan pelayanan teknis administratif kepada seluruh perangkat dan aparatur kecamatan, melaksanakan pengelolaan ketatausahaan, penyusunan program, keuangan, administrasi umum dan kepegawaian.

### **2. Fungsi Sekertaris Kecamatan :**

Sekertaris kecamatan mempunyai fungsi :

- 1) Menyiapkan rencana program dan kegiatan serta menyediakan dan penyajian data tentang profil dan ruang lingkup tugas;
- 2) Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pengendalian serta menyusun laporan;
- 3) Pengelolaan urusan rumah tangga, surat menyurat dan kerarsipan;
- 4) Menghimpun peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelaksanaan program dan kegiatan kantor kecamatan;
- 5) Penyiapan informasi dan hubungan masyarakat, protokoler, serta pengelolaan perpustakaan kecamatan;

- 6) Pengelolaan administrasi umum, keuangan, kepegawaian dan perlengkapan
- 7) Mengkoordinasikan tindak lanjut hasil pengawasan/pemeriksaan;
- 8) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh camat.

### **C. Sub Bagian Program dan Keuangan**

#### **1. Tugas Pokok**

Sub bagian program dan keuangan mempunyai tugas menyelenggarakan administrasi pengelolaan keuangan dan pengelolaan pajak serta Pendapatan Asli Daerah (PAD).

#### **2. Fungsi**

Sub bagian program dan Keuangan mempunyai fungsi :

- 1) Menjalankan kebijakan pengelolaan keuangan berdasarkan kebijakan Bupati selaku pemegang kekuasaan pengelolaan keuangan daerah yang merupakan penjabaran dari ketentuan peraturanperundang – undangan;
- 2) Menyusun anggaran keuangan tahunan kantor kecamatan berdasarkan rencana kerja;
- 3) Mengendalikan pelaksanaan penerimaan PAD,penerimaan pajak–pajak Negara,penerimaan Pihak ketiga serta menyetoran ke kas Daerah,kas Negaraatau ke kas pihak ketiga;

- 4) Mengedalikan pelaksanaan pembayaran kantor kecamatan yang membebani APBD;
- 5) Mengendalikan penatausahaan pelaksanaan anggaran kantor kecamatan;
- 6) Menyelenggarakan pengarsipan bukti – bukti penerimaan dan pengeluaran keuangan kantor kecamatan;
- 7) Menyusun dan menyampaikan laporan keuangan intern dan laporan keuangan tahunan kantor kecamatan kepada BPKAD;
- 8) Menyusun analisa kinerja keuangan kantor kecamatan berdasarkan prinsip-prinsip kewirausahaan;
- 9) membantu BUD mengendalikan kekayaan daerah yang dikuasakan kepada pengguna barang;
- 10) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### **D. Sub Bagian Kepegawaian**

##### **1. Tugas pokok**

Sub bagian kepegawaian dipimpin oleh seorang kepala sub bagian yang mempunyai tugas melaksanakan inventarisasi, penataan dan pemeliharaan aset serta mengelola administrasi kepegawaian kantor kecamatan.

##### **2. Fungsi**

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 11, kepala sub bagian kepegawaian mempunyai fungsi :



- 1) Melaksanakan urusan surat menyurat, pengarsipan dan keprotokoler
- 2) Melaksanakan urusan perlengkapan dan rumah tangga kantor kecamatan
- 3) Melaksanakan inventarisasi, pemeliharaan dan penatausahaan aset milik negara/ daerah ;
- 4) Menyusun rencana kebutuhan dan penghapusan barang inventaris
- 5) Pengelolaan administrasi kepegawaian yang meliputi pengembangan karir, kenaikan pangkat, gaji berkala, mutase intern dan kesejahteraan pegawai kantor kecamatan
- 6) Membuat laporan kepegawaian secara periodil;
- 7) Membuat laporan mingguan, bulanan dan tahunan tentang kehadiran pegawai;
- 8) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### **E. Sub Bagian Umum dan Perlengkapan**

##### **1. Tugas pokok**

Sub bagian umum perlengkapan dipimpin oleh seorang kepala sub bagian yang mempunyai tugas mengumpulkan dan menyusun rencana program dan kegiatan, monitoring, evaluasi, pengendalian dan pelaporan.

##### **2. Fungsi**

Kepala sub bagian umum perlengkapan mempunyai fungsi :

- 1) Melakukan koordinasi dengan masing-masing seksi lingkup kantor kecamatan untuk menyusun dan menyiapkan perencanaan program/kegiatan kantor kecamatan;
- 2) Melakukan koordinasi dengan masing-masing seksi lingkup kantor kecamatan untuk menyusun, menganalisis dan menyiapkan bahan evaluasi, monitoring, pengendalian dan pelaporan pelaksanaan program/kegiatan kantor Kecamatan;
- 3) Mengumpulkan dan menyatukan program kerja dan rencana kegiatan kerja kantor;
- 4) Melakukan koordinasi dengan masing-masing seksi untuk menyusun RENSTRA, RENJA dan LAKIP kantor kecamatan;
- 5) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### **F. Seksi Pemerintahan**

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan kewenangan kecamatan di bidang koordinasi pembinaan, pemantauan, pengawasan, pengendalian dan pelaporan kewilayahan ke tingkat daerah menyangkut pelaksanaan tugas pemerintahan umum di wilayah kerja kecamatan. Dalam melaksanakan tugas seksi Pemerintahan mempunyai fungsi :

