

SKRIPSI
PENGARUH FUNGSI KEPEMIMPINAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(DISDUKCAPIL) BOLAANG MONGONDOW UTARA

Disusun Oleh :

Feriyanto Adam

NIM : S2118051

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP)



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Feriyanto Adam
Nim : S2118051
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Prodi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul skripsi : PENGARUH FUNGSI KEPEMIMPINAN TERHADAP PELAYANAN
PUBLIC DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
(DISDUKCAPIL) BOLAANG MONGONDOW UTARA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian skripsi pada jurusan ilmu pemerintahan dan sekaligus untuk memperoleh gelar sarjana ilmu pemerintahan (S.Ip) benar-benar merupakan karya saya sendiri

Adapun bagian-bagian tertentu yang saya kutip dari hasil karya orang lain, telah dituliskan sumbernya dengan jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah. Dalam buku pedoman penulisan karya ilmiah Universitas Ichsan Gorontalo

Apabila dikemudian ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau terdapat plagiat dalam bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia menerima sangsi-sangsi yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Gorontalo, September 2022


METERAI
TEMPEL
9234AKX070949431
Feriyanto Adam

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

PENGARUH FUNGSI KEPEMIMPINAN TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) BOLAANG
MONGONDOW UTARA

Oleh :

FERIYANTO ADAM

NIM: S2118051

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik
Telah Disetujui Dan Siap Diseminarkan
Gorontalo.....2022

PEMBIMBING I

Darmawaty Abdul Razak S.IP, M.Ap
NIDN:0924076701

PEMBIMBING II

Sandi Prahara, ST., M.Si
NIDN : 0929038602

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
Universitas Ichsan Gorontalo Utara



Darmawaty Abdul Razak S.IP, M.Ap
NIDN:0924076701

HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

PENGARUH FUNGSI KEPEMIMPINAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) BOLAANG MONGONDOW UTARA

Oleh:

FERIYANTO ADAM
S2118051

Telah Dipertahankan Dihadapan Penguji
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Universitas Ichsan Gorontalo

- | | |
|--------------------------------------|-------|
| 1. Dr Arman, S.Sos., M.Si | |
| 2. Marten Nusi, S.ip., MAP | |
| 3. Suastiani Dunggio, S.Ip., M.Si | |
| 4. Darmawaty Abdul Razak, S.IP., MAP | |
| 5. Sandi Prahara, ST., M.Si | |

Mengetahui

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



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

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan



Darmawaty Abdul Razak, S.IP., MAP
NIDN: 0924076701

ABSTRAK

Feriyanto Adam, 2022, *Pengaruh Fungsi Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Bolaang Mongondow Utara*. Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Pemerintahan, Pembimbing (I) Darmawati Abd Razak, S.Ip.,M.A.P (II) Sandi Prahara ST.,M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fungsi kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil (DISDUKCAPIL) bolaang mongondow utara. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi kepemimpinan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil (DISDUKCAPIL) sudah baik dalam membuat pegawainya bekerja dalam memberikan pelayanan. Hal ini berarti pemimpin atau kepala dinas mampu mengarahkan bawahannya untuk memiliki semangat agar dalam menghasilkan pelayanan yang diinginkan. Masalah kualitas pelayanan tidak akan pernah terlepas dari sebuah kerja profesional, sehingga untuk menghasilkan kualitas kerja yang memuaskan maka perlu arahan dan bimbingan dari seorang pemimpin. Seorang pemimpin perlu memiliki fungsi kepemimpinan dimana yang bersangkutan harus selalu memikirkan bagaimana menjalankan dan mewujudkan kelompok kerja yang efektif.

Untuk itu disarankan : 1) Kepada pimpinan; sudah seharusnya pimpinan kantor Disdukcapil Bolaang Mongondow Utara lebih memperhatikan pelayanan dari setiap pegawainya, karena setiap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai entah baik dan buruknya sebuah pelayanan yang diberikan merupakan fungsi kepemimpinan dasar dari dalam diri sumber daya manusia atau pegawai tersebut 2) Kepada peneliti lain; disarankan agar perlu menambah variabel lain selain variabel fungsi kepemimpinan dalam menilai pelayanan, dikarenakan dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan bukan hanya dinilai dari fungsi kepemimpinan yang tersedia ataupun pendidikan pegawai tersebut melainkan dari sudut pandang lain atau variabel lainnya. 3) Kepada kantor Dinas; sebaiknya kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan apabila dinilai masih rendah, maka perlu untuk ditingkatkan lagi sehingga kualitas pelayanan di kantor Disdukcapil Bolaang Mongondow Utara akan semakin baik lagi.

Kata Kunci : *Pengaruh Fungsi Kepemimpinan, Terhadap Pelayanan Publik*

ABSTRACT

FERIYANTO ADAM. S2118051. THE EFFECT OF LEADERSHIP FUNCTIONS ON THE PUBLIC SERVICE QUALITY AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF NORTH BOLAANG MONGONDOW

This study aimed to find the effect of the leadership function on the public service quality at the Population and Civil Registration Office of North Bolaang Mongondow. The method used was quantitative. Data collection techniques employed observation, interviews, questionnaires, and documentation. The results of this study indicated that the leadership function of the head of the Population and Civil Registration Office was good in making the apparatus work in providing services. It means that the leader or head of the service can direct his subordinates to produce the desired service with enthusiasm. The problems of service quality will never be separated from professional work. To have a satisfactory quality of work, it is necessary to have direction and guidance from a leader. A leader needs to have a leadership function where the person concerned must always think about how to run and realize an effective work group. This study suggests that: 1) To the leadership; the head of the Population and Civil Registration Office of North Bolaang Mongondow should pay more attention to the service of each apparatus. Every service performed by an apparatus, whether good or bad, is a basic leadership function by human resources or apparatus. 2) To other researchers; it is suggested that it is necessary to add other variables besides the leadership function variable in assessing services. In measuring the level of service quality, it is not only assessed from the available leadership function or the education of the apparatus but from another point of view or other variables. 3) To the Dinas office, the service quality should be maintained. If it is considered still low, it is necessary to improve so that the service quality at the Population and Civil Registration Office of North Bolaang Mongondow can be even better.

Keywords: leadership function, public service quality

MOTO DAN PERSEMBAHAN



**“Sungguh atas kehendak allah semua ini terwujud, tiada kekuatan kecuali
dengan pertolongan allah”
(Qs, Al kahfi : 39)**

“bekerjalah sedikit lebih banyak setiap hari dan berfikirlah bahwa kamu bisa,
sebab nasib terbaik adalah antara berdo’a dan berusaha. Dan kemudian sebaik-
baiknya manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia lainnya”.
(Feriyanto Adam)

Kupersembahkan karya sederhana ini :
untuk orang yang sangat kucintai dan kusayangi Ibunda dan ayahanda tercinta sebagai tanda bukti,
hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga, kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu Saripa
Dayo dan Bapak Ahmad Adam yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil, yang selalu
memanjatkan Do’a dan cinta kasih untuk putramu ini yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan
selembar kertas persembahan ini. semoga ini menjadi langkah awal putramu ini untuk membuat ibu
bahagia. Karena ku sadar selama ini belum bisa berbuat apa yang kalian inginkan. Mungkin tak dapat ku
ucap, namun hati ini selalu berbicara, bahwa aku sangat menyayangi kalian.

Teruntuk adiku (Siska Adam) maafkan, karena aku kamu menjadi terhambat
untuk mencapai keinginan duduk di bangku perkuliahan yang kamu dambakan,
namun teruslah berusaha demi cita-tata yang akan mengangkat derajat kedua
orang tua.

**ALMAMATERKU TERCINTA
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
TEMPATKU MENIMBA ILMU**

2022

KATA PENGANTAR

Assalamu`alaikum Warahmatulahi Wabarakatuh.

Puji syukur kepada ALLAH SWT, karena hanya izin dan kuasanya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini dengan judul **Pengaruh Fungsi Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Bolaang Mongondow Utara.**Sesuai dengan yang direncanakan, Usulan penelitian ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti ujian proposal.Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, Usulan penelitian ini tidak dapat penulis selesaikan. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

Dra. Hj. Juriko Abdulsamad, M.si, selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo. Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo. Dr. Arman, S.sos.,M.si, selaku dekan di fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Darmawati Abd Razak, S.Ip.,M.A.P, selaku ketua jurusan Ilmu pemerintahan. Darmawati Abd Razak, S.Ip.,M.A.P, pembimbing 1, yang telah membimbing penulis selama mengerjakan usulan penelitian ini. Sandi Prahara ST.,M.Si, selaku pembimbing 11, yang telah membimbing penulis selama mengerjakan usulan penelitian ini.

Bapak dan ibu dosen yang telah membimbing dan membimbing penulis dalam mengerjakan usulan penelitian ini.Ucapan terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga yang telah membantu/mendukung penulis selama ini.Semua yang telah membantu penulis dalam penyelesaian usulan penelitian ini.

Saran dan kritik, penulis harapkan dari dewan penguji dan semua pihak untuk menyempurnakan penulisan usulan penelitian lebih lanjut. Semoga usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Gorontalo, Maret 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
2.1 Rumusan Masalah.....	6
3.1 Tujuan Penelitian	6
4.1 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Teori Kepemimpinan.....	8
2.2 Pengertian Kepemimpinan.....	12
2.3 Fungsi Kepemimpinan	14
2.4 Sifat Kepemimpinan	17
2.5 Tipe Kepemimpinan	20
2.6 Ciri-ciri Kepemimpinan	24

2.7	Konsep Pelayanan Publik.....	25
2.8	Pengertian Pelayanan Publik.....	42
2.9	Prinsip Pelayanan Publik	44
2.10	Standar Pelayanan Publik	45
2.11	Kualitas Pelayanan Publik	48
2.12	Faktor-faktor Pendukung Pelayanan Publik	49
2.13	Kerangka Pikir	52
2.14	Hipotesis	52

BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Obyek Penelitian.....	53
3.2	Metode Penelitian	53
3.3	Operasional Metode Penelitian.....	53
3.4	Desain Penelitian	56
3.5	Populasi dan Sampel.....	57
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.7	Prosedur Penelitian	59
3.7.1	Uji Validasi	60
3.7.2	Uji Realibilitas	60
3.8	Metode Analisis Data.....	61
3.8.1	Rancangan Uji Hipotesis.....	61
3.8.2	Pengujian Hipotesis	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran umum lokasi penelitian.....	63
4.1.1	Sejarah.....	63
4.1.2	Visi dan misi	63

4.2 Hasil Penelitian.....	64
4.2.1 Uji validitas kuesioner	64
4.2.2 Uji reliabilitas kuesioner	67
4.3 Gambaran variabel Penelitian.....	68
4.3.1 Uraian gambaran fungsi kepemimpinan (X).....	69
4.3.2 Uraian gambaran Kualitas Pelayanan Publik (Y)	76
4.4 Hasil Uji Hipotesis.....	84
4.5 Pembahasan Penelitian	91
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	97

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil uji validitas fungsi kepemimpinan (X)	65
Tabel 4.2 Hasil uji validitas kualitas pelayanan publik (Y)	66
Tabel 4.3 Uji reliabilitas Fungsi kepemimpinan (X)	67
Tabel 4.4 Uji reliabilitas kualitas pelayanan publik (Y)	68
Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang Pegawai akan Mendefinisikan dan menguraikan tugas pokok yang akan dikerjakan.....	69
Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang Pimpinan akan memberikan teguran apabila pegawainya melakukan kesalahan	70
Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang Pimpinan selalu memberitahukan dengan jelas apa yang harus dikerjakan	70
Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang Pimpinan memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berkinerja	71
Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang Pimpinan dan staf dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif	72
Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang Pimpinan memberikan dukungan terhadap saran yang diberikan pegawainya	72
Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang Untuk memperoleh hasil kerja lebih baik, pegawai senantiasa peduli antar kelompok	73
Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang Pimpinan selalu menciptakan semangat kerja sama tim.....	74
Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang Pimpinan tidak menoton dalam bekerja atau menjalankan tugas.....	74
Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang Semua pekerjaan dan tugas yang diberikan jelas sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya	75
Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang Pimpinan selalu memberikan informasi baru kepada kelompok	76
Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang Pegawai kantor Disdukcapil Bolaang Mongondow Utara cukup handal dalam membantu pengunjung yang memerlukan pengarahan.....	77
Tabel 4.17 Tanggapan responden tentang Pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dengan jelas.....	77

Tabel 4.18 Tanggapan responden tentang Pegawai cepat tanggap jika terjadi komplain atas pelayanan yang kurang memuaskan	78
Tabel 4.19 Tanggapan responden tentang Pegawai menyelesaikan urusan pelayanan tepat waktusesuaidenganwaktuyangtelahditetapkan	79
Tabel 4.20 Tanggapan responden tentang Pada saat melakukan pelayanan, parapegawai tidak memandang status sosial pengunjung	79
Tabel 4.21 Tanggapan responden tentang Pegawai dapat mencapai target yang ditetapkan pemimpin.	80
Tabel 4.22 Tanggapan responden tentang Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.....	81
Tabel 4.23 Tanggapan responden tentang Pegawai memiliki perhatian pada keluhan masyarakat	81
Tabel 4.24 Tanggapan responden tentang Pegawai adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	82
Tabel 4.25 Tanggapan responden tentang Pegawai selalu datang tepat waktu untuk pelayanan maksimal kepada masyarakat	83
Tabel 4.26 Tanggapan responden tentang Prosedur pemeriksaan berkas cepat dalam pelayanan masyarakat	83
Tabel 4.27 Tanggapan responden tentang Tersedia fasilitas yang memadai bagi mayarakat yang datang	84
Tabel 4.28 Hasil Uji Korelasi	85
Tabel 4.29 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	86
Tabel 4.30 Model Summary	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-Kisi Angket Penelitian Fungsi Kepemimpinan Terhadap Pelayanan Publik DISDUKCAPIL.....	92
Lampiran 2 Angket Penelitian Fungsi Kepemimpinan Terhadap Pelayanan Publik DISDUKCAPIL	102
Lampiran 3 Rekapitulasi Angket	107
Lampiran 5 Dokumentasi.....	108
Lampiran 6 Surat Izin Meneliti	121
Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	122

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepemimpinan adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan sesuatu yang memegang peranan penting dalam suatu organisasi. Kepemimpinan juga dituntut untuk mengantisipasi dan merespon perubahan di lingkungan Anda, agar organisasi yang Anda pimpin dapat mengikuti perubahan dan perkembangan yang terjadi saat ini. Kualitas kemampuan seorang pemimpin sering disebut sebagai faktor terpenting dalam keberhasilan atau kegagalan organisasi, dan keberhasilan atau kegagalan kemampuan seorang pemimpin umumnya dipandang sebagai keberhasilan atau kegagalan bisnis atau hubungan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan faktor terpenting bagi semua instansi pemerintah dalam mencapai tujuan organisasi dan menjamin kelangsungan hidup organisasi. Akibatnya, pelayanan publik harus memperhatikan kebutuhan pelanggan agar dapat memenuhinya. Kepemimpinan transformasional didefinisikan sebagai jenis kepemimpinan yang memiliki kekuatan untuk mempengaruhi bawahan dengan cara tertentu. Dengan penggunaan kepemimpinan transformasional, bawahan merasa lebih dipercaya, dihargai, loyal, dan dihormati oleh para pemimpinnya. Pada akhirnya, para peserta akan termotivasi untuk melakukan lebih dari yang mereka harapkan. Kepemimpinan dipandang sebagai upaya untuk memperlancar hubungan antar organisasi dan menyelesaikan setiap konflik antar organisasi untuk mencapai kerjasama yang baik. Pemimpin menetapkan

tujuan dan memimpin pengikutnya ke keputusan akhir. Selain itu, mengidentifikasi tujuan dan sering memberikan instruksi yang diperlukan kepada penganutnya untuk melakukan tindakan yang selaras dengan kepentingan kelompok.

Ulber Silalahi (2011:310) Secara umum dapat dikemukakan bahwa kepemimpinan adalah tindakan mempengaruhi perilaku seseorang atau sekelompok orang kearah pencapaian tujuan-tujuan. Kepemimpinan menunjukan Mempengaruhi hubungan antara pemimpin dan pengikut untuk mencapai tujuan bersama dalam situasi tertentu. Dari perspektif manajemen, kepemimpinan adalah hubungan yang mempengaruhi antara manajer dan karyawan untuk mencapai tujuan organisasi dalam situasi tertentu. Ketika para pemimpin efektif, pengaruh yang mereka berikan akan membantu organisasi mencapai tujuannya. Namun, ketika pemimpin tidak efektif, pengaruh mereka tidak berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi dan sering berkurang.

Dalam kaitanya itu (Rasyid 1997:11) mengemukakan bahwa pemerintah moderen menggunakan istilah lain dalam hakekatnya merupakan pelayanan padawarga . Pemerintah tindaklah diadakan buat melayani dirinya sendiri, namunbuat melayani warga. Memungkinkan setiap anggota warga membuat kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai kemajuan besertahadiah pelayanan yg memenuhi baku yang sudah pada menetapkan memang sebagai bagian yg perlu pada cermati. Saat ini masih acapkalikali dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh yang lebih memprihatinkan lagi, warga hapir sama sekali tidak mengetahui secara

niscaya mengenai pelayanan yang seharusnya diterima dan sinkron menggunakan mekanisme pelayanan yang standar pemerintah.

Masyarakat enggan mengadukan bila mendapat pelayanan yang buruk, bahkan hampir niscaya mereka pasrah mendapat layanan seadanya. Kenyataan semacam ini terdorong sang sifat public goods sebagai monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintah wilayah & hampir nirterdapat pembanding berdasarkan pihak lain. Praktek semacam ini membangun syarat yang merendahkan posisi tawar berdasarkan warga menjadi penggunaan jasa pelayanan berdasarkan pemerintah, sebagai akibatnya memaksa warga mau nir mau mendapat dan menikmati pelayanan yg kurang memadai tanpa protes.

Satu hal yg belakangan ini tak jarang pada permasalahan merupakan pada bidang publik service (pelayanan umum), terutama pada hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah dalam rakyat. Pemerintah menjadi service provider (penyedia jasa) bagi rakyat pada tuntutan buat menaruh pelayanan yg berkualitas. Apalagi dalam era swatantra daerah, kualitas menurut pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang buat optimal dan sanggup menjawab tuntutan yang meningkat menurut rakyat, baik menurut segi kualitas juga menurut segi kuantitas pelayanan. Di negara-negara berkembang bisa kita lihat mutu pelayanan publik adalah kasus yang tak jarang muncul, lantaran dalam negara berkembang biasanya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah buat memenuhinya sebagai akibatnya pelayan yg diberikan pemerintah pada rakyat kurang terpenuhi baik dipandang menurut segi kualitas juga kuantitas yg secara fundamental keluhan mengenai rendahnya kualitas pelayanan publik

telah sebagai tema pembicaraan sehari-hari. Ada beberapa faktor yang memengaruhi jalannya pelayanan publik menggunakan baik yaitu : pertama, kasus struktural birokrasi yang menyangkut penganggaran pelayanan publik. Kedua, yang mengancam kualitas pelayanan publik merupakan adanya hambatan kultural pada birokrasi. Selain itu terdapat juga faktor menurut perilaku aparat yang mencerminkan perilaku melayani dan sebaliknya cenderung membuktikan perilaku ingin dilayani.

Saat ini global tengah pada hebohkan menggunakan keluarnya pandemi Covid 19 menggunakan segala bentuk varian menurut virus tadi, dimana hal tadi sudah membawa pengaruh yang sangat signifikan dalam global. Mulai menurut aspek ekonomi, sosial, sampai kehidupan sehari-hari, dimana hampir tidak terdapat ruang lagi untuk menghindari menurut kemunculan virus yang sangat fenomenal ini, terkecuali terhadap pelayanan publik sejak pertama kali virus ini ada pada akhir Desember 2019 lalu.

Dunia terguncang, terlebih lagi semenjak pada umumkan perkara positif virus Covid 19 pada Indonesia dalam bulan Maret 2020, pemerintah sudah menaikkan langkah-langkah untuk menangani pandemi dunia berdasarkan virus ini menaikkan kewaspadaan yang tinggi. Beberapa hal yang sudah dilakukan mulai menggunakan membatasi interaksi sosial, bekerja pada tempat tinggal bagi sebagian aparatur sipil negara, meniadakan aktivitas ibadah dan meminta pada warga untuk permanen pada tempat tinggal, dan mengurangi kegiatan ekonomi pada luar tempat tinggal. Segala macam kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah, kebijakan yang pada untuk sang pemerintah bukan saja hanya sosial distancing namun dilanjutkan menggunakan physical distancing, dan juga pemerintah sudah memutuskan

pemberlakuan restriksi aktivitas warga (PPKM). Dengan adanya kebijakan tadi poly instansi pemerintah khususnya bagi penyelenggara pelayanan publik yg membatasi layanan dan yang menginisiasi layanan secara online bahkan hingga meniadakan pelayanan sementara, yg sebagai suatu fenomena yg wajib pada lakukan Pembatasan pelayanan publik ini mulai dilakukan sang pemerintah mulai semenjak pertengahan bulan maret 2020, ini mulai menggunakan meliburkan anak sekolah menggunakan meminta buat belajar pada tempat tinggal & lalu menghimbau pada pegawai-pegawai buat melakukan Work From Home (WFH). Berlakunya WFH tentu akan berdampak eksklusif dalam kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu model pelayanan publik sebagai relatif terhambat lantaran faktor beberapa bidang pelayanan nirbisa melayani warga secara eksklusif atau hanya bisa melayani secara sistem online. Terkait himbauan yang dimuntahkan sang pemerintah buat permanen berada pada tempat tinggal dan restriksi hadiah pelayanan publik ini memang menciptakan warga sebagai kurang nyaman pada menerimanya, dan menggunakan pada berlakunya restriksi pelayanan publik sebagai sedikit berkurang laba yang diperoleh warga pada menerima pelayanan publik.

Sebelum adanya pandemi, pada hal pelayanan publik masih ditemukan banyak sekali pertarungan. Diantaranya terdapat praktik pungli, pelayanan yang berbelit-belit, bahkan perilaku petugas yang kurang baik masih tak jarang terjadi, dan fasilitas yang kurang memadai pada mengoptimalkan pelayanan publik. Inilah yang sebagai pertarungan sekaligus tantangan bagi pemerintah semakin pada anggap tidak baik untuk rakyat. Pelayanan publik sanggup sebagai cerminan menurut kinerja pemerintah lantaran dalam

prosesnya eksklusif berhadapan menggunakan rakyat. Ditambah menggunakan situasi pandemi waktu ini tentunya proses pelayanan publik akan terganggu lantaran pelayanan yg dilakukan sebagai sangat terbatas. Kondisi pandemi waktu ini juaakan menambah pertarungan dan tantangan bagi pemerintah pada proses hadiah pelayanan padarakyat guna memenuhi seluruh kebutuhan rakyat.

Berdasarkan gambaran di atas, maka penulis terdorong untuk mengkaji melalui penelitian secara mendalam tentang ***“pengaruh fungsi kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik DiDinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Bolaang Mongondow Utara”***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut :

Seberapa besar pengaruh fungsi kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Bolaang Mongondow Utara?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh fungsi kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Bolaang Mongondow Utara

1.3.2 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fungsi kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik Di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Bolaang
Mongondow Utara

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Untuk mendapatkan data, informasi yang akurat sebagai bahan dalam penelitian dan dapat menunjang pengembangan ilmu pengetahuan dan mendukung penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan kepemimpinan khususnya di bidang pemerintahan.