- 1) Menyusun program kerja seksi serta merencanakan pemenuhan sumber dayadan sarana prasarana guna pencapaian sasaran program ;
- 2) Membuat laporan bulanan, triwulan dan tahunan sesuai capaian seksi;
- 3) Memimpin staf dalam lingkungan seksi ;

- 4) Melakukan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan, Pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan tentang masalah yang timbul. Dalam pelaksanaan tugas pemerintahan umum di wilayah kerja kecamatan ;
- 5) Memberikan pertimbangan saran teknis kepada camat menyangkut koordinasi. Pembinaan, pemantauan, pengawasan, pengendalian dan pelaporan. Kewilayahan ke instansi teknis di tingkat daerah menyangkut pelaksanaan urusan pemerintahan umum di wilayah kerja ke kecamatan ;
- 6) Melakukan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan, pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan tentang perencanaan koordinasi pembinaan, pemantauan, pengawasan, pengendalian dan pelaporan kewilayahan ke instansi teknis di tingkat daerah dalam pelaksanaan tugas pemerintahan umum di wilayah kerja kecamatan;
- 7) melakukan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan, pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan tentang hasil – hasil koordinasi pembinaan, pemantauan, pengawasan, pengendalian dan pelaporan kewilayahan ke instansi teknis di tingkat daerah dalam pelaksanaan tugas pemerintahan umum di wilayah kerja kecamatan;
- 8) Melaksanakan fungsi –fungsi lainnya sesuai ruang lingkup tugas;

#### **G. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum**

Seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas melaksanakan kewenangan kecamatan di bidang koordinasi pembinaan, pemantauan, pengawasan, pengendalian dan laporan kewilayahan ke tingkat daerah

menyangkut pelaksanaan upaya penciptaan Susana ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kerja kecamatan. Dalam melaksanakan tugas pembagian dimaksud, seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai fungsi :

- 1) Menyusun program kerja seksi serta merencanakan pemenuhan kebutuhan sumber daya dan sarana prasarana guna pencapaian sasaran program;
- 2) Membuat laporan bulanan, triwulan dan tahunan sesuai capaian seksi;
- 3) Memimpin staf dalam lingkungan seksi;
- 4) Melakukan perumusan kebijaksanaan, koordinasi pelaksanaan kebijakan, pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan tentang masalah pembinaan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kerja kecamatan;
- 5) Memberikan pertimbangan dan saran teknis kepada camat menyangkut koordinasi pembinaan, pemantauan, pengawasan, pengendalian, dan pelaporan kewilayahan ke instansi teknis di tingkat daerah menyangkut upaya ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kerja kecamatan;
- 6) Melakukan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan, pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan tentang perencanaan koordinasi pembinaan, pemantauan, pengawasan, pengendalian dan pelaporan wilayah ke instansi teknis di tingkat daerah dalam pelaksanaan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kerja kecamatan;
- 7) Melakukan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan, pemantauan, analisis, evaluasi, dan pelaporan tentang hasil-hasil koordinasi pembinaan, pemantauan, pengawasan, pengendalian dan pelaporan kewilayah ke instansi teknis di tingkat daerah dalam

pelaksanaan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah kerja kecamatan;

- 8) Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai ruang lingkup tugas;

#### **H. Seksi Sosial dan Kesejahteraan Rakyat**

Seksi sosial dan kesejahteraan rakyat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan kecamatan di bidang koordinasi pembinaan, pemantauan, pengawasan pengendalian, dan pelaporan kewilayahan ke tingkat daerah menyangkut pelaksanaan kegiatan organisasi sosial, pembinaan sosial budaya dan adat istiadat, sosial ekonomi dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan kesejahteraan rakyat di wilayah kerja kecamatan. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, seksi sosial dan kesejahteraan rakyat mempunyai fungsi:

- 1) Menyusun program kerja seksi serta merencanakan pemenuhan kebutuhan sumber daya dan sarana prasarana guna pencapaian sasaran program;
- 2) Membuat laporan bulanan, triwulan dan triwulan sesuai capaian seksi;
- 3) Memimpin staf dalam lingkungan seksi;
- 4) Melakukan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan, pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan tentang masalah pembinaan dan pelaksanaan kegiatan organisasi sosial kemasyarakatan dan pemuda, lembaga swadaya masyarakat (LSM), penanganan masalah sosial, pembinaan sosial budaya dan adat istiadat, sosial ekonomi dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan kesejahteraan rakyat di wilayah kerja kecamatan;

- 5) Memberikan pertimbangan dan saran teknis kepada camat menyangkut koordinasi pembinaan, pemantauan, pengawasan, pengendalian dan pelaporan kewilayahhan ke instansi teknis di tingkat daerah penyangkut pelaksanaan kegiatan organisasi sosial kemasyarakatan dan pemuda, lembaga swadaya masyarakat (LSM), penanganan masalah sosial, pembinaan sosial budaya dan adat istiadat, sosial ekonomi dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan kesejahteraan rakyat di wilayah kerja kecamatan;
- 6) Melakukan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan, pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan tentang perencanaan koordinasi pembinaan, pemantauan, pengawasan, pengendalian, dan pelaporan wilyahan ke instansi teknis di tingkat daerah dalam pelaksanaan kegiatan organisasi kemasyarakatan dan pemuda, lembaga swadaya masyarakat (LSM), penanganan masalah sosial, pembinaan sosial budaya dan adat istiadat, sosial ekonomi dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan kesejahteraan rakyat di wilayah kerja kecamatan;
- 7) Melakukan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan, pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan tentang hasil-hasil koordinasi pembinaan, pemantauan, pengawasan, pengendalian dan pelaporan kewilayahhan ke instansi teknis di tingkat daerah dalam pelaksanaan kegiatan organisasi sosial kemasyarakatan dan pemuda, lembaga swadaya masyarakat (LSM), penangan masalah sosial, pembinaan sosial budaya

dan adat istiadat, sosial ekonomi dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan kesejahteraan rakyat di wilayah kerja kecamatan;