2. Manfaat empiris

Diharapkan dapat menjadi masukan atau salah satu alternatif pemecahan masalah yang ditemui dalam pelaksanaan tugas Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Bolaang Mongondow Utara

BAB II

KAJIAN TEORI

2.1 Teori Kepemimpinan

Adair (2008) dalam Sule dan Juni Priansa (2018: 4-7) teori kepemimpinan dan pimpinan itu didasarkan pada perilaku penyebab kepemimpinan, apa yang dibutuhkan pemimpin, karakteristik utama kepemimpinan, tugas dan fungsi utama, dan berbagai aspek lain yang terkait itu merupakan generalisasi dari konsep. Beberapa teori tentang pemimpin dan kepemimpinan adalah:

1. Teori Genetik

Teori ini mengandaikan, seorang pemimpin dilahirkan, bukan dibentuk. Seseorang menjadi pemimpin karena ia merupakan keturunan dari pemimpin sebelumnya atau terlahir dengan bakat kepemimpinan. Kita sering memahami teori ini di hadapan bangsawan dan raja. Karena orang tua mereka menjadi raja dan anak-anak yang lahir dari keturunan ini, misalnya, adalah raja yang dinyatakan sebagai pemimpin Kerajaan Inggris.

2. Teori Sosial

Teori ini berasumsi bahwa seseorang menjadi pemimpin dipicu oleh proses pelatihan kepemimpinan. Teori ini bertentangan dengan teori genetika. Pendukung teori ini meyakini bahwa setiap individu dapat menjadi pemimpin, sehingga faktor, situasi, kondisi, dan lingkungan merupakan faktor pendukung untuk mengoptimalkan potensi individu menjadi pemimpin.

3. Teori Ekologi

Teori ini mengandaikan bahwa jika Anda dilahirkan sebagai pemimpin dan menjadi pemimpin dengan pendidikan, pembelajaran dan pengalaman, Anda akan menjadi pemimpin yang baik. Jadi bakat yang ia miliki secara alami dalam pendidikan, pembelajaran, dan pengalaman yang ia peroleh.

4. Teori Kelompok

Teori kelompok dalam kepemimpinan memiliki landasan psikologis perkembangan. Teori kelompok ini mengandaikan bahwa harus ada proses pertukaran antara pemimpin dan anggotanya agar kelompok dapat mencapai tujuannya. Pemimpin cenderung menekankan struktur inisiatif (perilaku tugas) ketika anggota tidak mampu melakukan pekerjaan dengan baik. Dari sini, kita dapat menyimpulkan bahwa anggota dapat mempengaruhi pemimpin karena mereka dapat mempengaruhi anggota

5. Teori Model Kontinjensi

Teori kontinjensi adalah pendekatan kepemimpinan yang mendorong para pemimpin untuk memahami perilaku mereka. Teori ini menyatakan bahwa efektivitas kepemimpinan merupakan fungsi dari berbagai aspek situasi kepemimpinan. Lima teori yang termasuk dalam teori kontinjensi adalah:

a. Model teori kontinjensi Fiedler

Tokoh yang populer dalam tokoh ini adalah Fiedler (1967). Fiedler memandang, bahwa organisasi akan bergantung pada kecocokan antara gaya pemimpin yang berinteraksi dengan subordinatnya (anggotanya) sehingga situasi menjadi pengendali dan berpengaruh terhadap pemimpin. karena situasi mulai berubah maka tidak ada satupun

pendekatan atau gaya kepemimpinan yang terbaik sehingga kepemimpinan yang ditetapkan harus disesuaikan dengan kondisi yang terjadi. Fiedler mengembangkan teori pemimpin yang efektif sebagai pendekatan kontigensi. Teori ini memiliki asumsi penting, bahwa kontribusi seorang pemimpin pada kinerja organisasi ditentukan oleh karakteristik pemimpin dan kondisi yang ada disekitarnya.

Fiedler telah mengembangkan perangkat yang disebut LPC (Least Preferred Co-Worker) untuk mengukur apakah seseorang berorientasi pada tugas atau berorientasi pada hubungan. Setelah menilai gaya kepemimpinan dasar individu melalui LPC yang dirancang untuk mengukur apakah seorang individu berorientasi pada tugas atau berorientasi pada hubungan, Fiedler adalah salah satu faktor konteks kunci dalam menentukan kepemimpinan yakni: hubungan kepemimpinan-anggota, tugas, posisi, yang mempengaruhi.

b. Teori situasi Hersey dan Blanchard

Teori Situasi Hersey dan Blanchard adalah teori probabilistik dengan fokus pada pendukung. Kepemimpinan yang sukses datang dari pemilihan gaya kepemimpinan yang tepat. Hersey dan Blanchard berpendapat bahwa yang penting adalah motivasi dan kedewasaan pengikut mereka. Penekanan pada efektivitas kepemimpinan pengikut mencerminkan fakta bahwa para pengikutlah yang menerima atau menolak pemimpin. Apapun yang dilakukan pemimpin, efeknya tergantung pada perilaku para pengikutnya. Ini adalah aspek yang diremehkan dari kebanyakan teori kepemimpinan. Persiapan yang didefinisikan oleh Hersey dan Blanchard mengacu pada sejauh mana

orang memiliki kemampuan dan kemauan untuk melakukan tugas tertentu.

c. Teori pertukaran Pemimpin-anggota

Beberapa ahli membedakan antara pemimpin dan manajer, diantaranya Zaleznuk (1984) dan Schneider (1987). Schneider berpendapat, bahwa Manajer bertanggung jawab untuk menjaga operasi sehari-hari mereka berjalan dengan lancar, dan para pemimpin bertanggung jawab untuk menjaga organisasi bergerak ke arah yang benar. Selain itu, Zeleznik menjelaskan bahwa manajer, di sisi lain, biasanya terlibat dalam kegiatan koordinasi rutin yang memungkinkan organisasi berfungsi dengan baik..

Pandangan penting dari teori ini adalah hubungan antara pemimpin dan anggota yang terlibat dalam proses-proses perundingan bersama dan akhirnya mereka telah menentukan peran yang harus diisi oleh masing-masing pihak serta terus berhubungan antara satu dengan yang lainnya. Pertukaran pimpinan dan anggota yang berkualitas tinggi Manajer biasanya melihatnya dalam bentuk kemampuan dan motivasi. Para pemimpin memercayai anggotanya untuk melakukan pekerjaan inti dan tambahan. Pertukaran pemimpin dan anggota yang berkualitas adalah perwujudan dari kepercayaan, rasa hormat, kesetiaan, dan dukungan.

d. Teori jalur tujuan Robert House

Teori ini juga disebut dengan istilah teori "*path goal*". Tokoh yang terkenal dari teori ini adalah House (1971). Teori ini memandang, bahwa tugas pemimpin adalah membantu pengikutnya untuk mencapai

tujuan dan memberikan pengarahan, dukungan, ataupun motivasi yang perlu guna memastikan tujuan mereka sesuai dengan sasarankeseluruhan dari kelompok atau organisasi. Teori ini menempatkan pada berbagai cara pemimpin memfasilitasi kinerja anggota dengan menunjukan pada anggota bagaimana ia berkinerja serta memperoleh *rewards*.

2.2 Pengertian Kepemimpinan

Beni Ahmad Saebani dan Ii Sumantri (2014: 17-19) Istilah pemimpin, Kepemimpinan dan memimpin berasal dari etimologi yang sama yaitu "pimpin". Namun, masing-masing kata ini digunakan dalam konteks yang berbeda. Seorang pemimpin adalah seseorang yang dapat menggunakan keterampilan dan kemampuannya untuk mempengaruhi dan melakukan kegiatan pada orang lain. Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar melakukan sesuatu sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Memimpin adalah peran Anda dalam mempengaruhi orang lain dengan cara yang berbeda. Ada banyak istilah untuk pemimpin yang kita kenal, seperti mentor, pengurus, penghulu, pelatih, panutan, penggerak, ketua, rajadan sebagainya.

Sule dan Donni Juni (2018: 2) Pemimpin berasal dari bahasa inggris, yaitu "*leader*" dan kepemimpinan dari "*leadership*". Pemimpin adalah orang yang paling berorientasi pada hasil di dunia, dan jika Anda tahu apa yang Anda inginkan, kepastian hasilnya akan positif.

Fairchild (1960) menyatakan, Pemimpin luas adalah orang yang memimpin dengan memprakarsai tindakan sosial dengan mengatur, mengarahkan, mengatur, dan mengendalikan usaha orang lain melalui

ketenaran, kekuasaan, dan status, berbeda dengan pemimpin dalam artian sempit itu merupakan Kualitas persuasi dan harapan / penerimaan sukarela oleh orang percaya.

Fiedler (1967) menyatakan, bahwa Seorang pemimpin adalah seseorang yang bergabung dengan kelompok sebagai pengarah atau pemimpin, mengkoordinasikan kegiatan kelompok terkait, dan terutama bertanggung jawab. Fiedler memisahkan orang lain dalam kelompok, di mana ada orang yang membagi tugas (pemimpin) dan orang lain dan orang lain yang diberi tugas (pegawai). Orang yang di pisahkan dari kelompoknya dijadikan pemimpin adalah seorang yang memiliki atribut, seperti kewibawaan, kekuasaan, kewenangan keterampilan khusus, status dan sebagainya.

Timple (2002) menyatakan, bahwa Pemimpin adalah mereka yang menerapkan prinsip dan metode untuk memastikan motivasi, disiplin, dan produktivitas, dan bekerjasama dengan orang, tugas, dan situasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Kouzes dan Posner (2007) menyatakan, Pemimpin adalah pionir sebagai orang yang bersedia melangkah ke dalam situasi yang asing. Seorang pemimpin dengan visi yang jelas dapat menjadi panduan untuk memenuhi tanggung jawab inti dan fungsinya sebagai seorang pemimpin. Kartono (2013) menyatakan bahwa pemimpin adalah seseorang yang memiliki keunggulan tertentu, seperti memiliki kekuatan dan kekuasaan untuk mendorong orang lain bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Veithzal Rivai, Bactiar & Boy Rafli Amar (2013: 3-5) Kepemimpinan adalah suatu perilaku dengan tujuan tertentu untuk memengaruhi aktivitas para anggota kelompok untuk mencapai tujuan bersama yang dirancang

untuk memberikan manfaat individu dan organisasi, sehingga dalam suatu organisasi kepemimpinan merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kepemimpinan merupakan titik sentral dan penentu kebijakan dari kegiatan yang akan dilaksanakan dalam organisasi.

Irham Fahmi (2012: 58) Kepemimpinan adalah ilmu yang mempelajari secara komprehensif bagaimana mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi orang lain untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan instruksi yang direncanakan. Ilmu kepemimpinan telah berkembang seiring dengan dinamika perkembangan kehidupan manusia.

2.3 Fungsi Kepemimpinan

Adair (2008) dalam Sule dan Juni Priansa (2018: 10-11) berkenan dengan perencanaan, pemrakarsan, pengendalian, pendukung, penginformasi, dan pengevaluasi. Masing-masing fungsi tersebut dijelaskan yaitu :

1. Perencanaan

- a. Mencari informasi yang tersedia;
- b. Mendefinisikan tugas;
- c. Maksud atau tujuan kelompok; dan
- d. Membuat rencana yang dapat terlaksana (dalam kerangka membuat keputusan yang tepat.

2. Pemrakarsan

- a. Berikan instruksi kepada kelompok tentang tujuan dan rencana;
- b. Jelaskan mengapa penting untuk menetapkan tujuan dan rencana;
- c. Bagikan tugas kepada anggota kelompok;
- d. Menetapkan kriteria kelompok

3. Pengendalian

- a. Peduli antar kelompok;
- b. Mempengaruhi tempo;
- c. Pastikan bahwa semua tindakan dilakukan untuk mencapai tujuan;
- d. Jaga agar diskusi tetap sesuai; dan
- e. Mendorong kelompok untuk mengambil tindakan/keputusan.

4. Pendukung

- a. Kesadaran yang jelas tentang individu dan kontribusinya;
- b. Mendorongan semangat kelompok/individu;
- c. Menciptakan tim kerja yang solid;
- d. Hilangkan ketegangan dengan humor; dan
- e. Memediasi perselisihan atau meminta orang lain untuk menyelidikinya

5. Penginformasian

- a. Jelaskan tugas dan rencana;
- b. Memberikan informasi baru untuk kelompok;
- c. Informasi yang diterima dari grup; dan
- d. Saran dan ringkasan ide yang bijaksana.

6. Pengevaluasian

- a. Evaluasi ide-ide Anda;
- b. Periksa hasil dari solusi yang diusulkan;
- c. Mengevaluasi kinerja kelompok;

d. Membantu kelompok mengevaluasi kinerja mereka terhadap kriteria yang ada.

Veithzal Rivai, Bachtiar & Boy Rafli Amar (2013: 13) Kepemimpinan dapat dipandang sebagai: (1) kelompok status, (2) tokoh, (3) fungsi, dan (4) proses. Para direktur, eksekutif, administrator, manajer, boss, kepala, biasanya dimasukan sebagai tokoh dalam kategori yang disebut kepemimpinan. Personifikasi kepemimpinan menekankan keahlian teknis dan antar pribadi di samping karisma. Fokus kebanyakan riset dan tulisan tentang kepemimpinan adalah pada sifat dan kepribadian dari orang yang menjadi pemimpin dalam situasi yang tidak terstruktur yang sering kali kacau. Para pemimpin muncul karena mereka dapat membentuk dan mengubah situasi, dan dengan demikian membuat suatu sistem makna bersama yang memberikan dasar untuk tindakan terorganisasi.

Sule dan Donni Juni (2018: 21) Pendekatan perilaku kepemimpinan menekankan pada fungsi-fungsi yang dilakukan pemimpin di dalam kelompoknya. Agar kelompok berjalan dengan efektif, seseorang harus melaksanakan dua fungsi utama: a) fungsi-fungsi yang berhubungan dengan tugas (*task-related*) atau penyelesaian masalah; dan b) fungsi-fungsi pemeliharaan kelompok (*group-maintenance*) atau sosial. Fungsi pertama menyangkut pemberian saran penyelesaian, informasi, dan pendapat. Fungsi kedua mencakup segala sesuatu yang dapat membantu kelompok berjalan lebih lancar.

2.4 Sifat Kepemimpinan

Ordway Tead dalam tulisanya mengemukakan 10 sifat yaitu :

- a. energy jasmaniah dan mental (*physical and nervous energy*)

Hampir semua pemimpin pribadi memiliki energi fisik dan mental dan luar biasa. Artinya, ia memiliki stamina, keuletan, kekuatan, atau energi khusus yang seolah tak pernah habis. Selain itu, memiliki kekuatan spiritual berupa semangat juang, motivasi kerja, disiplin, kesabaran, ketangguhan batin, dan kemauan yang luar biasa untuk menguasai segala persoalan di masa depan.

- b. Kesadaran akan tujuan dan arah (*A sanse of purpose and direction*).

Dia sangat percaya pada kebenaran dan kegunaan semua tindakan. Dia tahu persis ke mana dia menuju. Dan, tentu saja, dia menguntungkan dirinya sendiri dan kelompok yang dipimpinnya. Tujuan tersebut harus diwujudkan, benar, menarik dan sangat berguna untuk memenuhi kebutuhan hidup berdampingan.

- c. Antusiasme (*enthusiasm*; semangat, kegairahan, kegembiraan yang besar).

Pekerjaan yang dilakukan dan tujuan yang dicapai perlu sehat, bermakna, berharga, menciptakan harapan yang menyenangkan, membawa kesuksesan, menciptakan semangat dan rasa persatuan. Semua ini merangsang semangat, optimisme, dan semangat yang besar baik dari pimpinan maupun anggota kelompok.

- d. Keramahan dan kecintaan (*Frindliness and affection*).

Affection itu berarti kesayangan, kasih sayang, cinta, simpati yang tulus, disertai kesediaan berkorban bagi pribadi-pribadi yang di sayangi. Pemimpin ingin membuat mereka bahagia, dan sejahtera, sehingga

cinta dan dedikasi mereka dapat menjadi dorongan positif untuk mencapai perbuatan baik bagi semua orang yang terlibat.

Keramahan memiliki sifat mempengaruhi orang lain, tetapi membuka semua pikiran tertutup untuk mengakomodasi keramahtamahan. Kebaikan juga muncul sebagai menyambut dan bersedia menerima pengaruh pemimpin untuk melakukan sesuatu bersama untuk mencapai tujuan tertentu

e. Integritas (integrity, keutuhan, kejujuran, ketulusan hati).

Pemimpin itu harus bersifat terbuka; Rasakan keseluruhan, kesatuan, jiwa, rasakan nasib yang sama dengan bawahan Anda, dan bagikan perjuangan yang sama. Oleh karena itu, sembari rela mengabdikan dan mengorbankan pengikutnya, kelompok yang dipimpinnya semakin percaya dan menghormati pemimpinnya. Dengan ketulusan dan integritas, pemimpin memberi contoh dan memastikan bahwa anggota kelompoknya patuh dan patuh.

f. Kecakapan teknis

Semua pemimpin harus memiliki setidaknya satu keterampilan teknis tertentu agar memiliki wewenang dan kekuasaan untuk menjalankan kepemimpinan. Dia memiliki keterampilan sosial untuk mengendalikan aspek mekanis tertentu, memberikan bimbingan yang tepat dan bijaksana, dan khususnya keterampilan untuk mengkoordinasikan tenaga kerja manusia untuk memaksimalkan efektivitas dan produktivitas tenaga kerja.

g. Ketegasan dalam mengambil keputusan (decisiveness).

Karena kebijaksanaan dan pengalamannya, pemimpin yang sukses harus mampu membuat keputusan yang tepat, tegas, dan cepat. Selain itu, dia mampu membujuk anggota sejatinya untuk mendukung kebijakan yang dia ambil. Dia harus menunjukkan tekad dan tanggung jawab agar bawahannya selalu mengikutinya.

h. Kecerdasan (intelligence).

Kecerdasan yang harus dimiliki setiap pemimpin adalah kemampuan untuk melihat dan memahami, memahami sebab dan akibat dari suatu peristiwa, menemukan hal-hal penting, dan dengan cepat menemukan cara untuk menyelesaikannya dalam waktu yang singkat. Dengan begitu, orang-orang cerdas dapat mengatasi kesulitan di depan mereka dalam waktu yang jauh lebih singkat dan dengan cara yang jauh lebih efektif daripada mereka yang memiliki kecerdasan rendah.

Kecerdasan dan originalitas, dikombinasikan dengan imajinasi tingkat tinggi dan selera humor yang baik, dapat dengan cepat meredakan ketegangan dan rasa sakit tertentu yang disebabkan oleh masalah dan konflik sosial yang serius.

i. Keterampilan mengajar (teaching skills)

Pemimpin yang baik adalah guru yang dapat mengajar, mendidik, mengajar, mendorong (memotivasi), dan memotivasi bawahannya. Selain saran dan pelatihan "siswa", ia juga berfungsi sebagai pejabat eksekutif, melakukan pelatihan, mengawasi operasi sehari-hari dan menentukan

kegagalan atau keberhasilan prosedur atau perawatan. Singkatnya, dia harus bisa menjadi manajer yang baik lagi.

j. Kepercayaan (faith)

Keberhasilan pemimpin umumnya selalu didukung oleh rasa percaya diri bawahannya. Ini adalah keyakinan bahwa anggota perlu diinstruksikan dengan benar, dipengaruhi secara positif, dan dibimbing ke saran yang tepat. Adanya keyakinan bahwa pemimpin siap berjuang bersama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama anggota kelompoknya.

2.5 Tipe Kepemimpinan

Kartini kartono (2016: 80-86) Ada sarjana lain yang membagi Tipe kepemimpinan yaitu:

- a. Tipe karismatis.
- b. Tipe peternalistis dan maternalistis
- c. Tipe militeristis.
- d. Tipe otokratis/otoritatif (authoritative, dominator).
- e. Tipe Laisser faire.
- f. Pria populis.
- g. Administrator.
- h. Tipe demokratis (group developer).
- a. Tipe karismatik

Pemimpin karismatik tipe ini mempunyai tingkat energi, pesona, dan kecenderungan yang sungguh luar biasa yang bisa mempengaruhi orang lain, sehingga ia memiliki begitu banyak pendukung dan pengawal yang andal. Sampai saat ini, orang benar-benar tidak tahu mengapa seseorang

lebih karismatik. Dia diyakini lebih besar. Dia memiliki kemampuan supernatural dan manusia super yang diberikan kepadanya sebagai hadiah yang mahakuasa. Dia memiliki banyak inspirasi dan keberanian. , Dan sangat percaya pada keyakinan mereka sendiri. Seluruh pemimpin memiliki karisma dan pesona yang besar. Tokoh-tokoh besar ini termasuk Jenghis Khan, Hitler, Gandhi, John F. Kennedy, Sukarno, Margaret Thatcher, Gandhi, Gorbachev dan banyak lagi.

b. Tipe Paternalistis

Dia menganggap bawahannya sebagai manusia yang tidak/belum dewasa, atau anak sendiri yang perlu dikembangkan.

Dia bersikap terlalu melindungi (overly protective).

Jarang dia memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mengambil keputusan sendiri.

Dia hampir-hampir tidak pernah memberikan kesempatan kepada bawahan untuk berinisiatif.

Dia tidak memberikan atau hampir-hampir tidak pernah memberikan kesempatan pada pengikut dan bawahan untuk mengembangkan imajinasi dan daya kreatifitas mereka sendiri.

Selalu bersikap maha tahu dan maha benar.

c. Tipe militeristis

Lebih banyak menggunakan sistem/komandi terhadap bawahannya keras sangat otoriter kaku dan seringkali kurang bijaksana.

Menghendaki kepatuhan mutlak dari bawahan.

Sangat menyenangi formalitas, upacara-upacara ritual dan tanda-tanda kebesaran yang berlebih-lebihan.

Menuntut adanya disiplin keras dan kaku dari bawahnya (disiplin kadever/mayat).

Tidak menghendaki saran, usul, sugesti, dan kritikan-kritikan dari bawahnya. Komunikasi hanya berlangsung searah saja.

d. Tipe otokratis (Outhoritative, Dominator)

Otokrat berasal dari perkataan autos= sendiri; dan kratos= kekuasaan, kekuatan. Jadi otokrat berarti; penguasa absolut.

Kepemimpinan otokratis itu mendasarkan diri pada kekuasaan dan paksaan yang mutlak harus dipatuhi. Pemimpinya selalu mau berperan sebagai pemain tunggal pada a one-man show. Dia berambisi sekali untuk merajai situasi. Setiap perintah dan kebijakan ditetapkan tanpa berkonsultasi dengan bawahnya. Anak buah tidak pernah diberi informasi mendetail mengenai rencana dan tindakan yang harus dilakukan. Semua pujian dan kritik terhadap segenap anak buah diberikan atas pertimbangan pribadi pemimpin sendiri.

e. Tipe Laissez Faire (lihat halaman 76)

Pada tipe kepemimpinan Laissez Faire ini sang pemimpin praktis tidak memimpin dia membiarkan kelompoknya dan setiap orang berbuat semau sendiri. Pemimpin tidak berpartisipasi sedikit pun dalam kegiatan kelompoknya semua pekerjaan dan tanggung jawab harus dilakukan oleh bawahan sendiri. Dia merupakan pemimpin symbol, dan biasanya tidak memiliki keterampilan teknis. Dia duduk sebagai anggota dewan atau ketua dewan, jadi berkat sistem suap atau nepotis.