- 8) Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai ruang lingkup tugas;

#### **I. Seksi Ekonomi**

Seksi ekonomi mempunyai tugas melaksanakan kewenangan kecamatan di bidang koordinasi dan fasilitas kegiatan peningkatan dan pengembangan SDM (pendidikan, kesehatan, tenaga kerja, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak) dan SDA (pertanian, perkebunan, peternakan, perikanan dan kelautan, kehutanan, pertambangan, energi, lingkungan hidup, perhubungan dan pariwisata) dan sumber daya lainnya di wilayah kecamatan.

Dalam pelaksanaan tugas seksi ekonomi mempunyai fungsi :

- 1) Menyusun program kerja seksi serta merencanakan pemenuhan kebutuhan ekonomi dan sarana prasarana guna pencapaian sasaran program;
- 2) Membuat laporan bulanan, triwulan dan tahunan sesuai pencapaian seksi;
- 3) Memimpin staf dalam lingkungan seksi;
- 4) Melakukan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan, pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan tentang pelaksanaan kegiatan peningkatan dan pengembangan SDM (pendidikan, kesehatan, tenaga kerja, pemberdayaan dan perlindungan anak) dan SDA (pertanian, perkebunan, peternakan, perikanan dan kelautan, kehutanan, pertambangan, energi, lingkungan hidup, perhubungan dan pariwisata) dan sumber daya lainnya di wilayah kerja kecamatan;

- 5) Memberikan pertimbangan dan saran teknis kepada camat menyangkut koordinasi pembinaan, pemantauan, pengawasan, pengendalian dan pelaporan ke wilayahan ke instansi teknis di tingkat daerah menyangkut pelaksanaan kegiatan peningkatan dan pengembangan SDM (pendidikan, kesehatan, tenaga kerja, pemberdayaan dan perlindungan anak) dan SDA (pertanian, perkebunan, peternakan, perikanan dan kelautan, kehutanan, pertambangan, energi, lingkungan hidup, perhubungan dan pariwisata) dan sumber daya lainnya di wilayah kerja kecamatan;
- 6) Melakukan perumusan kebijakan, koordinasi pelaksanaan kebijakan, pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan tentang perencanaan koordinasi pembinaan, pemantauan, pengawasan, pengendalian dan pelaporan kewilayahan ke instansi teknis di tingkat daerah tentang pelaksanaan kegiatan peningkatan dan pengembangan SDM (pendidikan, kesehatan, tenaga kerja, pemberdayaan dan perlindungan anak) dan SDA (pertanian, perkebunan, peternakan, perikanan dan kelautan, kehutanan, pertambangan, energi, lingkungan hidup, perhubungan dan pariwisata) dan sumber daya lainnya di wilayah kerja kecamatan;
- 7) Pengendalian dan pelaporan kewilayahan ke instansi teknis di tingkat daerah dalam pelaksanaan kegiatan peningkatan dan pengembangan SDM (pendidikan, kesehatan, tenaga kerja, pemberdayaan dan perlindungan anak) dan SDA (pertanian, perkebunan, peternakan, perikanan dan kelautan, kehutanan, pertambangan, energi, lingkungan hidup,



perhubungan dan pariwisata) dan sumber daya lainnya di wilayah kerja kecamatan;

- 8) Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai ruang lingkup tugas;

#### J. Kepegawaian dan Eselonering

1. Kepangkatan dan sistem kepegawaian di lingkungan kantor kecamatan, diatur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pengangkatan, pemindahan dan pemberhentian pejabat dan pegawai di lingkungan kantor kecamatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Camat adalah jabatan struktural eselon IIIa.
4. Sekertaris kecamatan adalah jabatan struktural eselon IIIb.
5. Kepala seksi adalah jabatan struktural eselon IVa.
6. Kepala sub bagian adalah jabatan struktural eselon IVb

## **4.2 Hasil Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis dalam pengujian hipotesis penelitian yaitu terdapat pengaruh antara perilaku kepemimpinan (X) terhadap kinerja pelayanan (Y) di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara. Sebelum peneliti membahas mengenai hasil pengujian hipotesis menggunakan data olah yang disebarkan peneliti dalam bentuk kuisioner. Peneliti akan melakukan deskripsi pada variabel X dan variabel Y secara terpisah.

### **4.2.1 Deskripsi Variabel Perilaku Kepemimpinan**

Kuisisioner penelitian dibuat berdasarkan indikator-indikator yang ada pada teori penunjang variabel perilaku kepemimpinan dengan dua bagian yaitu perilaku kepemimpinan mengarahkan dan perilaku kepemimpinan mendukung. Untuk menjelaskannya lebih singkat namun, informatif peneliti akan mendeskripsikan jawaban responden pada variabel perilaku kepemimpinan seperti pada tabel berikut.