Dia tidak memiliki otoritas dan tidak dapat memerintah rakyatnya. Ia pun tidak dapat menyesuaikan pekerjaan dan ketidakberdayaan total

untuk menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif. Akibatnya, organisasi dan perusahaan yang dijalankannya semrawut, semrawut, dan intinya seperti perusahaan tanpa kepala. Singkatnya, pemimpin laissez-faire bukanlah pemimpin yang sebenarnya. Karena dalam situasi kerja seperti itu, bawahan benar-benar tidak terarah, tidak terkendali, tidak disiplin, dan setiap orang memiliki kecepatan, ritme, dan kecepatannya sendiri. "Seperti yang saya inginkan".

f. Tipe Populistis

Professor Peter Worsley dalam bukunya *The Third World* mendefinisikan kepemimpinan populis sebagai kepemimpinan yang dapat membangun solidaritas dengan orang-orang. Misalnya, Sukarno memiliki idealisme Marhaenismenya yang menekankan pada persoalan persatuan bangsa, nasionalisme, sikap hati-hati terhadap kolonialisme, dan penindasan terhadap eksploitasi dan dominasi kekuatan asing.

g. Tipe Administratif atau eksekutif

Kepemimpinan tipe administratif ialah kepemimpinan yang mampu menyelenggarakan tugas-tugas administrative secara efektif. Sedang para pemimpinnya terdiri dari teknokrat administratif-administratur yang mampu menggerakkan dinamika modernisasi dan pembangunan. Dengan demikian dapat dibangun sistem administrasi dan birokrasi yang efisien untuk memerintah yaitu untuk memantapkan integritas bangsa pada khususnya. Dengan kepemimpinan administrative ini diharapkan ada perkembangan teknis yaitu teknologi, industry, manajemen moderen dan perkembangan sosial di tengah masyarakat.

h. Tipe Demokratis (lihat bab x, hlm. 187 s/d 193)

Kepemimpinan demokratis berpusat pada orang dan memberikan bimbingan yang efektif kepada pengikut. Pekerjaan semua bawahan dikoordinasikan dengan penekanan pada tanggung jawab internal (untuk diri mereka sendiri) dan kerjasama yang baik. Kekuatan kepemimpinan demokratis ini terletak pada partisipasi aktif seluruh anggota kelompok, bukan “individu atau individu pemimpin”. Kepemimpinan demokratis dimungkinkan, mendengarkan saran dan saran bawahan, mengakui keahlian ahli dan disiplin ilmu masing-masing, dan menekankan potensi individu untuk memanfaatkan kemampuan setiap anggota secara tepat waktu. Dalam kondisi yang tepat untuk digunakan seefektif mungkin. Kepemimpinan demokratis sering disebut sebagai kepemimpinan pengembangan kelompok.

2.6 Ciri-ciri Kepemimpinan

Irham Fahmi (2011: 122-123) Untuk mewujudkan Untuk menjadi pemimpin yang ideal, seseorang membutuhkan kondisi yang dijelaskan dalam hal kualitas seseorang. Ciri-ciri pemimpin adalah sebagai berikut.

- a. Dia memiliki kemampuan yang pantas dia dapatkan di masanya. Artinya kemampuan mereka sangat berguna saat ini dan diakui oleh banyak pemangku kepentingan, terutama para ahli. Misalnya, manajemen perusahaan dapat mempertahankan perusahaan dengan seluruh karyawannya, bahkan jika kondisi ekonomi mengalami fluktuasi atau inflasi yang tidak terduga. Dengan kata lain, dosen perusahaan menghentikan Kariah (PHK) dan tidak ingin mengurangi akhir perjanjian kerja pengobatan Tiongkok. Dan karena faktor

- operasi perusahaan dijatuhkan ketika penghematan atau efisiensi diturunkan, penggunaan hemat energi (AC), penggunaan telepon kantor, pembatasan penggunaan yang mungkin kendaraan resmi, sangat penting dan orang lain bersama-sama dan bersama-sama. , dan mereka tetap loyalitas antara pemimpin dan karyawan
- b. mereka dapat memahami masalah lain dibandingkan dengan masalah lain dan membuat keputusan tentang masalah ini.
 - c. dapat menempatkan orang yang tepat di tempat yang tepat, dan benar. Orang dan tempat yang tepat akan menempatkan orang sesuai dengan posisinya dan keterampilan serta kemampuan yang dimilikinya.

2.7 Konsep Pelayanan Publik

Surjadi (2009: 7-10) Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektifitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan di dirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan public dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Kondisi obyektif menunjukan bahwa 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: seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui sistem pembenahan pelayanan public secara menyeluruh dan terintegrasi.

Lihat Undang-Undang MPR-RI Nomor X1/MPR 1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN). Hal ini menuntut lembaga negara untuk menjalankan misi dan fungsinya secara profesional, produktif dan transparan serta terbebas dari KKN. Secara khusus, wujud nyata sikap lembaga negara dalam menjalankan misi dan fungsinya sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh undang-undang MPR tercermin dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, berbagai upaya terus dilakukan untuk meningkatkan kinerja perangkat saat melakukan pelayanan publik. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, fakta bahwa lembaga negara dalam hal ini harus memberikan pelayanan yang terbaik berdasarkan kebutuhan dan kepuasan penerima manfaat, sehingga meningkatkan daya saingnya, saya fokus. Menawarkan produk dan meningkatkan layanan.

Sejak diberlakukan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004, diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap

peningkatan pelayanan masyarakat. Dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas, 4.444 pemerintah daerah membuka peluang untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan dan peningkatan kualitas.

Kemajuan teknologi informasi juga memberikan solusi untuk memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Integrasi sistem manajemen pemerintahan melalui jaringan informasi online perlu terus dikembangkan, terutama dalam penyediaan layanan yang memungkinkan ketersediaan data dan informasi. Dengan kewenangan yang dapat dianalisa dan digunakan secara efektif, cepat, akurat dan aman.

Definisi umum jumlah pelayanan publik yang ditetapkan oleh Menteri Lembaga Negara: 63/KEP/M. PAN/7/2003 meliputi segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan menegakkan ketentuan undang-undang.

Selain itu, perlu diingat bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga negara. Pemerintah adalah istilah kolektif untuk satuan kerja/organisasi kementerian, kementerian, non kementerian, lembaga pendidikan tinggi, dan lembaga pemerintah pusat dan daerah lainnya, termasuk badan usaha milik negara. Badan hukum dan unit bisnis milik daerah. Penyelenggara pelayanan publik adalah satuan kerja pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik dan merupakan pegawai negeri sipil/PNS yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang perseorangan, pemerintah daerah, lembaga negara, dan badan hukum.

Retribusi pelayanan publik adalah semua biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang besaran dan cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelaksana dalam hal pelayanan publik didasarkan pada prinsip-prinsip umum pemerintahan yang baik, antara lain:

- a. Hukum itu asli;
- b. Transparan;
- c. Akseptabilitas;
- d. adil;
- e. Efektif dan efisien;
- f. Kewajiban;
- g. Jelaskan tanggung jawab; dan
- h. Jangan menyalahgunakan izin

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat, yang merupakan perwujudan kewajiban pelayanan publik. Oleh karena itu, pengembangan pelayanan hukum publik selalu melibatkan tiga unsur produk hukum publik. Dengan kata lain, ini adalah bakat penyedia layanan. Dalam konteks ini, upaya peningkatan kinerja pelayanan publik selalu dikaitkan dengan pengembangan ketiga elemen kunci tersebut.

Sebagaimana pengertian umum pelayanan publik menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik tidak hanya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan, tetapi juga membantu penegakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang baik dapat dinilai dari proses dan produk pelayanan. Aspek proses meliputi mesin, mekanisme, peralatan, dan infrastruktur yang digunakan dalam proses. Aspek produk jasa berkaitan dengan jenis, kualitas dan kuantitas produk jasa.

Zaenal Mukarom(2015: 130-143) Tata laksana (*business procces*) merupakan sekumpulan aktifitas kerja merupakan sekumpulan aktivitas kerja terstruktur dan saling terkait yang menghasilkan keluaran yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penataan tata laksana (*business procces*) dilakukan melalui serangkaian proses analisis dan perbaikan tata laksana bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, dan terukur pada masing-masing kementerian/lembaga dan pemerintah daerah. Target yang ngin dicapai melalui program ini antara lain meningkatnya efisiensi dan efektivitas proses manajemen pemerintahan serta kerja di kementrian/lembaga dan pemerintah daerah.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, sebagaimana tertera pada bab 1 ketentuan umum dalam pasal 1 bahwa yang dimaksud dengan:

- a. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Penyelenggara pelayanan public adalah setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan

undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Tujuan pelayanan publik pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah:

- a. Terwujutnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan perturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujutnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada prinsipnya tata laksana pelayanan publik adalah implementasi dan aplikasi rancangan pelayanan publik yang telah disusun sebelumnya agar dilaksanakan dengan prinsip kesederhanaan/kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efektif, efisien, adil, dan tepat waktu. Selanjutnya, ditetapkan kewenangan, biaya, cara pengawasan dan pengendaliannya yang bersifat terpadu, serta tata cara menyelesaikan sengketa jika terjadi dalam pelayanan public tersebut.

Kantor MENPAN menyusun pedoman pengelolaan pelayanan publik bersama. Hal ini pada dasarnya merupakan penerapan prinsip-prinsip dasar sebagai dasar perumusan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik. standar untuk penyediaan layanan publik.

Kriteria penyelenggaraan pelayanan publik yang baik menurut Rencana Pembangunan Nasional Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyuntingan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Pelayanan Pemerintah meliputi: kesederhanaan; akurasi; tidak diskriminatif; bertanggung jawab; kelengkapan sarana dan prasarana; akses; kejujuran; kecermatan; kedisiplinan, kesopanan, keramahan; dan keamanan, kenyamanan.

a. Kesederhanaan

Asas kode atau prinsip kesederhanaan berarti prosedur pelayanan yang mudah dilakukan dan dilakukan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik. Pada dasarnya, prinsip kesederhanaan adalah lebih fokus pada aspek alur kerja pemberian layanan, seperti: Persyaratan, proses teknis, dan implementasi. Prosedur pelayanan publik itu adalah aturan untuk melakukan tugas atau tindakan yang diadopsi dan diimplementasikan sebagai bagian dari penyediaan pelayanan.

Kebijakan atau kesepakatan tentang tata cara pemberian pelayanan publik harus dikembangkan atau diamanatkan dalam tatanan atau mekanisme alur kerja yang sederhana. Artinya, tidak ada departemen atau staf yang tidak terkait dengan fungsi inti dari proses pelayanan yang terlibat atau dilewati..

Kesederhanaan dari proses ini tidak dimaksudkan untuk meremehkan atau mengabaikan unsur legitimasi atau validitas sebagai akibat dari penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Prinsip kesederhanaan ini bertujuan untuk:

- a) Mengurangi jumlah meja atau staf yang terlibat dalam prosedur birokrasi untuk memberikan pelayanan publik.

- b) Menyusun laporan akhir peningkatan kualitas pelayanan publik.
- c) Mempromosikan pengelolaan dan pembelian pelayanan bagi masyarakat, termasuk mengurangi kemungkinan kontak langsung antara pejabat pegawai negeri sipil PNS dan masyarakat umum seperti, Menyediakan layanan melalui Internet.
- d) Meminimalkan terjadinya pelayanan dan prosedur birokrasi yang memakan waktu dan kompleks, memfasilitasi proses yang sederhana dan menciptakan manajemen pelayanan publik yang baik.