**Tabel 4.1** Distribusi pendapat responden tentang pimpinan selalu memberikan pengarahan terhadap pegawainya

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	0	0
4	Sering	2	6,45
5	Selalu	29	93,55
Total		31	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pimpinan selalu memberikan pengarahan terhadap pegawainya dapat dilihat bahwa dari 31 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 93,55 yang menyatakan bahwa pimpinan selalu memberikan pengarahan terhadap pegawainya. Kemudian, untuk responden yang menjawab bahwa pimpinan sering memberikan pengarahan terhadap pegawainya sebesar 6,45%.

**Tabel 4.2** Distribusi pendapat responden tentang pimpinan selalu membagi tugas dari setiap pegawainya

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	0	0
4	Sering	6	19,35
5	Selalu	25	80,65
Total		31	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pimpinan selalu membagi tugas dari setiap pegawainya dapat dilihat bahwa dari 31 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 80,65% yang menyatakan bahwa pimpinan selalu membagi tugas dari setiap pegawainya. Kemudian, untuk responden yang menjawab sering sebesar 19,35%.

**Tabel 4.3** Distribusi pendapat responden tentang pimpinan selalu menginformasikan tentang apa yang seharusnya dikerjakan pegawainya

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	1	3,23
3	Kadang-Kadang	0	0
4	Sering	11	35,48
5	Selalu	19	61,29
Total		31	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pimpinan selalu menginformasikan tentang apa yang seharusnya dikerjakan pegawainya dapat dilihat bahwa dari 31 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 61,29% yang menyatakan pimpinan selalu menginformasikan tentang apa yang seharusnya dikerjakan pegawainya kemudian, untuk responden yang menjawab pimpinan sering menginformasikan tentang apa yang seharusnya dikerjakan pegawainya sebesar 36,48% dan pimpinan jarang menginformasikan tentang apa yang seharusnya dikerjakan pegawainya sebesar 3,23%.

**Tabel 4.4** Distribusi pendapat responden tentang pimpinan selalu melakukan pengawasan secara ketat terhadap pegawainya

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	0	0
4	Sering	2	6,45
5	Selalu	29	93,55
Total		31	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pimpinan selalu melakukan pengawasan secara ketat terhadap pegawainya dapat dilihat bahwa dari 31 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 93,55% yang menyatakan

bahwa pimpinan selalu melakukan pengawasan secara ketat terhadap pegawainya. Kemudian, untuk responden yang menjawab pimpinan selalu melakukan pengawasan secara ketat terhadap pegawainya sebesar 6,45%.

**Tabel 4.5** Distribusi pendapat responden tentang pimpinan selalu mendengarkan yang ingin disampaikan pegawainya

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	0	0
4	Sering	6	19,35
5	Selalu	25	80,65
Total		31	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pimpinan selalu mendengarkan yang ingin disampaikan pegawainya dapat dilihat bahwa dari 31 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 80,65% yang menyatakan bahwa pimpinan selalu mendengarkan yang ingin disampaikan pegawainya. Kemudian, untuk responden yang menjawab pimpinan sering mendengarkan yang ingin disampaikan pegawainya sebesar 19,35%.

**Tabel 4.6** Distribusi pendapat responden tentang pimpinan selalu menyediakan dukungan dan dorongan terhadap pegawainya

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0

2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	0	0
4	Sering	3	9,68
5	Selalu	28	90,32
Total		31	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pimpinan selalu menyediakan dukungan dan dorongan terhadap pegawainya dapat dilihat bahwa dari 31 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 90,32% yang menyatakan bahwa pimpinan selalu menyediakan dukungan dan dorongan terhadap pegawainya. Kemudian, untuk responden yang menjawab pimpinan sering menyediakan dukungan dan dorongan terhadap pegawainya sebesar 9,68%.

**Tabel 4.7** Distribusi pendapat responden tentang pimpinan selalu mempermudah komunikasi antara pimpinan dan pegawai

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	0	0
4	Sering	6	19,35
5	Selalu	25	80,65
Total		31	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pimpinan selalu mempermudah komunikasi antara pimpinan dan pegawai dapat dilihat bahwa dari 31 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 80,65 yang menyatakan bahwa pimpinan selalu mempermudah komunikasi antara pimpinan dan pegawai. Kemudian, untuk responden yang menjawab pimpinan sering mempermudah komunikasi antara pimpinan dan pegawai sebesar 19,35%.

**Tabel 4.8** Distribusi pendapat responden tentang pimpinan selalu melibatkan para pegawai dalam pengambilan keputusan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	0	0
4	Sering	3	9,68
5	Selalu	28	90,32
Total		31	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pimpinan selalu melibatkan para pegawai dalam pengambilan keputusan dapat dilihat bahwa dari 31 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 90,32% yang menyatakan pimpinan selalu melibatkan para pegawai dalam pengambilan keputusan. Kemudian, untuk responden yang menjawab pimpinan sering melibatkan para pegawai dalam pengambilan keputusan sebesar 9,68%.

#### **4.2.2 Deskripsi Variabel Kinerja Pelayanan**

Variabel kinerja pelayanan akan dijelaskan dengan menggunakan indikator variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Kuisioner penelitian untuk variabel kinerja pelayanan disusun peneliti dalam bentuk 8 item pernyataan yang akan dijawab oleh responden. Data yang terkumpul diolah menggunakan Microsoft Excel dan *software* SPSS versi 25. Hasil dari jawaban kuisioner seperti pada tabel berikut.

**Tabel 4.9** Distribusi pendapat responden tentang prinsip kepastian hukum selalu dijamin saat pemberian pelayanan publik

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	0	0
4	Sering	4	12,9
5	Selalu	27	87,1
Total		31	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang prinsip kepastian hukum selalu dijamin saat pemberian pelayanan publik dapat dilihat bahwa dari 31 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 87,1% yang menyatakan bahwa prinsip kepastian hukum selalu dijamin saat pemberian pelayanan publik. Kemudian, untuk responden yang menjawab prinsip kepastian hukum sering dijamin saat pemberian pelayanan publik sebesar 12,9%.



**Tabel 4.10** Distribusi pendapat responden tentang prinsip keterbukaan selalu diterapkan saat penyelenggaraan pelayanan publik

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	1	3,22
4	Sering	5	16,13
5	Selalu	25	80,65
Total		31	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang prinsip keterbukaan selalu diterapkan saat penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat bahwa dari 31 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 80,65% yang menyatakan bahwa prinsip keterbukaan selalu diterapkan saat penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian, untuk responden yang menjawab prinsip keterbukaan sering diterapkan saat penyelenggaraan pelayanan publik sebesar 16,13% dan responden yang menjawab prinsip keterbukaan kadang-kadang diterapkan saat penyelenggaraan pelayanan publik sebesar 3,22%.

**Tabel 4.11** Distribusi pendapat responden tentang saat penyelenggaraan pelayanan publik, pimpinan dan pegawai selalu bertindak partisipatif

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	1	3,22

3	Kadang-Kadang	0	0
4	Sering	11	35,49
5	Selalu	19	61,29
Total		31	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang saat penyelenggaraan pelayanan publik pimpinan dan pegawai selalu bertindak partisipatif dapat dilihat bahwa dari 31 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 61,29% yang menyatakan bahwa saat penyelenggaraan pelayanan publik pimpinan dan pegawai selalu bertindak partisipatif. Kemudian, untuk responden yang menjawab bahwa saat penyelenggaraan pelayanan publik pimpinan dan pegawai sering bertindak partisipatif sebesar 35,49%, dan responden yang menjawab bahwa saat penyelenggaraan pelayanan publik pimpinan dan pegawai jarang bertindak partisipatif sebesar 3,22%.

**Tabel 4.12** Distribusi pendapat responden tentang pegawai selalu akuntabel saat penyelenggaraan pelayanan publik

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	1	3,22
4	Sering	5	16,13
5	Selalu	25	80,65
Total		31	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai selalu akuntabel saat penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat bahwa dari 31 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 80,65% yang menyatakan bahwa pegawai selalu akuntabel saat penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian, untuk responden yang menjawab pegawai sering akuntabel saat penyelenggaraan pelayanan publik sebesar 16,13%, dan responden yang menjawab pegawai kadang-kadang akuntabel saat penyelenggaraan pelayanan publik sebesar 3,22%.

**Tabel 4.13** Distribusi pendapat responden tentang pimpinan dan pegawai selalu mengutamakan kepentingan umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	0	0
4	Sering	2	6,45
5	Selalu	29	93,55
Total		31	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pimpinan dan pegawai selalu mengutamakan kepentingan umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat bahwa dari 31 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak

93,55% yang menyatakan bahwa pimpinan dan pegawai selalu mengutamakan kepentingan umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian, untuk responden yang menjawab bahwa pimpinan dan pegawai sering mengutamakan kepentingan umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebesar 6,45%.

**Tabel 4.14** Distribusi pendapat responden tentang pimpinan dan pegawai selalu bertindak professional saat penyelenggaraan pelayanan publik

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	0	0
4	Sering	8	25,9
5	Selalu	23	74,19
Total		31	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pimpinan dan pegawai selalu bertindak professional saat penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat bahwa dari 31 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 74,19% yang menyatakan bahwa pimpinan dan pegawai selalu bertindak professional saat penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian, untuk responden yang menjawab bahwa pimpinan dan pegawai sering bertindak professional saat penyelenggaraan pelayanan publik sebesar 25,9%.

**Tabel 4.15** Distribusi pendapat responden tentang pimpinan dan pegawai selalu menerapkan kesamaan hak dalam penyelenggaraan pelayanan publik

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	0	0
4	Sering	3	9,67
5	Selalu	28	90,33
Total		31	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pimpinan dan pegawai selalu menerapkan kesamaan hak dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat bahwa dari 31 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 90,33% yang menyatakan bahwa pimpinan dan pegawai selalu menerapkan kesamaan hak dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian, untuk responden yang menjawab bahwa pimpinan dan pegawai selalu menerapkan kesamaan hak dalam penyelenggaraan pelayanan publik 9,67%.

**Tabel 4.16** Distribusi pendapat responden tentang pimpinan dan pegawai selalu menerapkan keseimbangan hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	0	0
4	Sering	2	6,45

5	Selalu	29	93,55
Total		31	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pimpinan dan pegawai selalu menerapkan keseimbangan hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat bahwa dari 31 pegawai yang menjadi responden penelitian sebanyak 93,55% yang menyatakan bahwa pimpinan dan pegawai selalu menerapkan keseimbangan hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kemudian, untuk responden yang menjawab bahwa pimpinan dan pegawai sering menerapkan keseimbangan hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebesar 6,45%.