Hal-hal di bawah memerlukan perhatian dan relevansi untuk mendukung karakteristik dan prinsip kesederhanaan dalam pelayanan publik.

- a) Personil yang secara fungsional terlibat dalam proses pelayanan.
Hal ini harus diperhitungkan jika banyak pejabat yang terlibat dalam proses pelayanan publik. Hanya mereka yang benar-benar memiliki kepentingan yang relevan dan memiliki persyaratan legalitas suatu organisasi pelayanan publik, bukan hanya kepentingan entitas atau entitas yang terlibat. Oleh karena itu, jelas bahwa pelayanan publik tidak hanya terkait dengan kepentingan unit-unit kerja yang terlibat.
- b) Spesifikasi persyaratan layanan. Artinya, Anda perlu memperhatikan kerumitan pengelolaan persyaratan yang diperlukan saat membuat prosedur layanan. Dengan kata lain, tidak perlu banyak melibatkan otoritas atau unit kerja lain yang dapat memperpanjang rantai birokrasi.

- c) Tata tertib dalam sistem pemesanan dan penyimpanan dokumen, khususnya yang berkaitan dengan pemberian pelayanan, harus didukung oleh pengelolaan dokumen yang berkaitan dengan kegiatan pembuatan laporan akhir peningkatan mutu pelayanan publik. Pelayanan dilakukan secara sistematis, bersih, tertib dan aman. Oleh karena itu, sistem transmisi dokumen/arsip yang tertata dengan baik akan mempermudah dan mempercepat pengambilan file, mendukung kelancaran proses penyampaian layanan.
- d) Jika Anda menyediakan kapasitas yang cukup untuk loket dan petugas layanan, harus diperhatikan untuk menyesuaikan jumlah loket dengan jumlah beban kerja atau permintaan layanan. Saat menerapkan teknik prosedur layanan, harus diperhatikan untuk menghindari kepadatan antrian dan tumpukan bahan aplikasi di meja implementasi staf.

Dalam hal ini, beban kerjanya berat dan Anda dapat melacak akumulasi antrian kerja dengan mengikuti langkah-langkah berikut:

1. Anda dapat menambahkan saran ke konter dan staf mereka, memprioritaskan tindakan implementasi layanan dengan nomor seri atau layanan grup berdasarkan lokasi atau ruang kerja, dan menyebarkan berdasarkan volume atau beban layanan yang ada;
2. Penyediaan layanan dapat didesentralisasi dari perspektif penyediaan layanan. Artinya, Anda dapat meningkatkan pemberian layanan kepada unit kerja/staf pada tingkat di bawah kapasitas kerja

Anda, atau membagi/membagi beban kerja Anda ke dalam tugas/kelompok kerja.

Koordinasi antar unit kerja yang terkait dengan pelayanan publik. Ini adalah penyediaan layanan, koordinasi dan kerja sama dengan entitas kerja terhubung lainnya untuk mendukung kelancaran arus permintaan, atau kesepakatan bersama antara komponen kerja entitas terhubung dalam proses pemberian layanan.

b. Kejelasan dan kepastian

Persamaan atau prinsip ini berarti kejelasan dan kepastian mengenai:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun manajemen;
- c. Pejabat yang menyetujui dan bertanggung jawab menyediakan unit pekerjaan dan/atau jasa;
- d. Rincian biaya layanan/biaya; dan
- e. prosedur pembayaran. Jadwal

penyelesaian layanan Prinsip kejelasan dan kepastian dalam pengelolaan pelayanan publik menekankan pada aspek-aspek berikut:

- a. Mengedit proses kerja prosedur pemberian layanan. Dengan kata lain, perlu memastikan bahwa ini dijelaskan dengan jelas dalam bentuk diagram alur dan informasi tentang fasilitas pendukung (seperti nama loket). / resmi) harus lengkap dan dirancang dengan jelas untuk fungsinya.

- b. Urutan atau jadwal pemrosesan layanan , serta nama loket dan petugas untuk setiap transaksi, harus ditampilkan secara visual, terbuka dan jelas. Untuk mendukung prinsip kejelasan dan kepastian operasional, proses pelaksanaan pelayanan harus melakukan hal-hal sebagai berikut:
- 1) Mencatat semua langkah dan tahapan kegiatan pelayanan secara cepat dan teratur.
 - 2) Manajemen Arsip Akuntansi Harus didukung oleh integritas manajemen/peralatan pencatatan sesuai kebutuhan pelaksanaan pelayanan peralatan manajemen, termasuk semua peralatan dan peralatan manajemen yang digunakan untuk mendukung kegiatan manajemen. Contoh: formulir permohonan, bukti penerimaan berkas, kalender janji penerimaan dokumen permohonan, rekam medis di rumah sakit, faktur/kwitansi pembayaran yang diterima, kartu kendali atau buku untuk memantau kinerja pekerjaan, dll.
 - 3) Prosedur penanganan biaya. Hal ini menekankan perlunya pengelolaan dana/biaya yang terkait dengan kegiatan pelayanan secara tertib, jelas dan lengkap, dengan menggunakan bukti atau pernyataan biaya, pada saat melakukan pelayanan. Manajemen biaya pelayanan perlu dicatat secara cepat dan teratur.
 - 4) Demikian pula biaya yang terkait dengan kewajiban masyarakat harus dilaporkan dan dicatat dalam jumlah yang jelas, rinci dan jelas.

- 5) Konsistensi jadwal pelaksanaan dan penyelesaian. Dalam arti proses pelaksanaan pelayanan yang harus memberikan ketangguhan dan keamanan sesuai dengan prosedur dan jadwal pemberian pelayanan, jelas dan konsisten. Menyertakan informasi tentang layanan yang diberikan harus konsisten dan faktual.

c. **Keamanan**

Kesamaan atau asas ini berarti bahwa hasil proses dan pelayanan dapat memberikan rasa aman, nyaman, dan kepastian hukum kepada masyarakat. Pedoman ini berisi instruksi yang disediakan layanan harus menanggapi situasi aktual.

- 1) Dalam arti bahwa keamanan tinggi, atau kualitas produk layanan publik dapat memberikan rasa aman. Implementasi Kualitas Produk:
 - a) Layanan manajemen produk (dokumen, surat, peta, fotografi, tiket) dianggap sebagai kepastian atau hukum yang sah tanpa masalah tekan dan kecurigaan.
 - b) Produk layanan produk (seperti air bersih, listrik, perawatan / perawatan rumah sakit) harus memenuhi standar keselamatan dan keselamatan.
 - c) Produk layanan (transportasi darat, laut, udara) perlu perhatian pada standar keselamatan untuk kualitas tinggi dan keselamatan.
- 2) Ini berguna dalam arti proses implementasi layanan yang membutuhkan kondisi dan kualitas.

- a) Kondisi area layanan/layanan yang dapat memberikan kenyamanan.
- b) Diimplementasikan dengan baik mendukung tunjangan kepentingan publik.
- c) Kualitas produk produk tersedia untuk komunitas standar, dan dapat memenuhi mereka yang dapat memenuhi kenyamanan perusahaan. Kondisi tersebut dapat diupayakan, misalnya dengan menyediakan ruang tunggu atau area pelayanan yang didukung oleh pemohon pelayanan dengan peralatan yang dapat memberikan kondisi tertib, nyaman, bersih dan aman. Tergantung jumlah orang, ruang tunggu dilengkapi dengan kursi, meja/meja, toilet/toilet, dan tempat sampah. Hal ini diinstal. Demikian pula kualitas produk layanan seperti air bersih PAM dan listrik PLN memenuhi standar kualitas.
- d) Proses penyelenggaraan pelayanan publik tertib dari segi prosedural, tidak menyeluruh menurut alur langkah kerja, tetapi menurut urutan pemberian pelayanan sehari-hari. Layanan disampaikan secara konsisten sesuai antrian dan proses pekerja yang berlaku.

d. Keterbukaan

Prinsip transparansi adalah ketika informasi tentang prosedur/prosedur, persyaratan, entitas penyedia layanan/penanggung jawab, waktu penyelesaian, biaya/biaya, dan hal-hal lain yang terkait dengan proses layanan dikomunikasikan berdasarkan permintaan. Jadi jangan lakukan ini. Asas keterbukaan pelayanan meliputi petunjuk untuk

menginformasikan kepada masyarakat luas segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kebijakan ini mengharuskan Anda untuk melakukan hal berikut:

- 1) Membuka informasi tentang alat layanan (flowchart mekanisme layanan, daftar persyaratan, tarif, jadwal, nama loket/karyawan/workstation, dll) Langkah ini dapat dilakukan dengan mempersiapkan hal-hal berikut:
 - a. Langkah / Prosedur Flowchart dan Persyaratan Instalasi / Tempel Di ruang layanan, beserta deskripsi timeline untuk menyelesaikan layanan.
 - b. Nama setiap unit kerja/service desk dan penanggung jawab/agen harus diidentifikasi secara jelas dan terbuka.
 - c. Biaya yang dibayarkan oleh Pemohon Layanan dan rincian biaya/biaya akan diungkapkan.
- 2) Menyediakan media informasi (misalnya papan buletin/pengumuman, meja informasi/meja informasi, kotak surat, media cetak/brosur, layar TV khusus yang memberikan informasi kegiatan pelayanan)
- 3) Berbasis masyarakat untuk mendukung sosialisasi dan masyarakat Pemahaman informasi terkait hingga pelaksanaan program.

e. Efisien

Kode atau prinsip yang efisien memiliki arti sebagai berikut:

- 1) Persyaratan layanan terbatas pada yang berkaitan langsung dengan pencapaian tujuan layanan, dengan memperhatikan keterpaduan persyaratan dengan produk layanan yang ditawarkan.
- 2) Mencegah pemenuhan persyaratan yang berulang ketika proses pelayanan publik yang bersangkutan membutuhkan integritas persyaratan dan unit/instansi pemerintah terkait lainnya.

Prinsip ini menekankan bahwa dalam mengembangkan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik harus diperhatikan agar tidak membebani masyarakat atau berdampak pada sampah, antara lain:

- a) Beban pengelolaan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat tidak menimbulkan biaya yang berlebihan.
- b) Ketika mengembangkan mekanisme kerja untuk mengelola kelayakan dan pengakuan pencapaian, perlu untuk menghindari kolusi berulang (sebelum dan sesudah). Ini membutuhkan banyak waktu dan usaha dan memiliki dampak biaya yang besar.

f. Ekonomis

Kode atau Kebijakan ini berarti bahwa penagihan untuk pengoperasian Layanan harus ditentukan secara adil dengan memperhatikan hal-hal berikut:

- 1) Nilai barang dan/atau jasa untuk pelayanan publik dan tidak memerlukan biaya selangit selain kewajiban.
- 2) Persyaratan dan solvabilitas komunitas.

3) Hukum dan peraturan yang berlaku.