#### 4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung (*corrected item- total correlation*) dengan  $r$  tabel dengan kriteria jika nilai  $r$  hitung  $>$  nilai  $r$  tabel maka item dikatakan valid tetapi, jika nilai  $r$  hitung  $<$  nilai  $r$  tabel maka item dikatakan tidak valid. Nilai  $r$  tabel didapatkan dari tabel  $r$ . Dalam penelitian ini jumlah sampel ( $n$ ) = 31, maka  $df$  yang digunakan =  $31-2= 29$  dengan nilai  $\alpha = 0,05$ , maka didapatkan nilai  $r$  tabel = 0,3550. Berikut adalah hasil pengujian validitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk variabel perilaku kepemimpinan (X).

**Tabel 4.17** Uji Validitas Variabel Perilaku Kepemimpinan

<b>Item</b>	<b>Corrected Item- Total Correlation</b>	<b>r tabel</b>	<b>Kriteria</b>
Item 1	<b>0.780</b>	<b>0.3550</b>	Valid
Item 2	<b>0.908</b>	<b>0.3550</b>	Valid
Item 3	<b>0.565</b>	<b>0.3550</b>	Valid
Item 4	<b>0.780</b>	<b>0.3550</b>	Valid
Item 5	<b>0.908</b>	<b>0.3550</b>	Valid
Item 6	<b>0.680</b>	<b>0.3550</b>	Valid
Item 7	<b>0.908</b>	<b>0.3550</b>	Valid
Item 8	<b>0.680</b>	<b>0.3550</b>	Valid

Dari hasil output di atas, semua item memiliki nilai yang lebih besar dari nilai r hitung maka semua item pertanyaan tersebut adalah valid. Berikut adalah hasil pengujian validitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk variabel kinerja pelayanan (Y).

**Tabel 4.18** Uji Validitas Variabel Kinerja Pelayanan

<b>Item</b>	<b>Corrected Item- Total Correlation</b>	<b>r tabel</b>	<b>Kriteria</b>
Item 1	<b>0.722</b>	<b>0.3550</b>	Valid
Item 2	<b>0.771</b>	<b>0.3550</b>	Valid
Item 3	<b>0.749</b>	<b>0.3550</b>	Valid

Item 4	<b>0.713</b>	<b>0.3550</b>	Valid
Item 5	<b>0.871</b>	<b>0.3550</b>	Valid
Item 6	<b>0.551</b>	<b>0.3550</b>	Valid
Item 7	<b>0.602</b>	<b>0.3550</b>	Valid
Item 8	<b>0.638</b>	<b>0.3550</b>	Valid

Dari hasil output di atas, semua item memiliki nilai yang lebih besar dari nilai  $r$  hitung maka semua item pertanyaan tersebut adalah valid.

Selanjutnya, pengujian reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Alpha Cronbach's* dengan kriteria, jika nilai *alpha cronbach's*  $> 0.7$  maka suatu konstruk dikatakan reliabel tetapi apabila nilai *alpha cronbach's*  $< 0.7$  maka suatu konstruk dikatakan tidak reliabel. Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk variabel perilaku kepemimpinan (X).

**Tabel 4.19** Uji Reliabilitas Variabel X

Cronbach's Alpha	Jumlah Item
.868	8

Dari hasil output didapatkan nilai  $\alpha 0.868 > 0.7$  maka, dapat dikatakan untuk konstruk perilaku kepemimpinan (X) sudah reliabel. Selanjutnya, adalah hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk variabel kinerja pelayanan (Y).



**Tabel 4.20** Uji Reliabilitas Variabel Y

Cronbach's Alpha	Jumlah Item
.821	8

Dari hasil output didapatkan nilai alpha  $0.821 > 0.7$  maka, dapat dikatakan untuk konstruk kinerja pelayanan (Y) adalah reliabel.

#### 4.2.5 Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah bertujuan untuk pengujian hipotesis dan untuk melihat adanya pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara. Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda dengan SPSS, dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.21** Hasil Analisis Regresi Sederhana

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	94.903	1	94.903	43.798	.000 <sup>a</sup>
	Residual	62.839	29	2.167		
	Total	157.742	30			

a. Predictors: (Constant), Perilaku\_Kepemimpinan

b. Dependent Variable: Kinerja\_Pelayanan

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel di atas didapat nilai nilai sig yang dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  yang digunakan. Ketika nilai sig  $< \alpha$  maka akan menolak  $H_0$ , dilihat dari hasil

olahan data di atas didapatkan nilai sig (0,000)  $< \alpha(0,05)$ . Maka, kesimpulannya adalah terdapat pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara. Model regresi yang terbentuk berdasarkan hasil analisis adalah berdasarkan pada tabel berikut

**Tabel 4.22 Hasil Analisis Regresi Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.254	4.575		1.804	.082
X	.782	.118	.776	6.618	.000

a. Dependent Variable: Kinerja\_Pelayanan

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel hasil analisis diatas, dapat disusun persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 8,254 + 0,782X + e$$

Selanjutnya, untuk melihat besarnya pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan pegawai di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara ditunjukkan oleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) ditunjukan pada tabel berikut:

**Tabel 4.23 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 <sup>a</sup>	.602	.588	1.47202

a. Predictors: (Constant), Perilaku\_Kepemimpinan

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2021

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas maka dapat dilihat bahwa nilai R atau korelasi sebesar 0,776 yang mana berarti pengaruhnya memiliki nilai positif 77,6%. Ini berarti pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara adalah sebesar 77,6%. Sedangkan sisanya 22,4% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa uji hipotesis antara perilaku kepemimpinan (X) terhadap kinerja pelayanan (Y) di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara didapatkan nilai sig untuk pengaruh variabel perilaku kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan diperoleh sebesar 0,000 sedangkan nilai  $\alpha$  adalah 0,05. Jika kedua nilai tersebut dibandingkan maka nilai sig (0,000) masih lebih kecil dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (0,05). Maka dari itu disimpulkan bahwa perilaku kepemimpinan positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara. Besaran pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara adalah sebesar 77,6%. Sedangkan sisanya 22,4 dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **5.2 Saran**

Saran yang dapat diberikan untuk peneliti selanjutnya adalah dapat menganalisis variabel-variabel lain yang dianggap berpengaruh yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Kemudian, peneliti selanjutnya dapat memperbanyak jumlah responden yang akan digunakan dalam penelitian sehingga hasilnya dapat lebih representatif. Kemudian, saran untuk pimpinan maupun pegawai yang bekerja di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara

yang disampaikan responden selama peneliti melakukan observasi penelitian adalah dalam penyelenggaraan pelayanan kepemimpinan dan kepegawaian keseluruhan sudah sangat baik namun diharapkan untuk tetap selalu menerapkan dan meningkatkan kedisiplinan dan dalam hal pelaksanaan tugas yang diberikan oleh pimpinan pegawai sebaiknya loyal dengan tugas yang diberikan oleh pimpinan..

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2006. **Prosedur Penelitian**. Rineka Cipta, Jakarta.
- Danim, Sudarwan. 2006. **Motifasi Kepemimpinan dan Efektifitas Kelompok**. Rineka Cipta. Jakarta.
- Kartono, Kartini. 2008. **Pemimpin dan Kepemimpinan, Apakah Kepemimpinan Abnormal itu?**. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Mahmudi. 2010. **Manajemen Kinerja Sektor Publik**. Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta.
- Mangkunegara, 2008. **Perilaku dan Budaya Organisasi**. Refika Aditama, Bandung.
- Nasution. 2007. **Metode Research (Penelitian Ilmiah)**. Bumi Aksara, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2008. **Kepemimpinan Birokrasi**. Alfabeta, Bandung.
- Sinambela, Lijan P. 2008. **Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi**. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sopiah. 2008 **Perilaku Organisasional**. Andi, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2008. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D**. Bandung, CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. **Statistik Untuk Penelitian**. CV Alfabeta, Bandung.
- Surjadi. 2009. **Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik**. PT Refika Aditama,Bandung.
- Sulistiyani, Ambar Tetguh dan Rosidah. 2003. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Graha Ilmu, Yogyakarta.

**LAMPIRAN**

### Lampiran 1.Data Hasil Penelitian Variabel Perilaku Kepemimpinan (X)

[illegible]



Lampiran 2. Data Hasil Penelitian Variabel Kinerja Pelayanan (Y)

Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8
5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	5	5	4	5
4	3	2	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4	5	5
4	5	5	5	5	4	5	5
5	5	5	4	5	4	5	5

### Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Perilaku Kepemimpinan

## Correlations

[illegible]

Skor_To	Pearson	.780**	.908**	.565**	.780**	.908**	.680**	.908**	.680**	1
tal	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31

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

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.868	8

#### Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja Pelayanan

## Correlations

[illegible]

Skor_T	Pearson	.722**	.771**	.749**	.713**	.871**	.551**	.602**	.638**	1
otal	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	31	31	31	31	31	31	31	31	31

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

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.821	8

Lampiran 5. Hasil Olah Data Penelitian menggunakan Analisis Regresi Sederhana

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 <sup>a</sup>	.602	.588	1.47202

a. Predictors: (Constant), Perilaku\_Kepemimpinan

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	94.903	1	94.903	43.798	.000 <sup>a</sup>
	Residual	62.839	29	2.167		
	Total	157.742	30			

a. Predictors: (Constant), Perilaku\_Kepemimpinan

b. Dependent Variable: Kinerja\_Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.254	4.575		1.804	.082
	X	.782	.118	.776	6.618	.000

a. Dependent Variable: Kinerja\_Pelayanan



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**  
**LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: [lembagapenelitian@unisan.ac.id](mailto:lembagapenelitian@unisan.ac.id)

Nomor : 3511/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/VIII/2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D  
NIDN : 0911108104  
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Irham Djamalu  
NIM : S2118166  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : KANTOR CAMAT ATINGGOLA KABUPATEN GORONTALO UTARA  
Judul Penelitian : PENGARUH PERILAKU KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI KANTOR CAMAT ATINGGOLA KABUPATEN GORONTALO UTARA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



Gorontalo, 12 Agustus 2021

Ketua,

Zulham, Ph.D

NIDN 0911108104

+



**PEMERINTAHAN KABUPATEN GORONTALO UTARA**  
**KECAMATAN ATINGGOLA**

*Jalan Trans Sulawesi No.142 Kotajin Kode Pos 96253*

**REKOMENDASI PENELITIAN**

*Nomor : 140 /ATG/ 183/X/2021*

Berdasarkan Surat dari Universitas Ichsan Gorontalo Nomor : 315 /  
PIPI/LEMLIT-UNISAN/GTO/VII/2021 Perihal Permohonan Rekomendasi Penelitian  
Tanggal 21 Oktober 2021, maka dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