Prinsip ini menekankan bahwa ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menyusun kebijakan penyelenggaraan pelayanan public yakni

- 1) Saat menetapkan harga layanan, pertimbangkan jumlah yang wajar dan terjangkau untuk kemampuan keuangan masyarakat.
- 2) Mekanisme pelayanan harus terbebas dari peluang biaya eksternal agar tidak berdampak pada ekonomi biaya tinggi masyarakat.
- 3) Menetapkan biaya layanan agar konsisten dan sesuai dengan hukum dan peraturan dasar.

g. Keadilan yang merata

Prinsip ini mengandung arti bahwa cakupan pelayanan harus seluas-luasnya, didistribusikan secara adil dan diterapkan secara adil kepada seluruh lapisan masyarakat. Prinsip ini menekankan bahwa dalam melaksanakan pelayanan publik harus diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Lingkup kelompok masyarakat yang menerima pelayanan harus mencakup semua kelas sosial secara merata.
- 2) Kami tidak melakukan diskriminasi dalam penanganan pemberian layanan. Misalnya berkaitan dengan:
 - a. Biaya/kewajiban atau pengenaan yang dikenakan kepada masyarakat.
 - b. Urutan tindakan pemberian layanan harus sesuai dengan nomor seri yang didaftarkan.
 - c. Kecepatan kelancaran pelayanan kepada kelompok masyarakat tertentu.

h. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu berarti mampu menyelesaikan pemberian pelayanan publik dalam jangka waktu tertentu. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menerapkan prinsip ketepatan waktu yakni:

- 1) Penyedia layanan perlu mempertahankan implementasi yang konsisten dari jadwal pemberian layanan. Untuk itu, pembuatan jadwal penyelenggaraan pelayanan publik sangat praktis mengingat beban kerja, beban kerja rata-rata atau volume untuk setiap meja/pelaksana, dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan sangat dibutuhkan. Selain itu, perintah kerja disesuaikan untuk memperkirakan total jam kerja/hari yang dibutuhkan untuk memproses/menyelesaikan layanan. Dengan caraini, Anda dapat membuat jadwal yang diharapkan untuk seluruh rangkaian pekerjaan untuk menyelesaikan pelaksanaan pelayanan publik. Rencana kerja harus dijalankan secara konsisten, karena perkiraan waktu/jadwal dapat sedikit tertunda untuk memastikan pelaksanaannya tidak menyimpang dari jadwal yang telah ditetapkan.
- 2) Merampingkan pengawasan dan proses oleh manajer lini / supervisor. Untuk mendukung fitur pemantauan ini, Anda dapat mengoptimalkan penggunaan fitur pemantauan fitur. Misalnya, penerapan sistem pemantauan aktivitas/kerja adalah sebagai berikut:
 - a. Mengontrol pembukuan, formulir, kuitansi, kuitansi/catatan semua kegiatan bawahan di toko.
 - b. Forum diskusi, rapat sebagai alat perencanaan, informasi kemajuan kegiatan, pelaporan/evaluasi pelaksanaan pekerjaan.

2.8 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik oleh pemerintah merupakan manifestasi dari fungsi pegawai negeri sebagai abdi masyarakat di samping abdi negara, dan abdi negara berperan untuk mensejahterakan rakyat (warga negara). Penyelenggaraan negara-negara kaya (welfare state) adalah pelaksanaan ketentuan perundang-undangan yang berkaitan dengan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat Tergantung pada otoritas dan lingkungan bisnis negara bagian/daerah. Layanan publik disediakan oleh pemerintah negara bagian dalam berbagai cara, termasuk:

- 1) Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah sesuai dengan kewajiban, fungsi dan kewenangannya.
- 2) Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan publik yang diberikan secara individual oleh satu otoritas berdasarkan pelimpahan wewenang dari otoritas terkait lainnya.
- 3) Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan publik yang dilakukan di satu tempat/perumahan oleh beberapa instansi pemerintah terkait tergantung pada masing-masing instansi.
- 4) Pola pelayanan terpusat, yaitu pola pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang bertindak sebagai koordinator pelayanan instansi pemerintah lain yang terkait dengan sektor pelayanan publik yang bersangkutan. Lima elemen kunci layanan:
 - a. Memuaskan, yaitu: merata dan sama
 - b. Diberikan tepat pada waktunya
 - c. Memenuhi jumlah yang dibutuhkan

- d. Berkesinambungan
- e. Meningkatkan kualitas serta pelayanan (*progressive service*)

Oleh karena itu, kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan secara konsisten untuk memenuhi harapan pelanggan dan berakhir dengan kesadaran pelanggan. Salah satu semangat reformasi adalah menghilangkan kekuasaan yang tidak berpihak pada rakyat. Spirit of Improvement Oleh karena itu, jika ternyata pelayanan publik tidak berfungsi sebagaimana mestinya di era reformasi saat ini, ini merupakan pengingkaran terhadap nilai reformasi. Untuk itu, beberapa organisasi pelayanan publik memiliki kewajiban untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat, dan keberhasilannya terletak pada mendekatkan harapan dan kenyataan. Gambaran fasilitas dan pelayanan publik adalah dua hal yang berkaitan. Peningkatan keahlian dalam menjalankan fungsi dan peran sesuai dengan lingkup pekerjaan yang akan dilakukan. Peralatan harus berupaya untuk meningkatkan kualitasnya sendiri, termasuk keahlian.

Memahami sifat dan tanggung jawab profesi Pelayanan publik profesional dicirikan oleh akuntabilitas dan tanggung jawab penyedia layanan. Untuk mencapai pelayanan publik yang profesional, perlu memahami prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik antara lain:

- a) Kesederhanaan
- b) Kejelasan
- c) Kepastian
- d) waktu
- e) Kenyamanan

2.9 Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik di atas perlu disesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat agar tercapai pelayanan publik yang baik yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Hal ini perlu disikapi seiring dengan perubahan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Pelayanan yang baik secara dramatis merupakan hak masyarakat dan harus memenuhi komitmen pemerintah terhadap pelayanan yang baik. Lembaga publik penting, tetapi mereka juga berada dalam posisi yang sulit. Karena pejabat adalah pionir dalam berhubungan langsung dengan masyarakat, mereka memiliki standar tinggi dan menghadapi orang-orang yang terus-menerus menerima kritik negatif dari masyarakat, seperti kurangnya inisiatif.

Bentuk-bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut kewenangan negara dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan yakni:

- a) Pelayanan negara. Ini adalah layanan kota yang terkait erat dengan tugas umum negara seperti: Pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Bea Masuk Daerah dan Keimigrasian.
- b) Pelayanan pembangunan adalah pelayanan kota yang berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas bagi masyarakat untuk kegiatan sipil seperti: Penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan, dll.
- c) Layanan utilitas adalah penyediaan layanan utilitas seperti listrik, air, telepon dan transportasi.

- d) Pelayanan Kebutuhan Dasar adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan yang terjangkau.
- e) Pengabdian kepada masyarakat adalah pelayanan yang berkaitan dengan sifat dan manfaat yang lebih menitikberatkan pada kegiatan sosial seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, lembaga pemasyarakatan dan panti asuhan.

Tugas fasilitas layanan biasanya meliputi:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan (menghemat waktu).
- b. Meningkatkan produktivitas barang dan jasa.
- c. Keakuratan ukuran/kualitas produk dijamin dengan menyediakan peralatan ruang gerak yang memadai bagi para pelaku jasa.
- d. Menciptakan kenyamanan.
- e. Ciptakan kepuasan dan kurangi perasaan penyelenggara.

2.10 Standar Pelayanan Publik

Herianto Ari Wibowo & MOh.Fausi (2018: 70-73) Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan ketentraman penerima pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas dan jaminan penyelenggaraan pelayanan publik harus sejalan dengan prinsip umum pemerintah untuk melindungi seluruh warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia Pada tanggal 18 Juli 2009, Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, mutu pelayanan adalah pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sebagai

komitmen serta komitmen penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka mutu, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan pelayanan yang terukur. acuan untuk menilai kualitas pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik (selanjutnya disebut penyelenggaraan) adalah penyelenggaraan negara, badan hukum, badan independen yang dibentuk dengan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan undang-undang lain yang khusus dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik yang merupakan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggara berkewajiban membuat dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara berkewajiban mengikutsertakan masyarakat dan pemangku kepentingan, kemudian penyelenggara berkewajiban menetapkan standar pelayanan tersebut. Standar pelayanan ditetapkan menurut pedoman khusus yang diatur lebih lanjut dengan peraturan pemerintah. Unsur-unsur standar pelayanan paling sedikit meliputi:

- 1) Landasan hukum, peraturan hukum yang mendasari.
- 2) Persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi ketika mengelola layanan tertentu.
- 3) Prosedur pelayanan yang dibekukan (termasuk pengaduan) untuk sistem, mekanisme, prosedur, penyedia dan penerima pelayanan.
- 4) Periode penyelesaian, periode yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses layanan untuk setiap jenis layanan.
- 5) Biaya yang dibebankan kepada penerima layanan untuk mengelola dan/atau menerima layanan dari penyedia, onkos. Besarannya akan ditentukan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan pemerintah kota.

- 6) Produk dan layanan layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan aturan yang ditetapkan.
- 7) Sarana, prasarana dan/atau sarana, peralatan dan sarana yang diperlukan untuk memberikan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- 8) Keterampilan implementasi, keterampilan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman.
- 9) Pengawasan internal, yaitu pimpinan dari penanggung jawab unit kerja atau pimpinan langsung pelaksanaan.
- 10) Tata cara penanganan pengaduan, saran, penyampaian, pengamanan pengaduan, dan tindak lanjut.
- 11) Ketersediaan implementasi sesuai dengan jumlah pelaksana dan beban kerja.
- 12) Jaminan Layanan. Pastikan layanan berjalan sesuai standar layanan.
- 13) Menjamin keamanan pelayanan berupa kewajiban memberikan rasa aman tanpa bahaya atau keraguan;
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana, evaluasi untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan suatu kegiatan telah sesuai dengan standar pelayanan.

Kemudian, sesuai dengan undang-undang (Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam pengembangan dan penetapan standar pelayanan. Masyarakat mencakup semua pihak, baik individu warga negara maupun penduduk. Kelompok, badan hukum yang didirikan sebagai penerima pelayanan publik, baik langsung maupun tidak langsung.

2.11 Kualitas pelayanan publik

Herianto Ari Wibowo dan MOh.Fausi (2018: 101-103) Kualitas pelayanan (service quality) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dengan menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintahan maupun organisasi perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa public, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa public (customer satisfaction). Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). Bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang sebenarnya dirasakan konsumen, terdapat indikator kepuasan konsumen yang dirasakan konsumen dalam lima aspek kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah:

1. Harta berwujud (bukti langsung)

Kualitas pelayanan yang diberikan berupa peralatan fisik kantor, manajemen yang terkomputerisasi, ruang tunggu dan area informasi.

2. Keandalan (reliability)

Kemampuan dan keandalan untuk memberikan layanan yang andal.

3. Ketanggapan (responsiveness)

Kemampuan untuk mendukung dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat serta merespon permintaan konsumen.

4. Garansi (garansi)

Kemampuan dan keramahan untuk memastikan kepercayaan konsumen, dan kesopanan staf.

5. Empati (empati)

Sikap staf yang solid namun penuh perhatian terhadap konsumen.

Ada delapan aspek kualitas untuk memberikan pelayanan prima yakni:

- 1) Kinerja, karakteristik operasi utama dari produk inti;
- 2) Sifat atau sifat tambahan, yaitu sifat sekunder atau pelengkap;
- 3) Keandalan, tidak mungkin rusak atau digunakan;
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi, yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang ditetapkan sebelumnya;
- 5) Umur simpan berdasarkan periode pembuatan produ;
- 6) Layanan yang menangani keluhan yang memuaskan, layanan yang memfasilitasi kecepatan, kemampuan, kenyamanan, perbaikan, dan kepuasan;
- 7) Estetika, yaitu daya tarikan produk dalam lima indera;
- 8) Kualitas, yaitu reputasi gambar dan produknya dan tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

2.12 Fakrot-faktor pendukung pelayanan public

Herianto Ari Wibowo dan MOh. Fausi (2018: 98-101) Tedapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik dan memuaskan antara lain:

1) Faktor kesadaran

Tindakan yang akan dilakukan kemudian dan proses berpikir dengan metode refleksi jiwa sebagai titik awal tindakan, musyawarah dan perbandingan, keputusan dan keseimbangan.