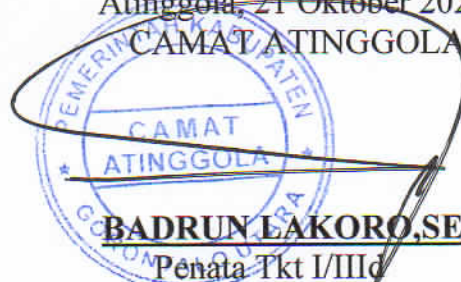
Nama : IRHAM DJAMALU  
NIM : S2118166  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : KANTOR CAMAT ATINGGOLA KAB.GORONTALO  
UTARA  
Judul Penelitian : PENGARUH PERILAKU KEPEMIMPINAN TERHADAP  
KINERJA PELAYANAN DI KANTOR CAMAT  
ATINGGOLA KAB.GORONTALO UTARA.

Untuk melaksanakan penelitian di Kecamatan Atinggola Kabupaten  
Gorontalo Utara dengan judul “ *Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Terhadap  
Kinerja Pelayanan Di Kantor Camat Atinggola Kab.Gorontalo Utara.*”

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

Atinggola, 21 Oktober 2021

CAMAT ATINGGOLA



**BADRUN LAKORO,SE**

Penata Tkt I/III d

NIP.19821112 200901 1 009





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001

Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp ( 0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

Nomor : 070/FISIP-UNISAN/S-BP/V/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP  
NIDN : 0924076701  
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Irham Djamalu  
NIM : S2118166  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pelayanan Di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **26%**, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui  
Dekan,

Dr. Arman, S.Sos., M.Si  
NIDN. 0913078602

Gorontalo, 25 Mei 2022

Tim Verifikasi,

Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP  
NIDN. 0924076701

Terlampir :  
Hasil Pengecekan Turnitin

## PAPER NAME

SKRIPSI\_S2118166\_IRHAM DJAMALU\_P  
ENGARUH PERILAKU KEPEMIMPINAN T  
ERHADAP KINERJA PELAYANAN DI KAN  
TOR C

## AUTHOR

S2118166 IRHAM DJAMALU

## WORD COUNT

9870 Words

## CHARACTER COUNT

65233 Characters

## PAGE COUNT

70 Pages

## FILE SIZE

299.4KB

## SUBMISSION DATE

Mar 23, 2022 6:36 AM PDT

## REPORT DATE

Mar 23, 2022 6:40 AM PDT

### ● 26% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 26% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 3% Submitted Works database

### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Small Matches (Less than 25 words)

## ● 26% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 26% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 3% Submitted Works database

### TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<b>scribd.com</b> Internet	4%
2	<b>media.neliti.com</b> Internet	4%
3	<b>core.ac.uk</b> Internet	2%
4	<b>repository.poliupg.ac.id</b> Internet	2%
5	<b>jurnal.umsrappang.ac.id</b> Internet	1%
6	<b>123dok.com</b> Internet	1%
7	<b>republikpos.com</b> Internet	1%
8	<b>LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-08-28</b> Submitted works	1%



9	<b>citrakusumaoktavia.blogspot.com</b>	<1%
	Internet	
10	<b>repository.unbari.ac.id</b>	<1%
	Internet	
11	<b>peraturan.bpk.go.id</b>	<1%
	Internet	
12	<b>digilib.unila.ac.id</b>	<1%
	Internet	
13	<b>repository.uin-suska.ac.id</b>	<1%
	Internet	
14	<b>repository.unpas.ac.id</b>	<1%
	Internet	
15	<b>adoc.pub</b>	<1%
	Internet	
16	<b>Risma Ishak, Husain AS, Elpisah Elpisah, Muh Yahya. "Pengaruh Motiv...</b>	<1%
	Crossref	
17	<b>konsultasiskripsi.com</b>	<1%
	Internet	
18	<b>repository.uinjkt.ac.id</b>	<1%
	Internet	
19	<b>inhilkab.go.id</b>	<1%
	Internet	
20	<b>id.123dok.com</b>	<1%
	Internet	

21	<b>repository.ung.ac.id</b> Internet	<1%
22	<b>saiaputri.blogspot.com</b> Internet	<1%
23	<b>e-campus.iainbukittinggi.ac.id</b> Internet	<1%
24	<b>repository.unhas.ac.id</b> Internet	<1%
25	<b>pt.scribd.com</b> Internet	<1%
26	<b>repository.radenintan.ac.id</b> Internet	<1%
27	<b>bekasikota.go.id</b> Internet	<1%
28	<b>storage.googleapis.com</b> Internet	<1%

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### Identitas

Nama : Irham Djamalu  
Nim : S2118166  
Tempat, Tanggal Lahir : Kotajin, 01 April 1981  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pelayanan Di Kantor Camat Atinggola Kabupaten Gorontalo Utara.  
Alamat : Jln Bintara No 201 Desa Pinontoyonga kecamatan Atinggola, Kabupaten Gorontalo Utara 96253  
Alamat e-mail : irhamdjamalu0104@gmail.com

### 1. Riwayat Pendidikan

#### 1. Pendidikan formal

- a. Sekolah Dasar di SDN 1 Kotajin Kecamatan Atinggola Kabupaten Gorontalo lulus tahun 1993
- b. Madrasah Tsanawiyah Al-Huda Kotamadia Gorontalo lulus Tahun 1996
- c. Sekolah Menengah Umum di SMU Negeri 1 Bolang Itang Lulus tahun 2000