2) Faktor aturan

Aturan itu merupakan alat penting dalam perilaku dan perilaku setiap orang, dan semakin progresif dan multidimensi masyarakat, semakin besar peran aturan, dan tanpa mereka orang tidak dapat hidup dengan baik dan tenang. .. Pertimbangan manusia sebagai subjek aturan menunjukkan isu-isu penting antara lain:

- a. Kewenangan
- b. Pengetahuan dan pengalaman
- c. Kemampuan bahasa
- d. Pemahaman oleh pelaksana
- e. Disiplin dalam pelaksanaan

3) Faktor organisasi

Organisasi layanan pada dasarnya tidak berbeda dari organisasi biasa, akan tetapi ada perbedaan halus dalam penerapannya karena tujuan layanan ditunjukkan oleh orang-orang dengan kepribadian dan keinginan yang kompleks

4) Faktor pendapatan

Penghasilan adalah total imbalan seseorang atas tenaga dan/atau pikiran yang diberikan kepada orang atau organisasi/organisasi lain dalam bentuk uang, jenis, atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

5) Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan adalah istilah dasar yang berarti kesanggupan (kata sifat/keadaan) melakukan suatu tugas/tugas untuk menghasilkan barang atau jasa seperti yang diharapkan, atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakannya, dalam kaitannya dengan tugas/tugas tersebut. Bekerja sesuai peraturan yang ada.

6) Faktor sarana pelayanan

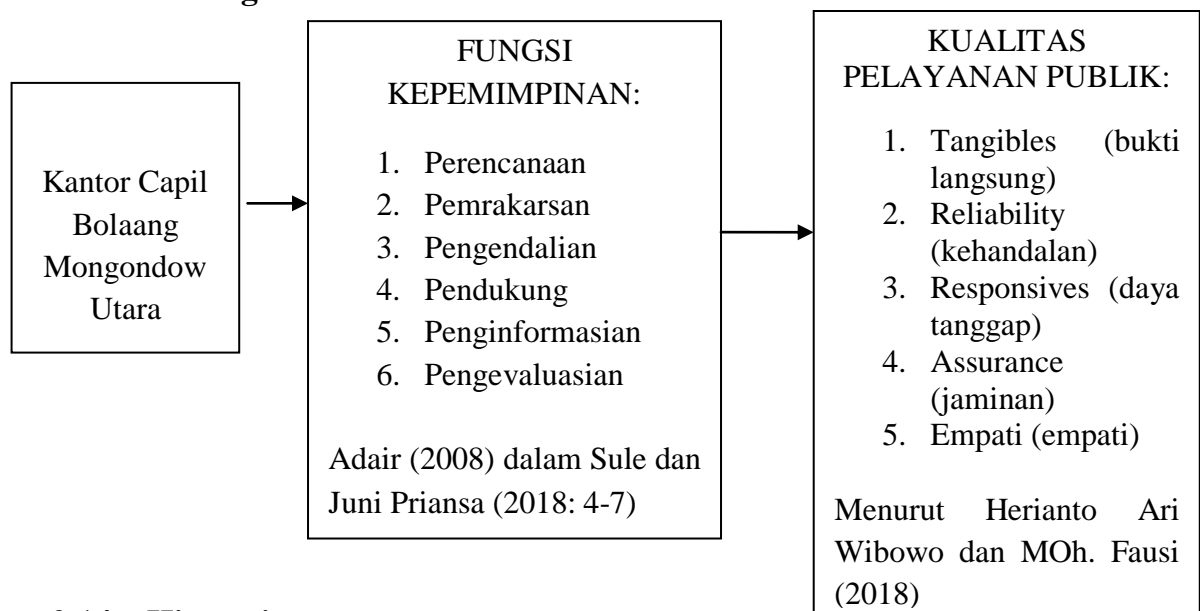
Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis perlengkapan, perlengkapan kerja, dan perlengkapan lainnya yang berfungsi sebagai sarana utama/penolong dalam menjalankan usaha dan berhubungan dengan organisasi kerja yang mempunyai fungsi sosial untuk kepentingan orang banyak. Tugas untuk fasilitas layanan ini adalah:

- a. Percepat alur kerja Anda dan hemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas produk dan jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- d. Akurasi penempatan dan stabilitas ukuran dijamin.
- e. Pergerakan kriminal lebih mudah.
- f. Ini meyakinkan mereka yang terkena dampak.
- g. Ini memberikan kepuasan kepada individu yang tertarik dan mengurangi kualitas emosional mereka.

Oleh karena itu, selain komponen manusia, peran lembaga pelayanan juga sangat penting dan memerlukan upaya dari pihak pemerintah atau swasta untuk meningkatkan produktivitas tenaga kerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau

pelanggannya. Anda juga bisa menjadi anggota. Akan produktivitas kerja karyawan dan kualitas pelayanan yang buruk dapat disebabkan tidak hanya oleh perilaku dan perilaku fungsional, tetapi juga oleh tingkat pengetahuan dan kualifikasi yang tidak sesuai dengan tugas yang dilakukannya.

2.13 Kerangka Pikir



2.14 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2014:70) Hipotesis merupakan jawaban sementara yang harus diuji kebenarannya melalui penelitian ilmiah. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- Ha : Ada Pengaruh Fungsi Kepemimpinan (Variabel X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Bolaang Mongondow Utara
- Ho : Tidak Ada Fungsi Kepemimpinan (Variabel X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Bolaang Mongondow Utara

BAB III

OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

Yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah Pengaruh Fungsi Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Bolaang Mongondow Utara

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif bertujuan untuk memecahkan masalah dengan menjelaskan atau menjelaskan apa hasil penelitiannya. Keakuratan keputusan metode didasarkan pada Kerlinger (Sugiyono, 2014: 7) dan perlu menjalankan metode ini.

3.3 Operasional Variabel Penelitian

Operasional variabel penelitian bertujuan untuk menjelaskan makna variabel yang sedang diteliti. Variabel menurut Sugiyono (2014:38) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian adalah definisi operasional variabel penelitian harus bias diukur dengan spesifik serta bisa dipahami oleh orang lain dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Variable	Dimensi	Indikator
FUNGSI KEPEMIMPINAN: Adair (2008) dalam Sule dan Juni Priansa (2018: 4-7)	1. Perencanaan	a. Mencari informasi yang tersedia; b. Mendefinisikan tugas; c. Maksud atau tujuan kelompok; dan d. Membuat rencana yang dapat terlaksana (dalam kerangka membuat keputusan yang tepat.
	2. Pemrakarsan	a. Berikan instruksi kepada kelompok tentang tujuan dan rencana; b. jelaskan betapa pentingnya menentukan tujuan dan rencana; c. bagian tugas kepada anggota kelompok; dan d. menetapkan kriteria kelompok;
	3. Pengendalian	a. Peduli antar kelompok; b. Mempengaruhi tempo; c. Pastikan bahwa semua tindakan dilakukan untuk mencapai tujuan; d. Jaga agar diskusi tetap sesuai; dan e. Mendorong kelompok untuk mengambil tindakan keputusan.
	4. Pendukung	a. Kesadaran yang jelas tentang individu dan konstribusinya; b. Mendorong semangat kelompok/individu; c. Menciptakan tim kerja yang solid; d. Hilangkan ketegangan dan humor; dan e. Memediasi perselisihan atau

meminta pada orang lain untuk menyelidikinya.

5. Penginformasian
 - e. jelaskan tugas dan rencana;
 - f. Memberikan informasi baru untuk kelompok;
 - g. Informasi yang diterima dari kelompok; dan
 - h. Saran dan ringkasan ide yang bijaksana.
6. Pengevaluasian
 - a. Evaluasi ide-ide yang ada;
 - b. Periksa hasil dari solusi yang diusulkan;
 - c. Mengevaluasi kinerja kelompok; dan
 - d. Membantu kelompok untuk mengevaluasi kinerja mereka terhadap kriteria yang ada.

**KUALITAS
PELAYANAN
PUBLIK:**

Menurut Herianto
Ari Wibowo dan
MOh. Fausi (2018)

1. Harta Berwujud
(bukti langsung)

Kualitas pelayananyang diberikan berupa peralatan fisik kantor, manajemen yang terkomputerisasi, ruang tunggu dan area informasi.
2. Reliability
(kehandalan)

Kemampuan dan keandalan untuk memberikan layanan yang andal.
3. Responsivenses
(daya tanggap/

Kemampuan untuk mendukung dan memberikan pelayanan secara

ketanggapan)	cepat dan tepat serta merespon permintaan konsumen
4. Assurance (jaminan)	Kemampuan dan keramahan untuk memastikan kepercayaan konsumen, dan kesopanan dari stafnya.
5. Empati (empati)	Sikap staf yang solid namun penuh perhatian dari konsumen.

Dalam melakukan test dari masing-masing variabel penelitian akan diukur dengan menggunakan Skala Likert. Kuesioner akan disusun dengan menyiapkan (lima) pilihan yakni: Selalu, Sering, Kurang/Kadang-Kadang, Jarang, Tidak Pernah. Setiap pilihan akan diberikan bobot nilai yang berbeda seperti tampak dalam berikut ini:

Pilihan	Bobot
Selalu	5
Sering	4
Kadang-kadang	3
Jarang	2
Tidak Pernah	1

3.4 Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014:13) metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga

sudah mentradisi sebagai untuk penelitian. Metode disebut sebagai positivistic karena berlandaskan pada filsafat positivism. Metode ini sebagai metode ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis.

3.5 Populasi dan sampel

3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014:117) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jumlah 50 responden. PNS 19 orang, Honorer 12 orang dan Masyarakat 19 orang

3.5.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2014:118) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data merupakan kegiatan yang dilakukan secara terstruktur dan terencana saat kegiatan berlangsung. Prosedur penelitian yang dilakukan bersifat kuantitatif, artinya pada saat pelaksanaan penelitian dapat terjadi perubahan rencana apabila tidak sesuai dengan yang ada di lapangan. Tahapan dalam penelitian ini meliputi :

1. Persiapan

Persiapan dilakukan oleh peneliti untuk merancang penelitian yang akan dilakukan, kemudian melakukan pertemuan dengan narasumber untuk

meminta izin melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Bolaang Mongondow Utara.

2. Pelaksanaan

Pelaksanaan penelitian yang dilakukan sesuai rencana sebagai berikut:

1. Interview (Wawancara)

Menurut Sugiyono (2014:194) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

2. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2014:162) kuesiner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

3. Observasi

Menurut Sugiyono (2014:203) Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selau berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

4. Dokumentasi

Pelaksanaan dokumentasi ini dilakukan dalam bentuk fisik yang nantinya digunakan sebagai bahan laporan dalam penelitian. Dokumen tersebut berupa foto, video, serta dokumen-dokumen yang diperlukan. Dokumentasi ini dilakukan saat observasi, data tersebut mencakup semua data secara tertulis maupun tak tertulis (foto atau video). Dan pada dokumentasi mencakup video, foto, dokumen, dan catatan-catatan yang didapat pada saat penelitian.

3.7 Prosedur Penelitian

Tentunya untuk mendapatkan data yang baik dan mendekatinya secara realistis (objektif), diperlukan peralatan atau alat pendataan yang baik, dan yang lebih penting adalah alat ukur yang efektif dan handal. Untuk meyakini bahwa peralatan atau alat ukur yang kita gunakan valid dan reliabel, kita perlu menguji keefektifan dan kehandalan peralatan sebelum digunakan dan memberikan data yang objektif pada saat digunakan.

3.7.1 Uji Validitas

Validitas menurut Arikunto (2006:168) adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Menurut Masrun dalam Sugiono (2007:106) mengatakan bahwa item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi

yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula.

Selain itu, jumlah korelasi yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan diubah menjadi nilai t student dan dibandingkan dengan t tabel pada tingkat signifikansi yang dipilih, derajat kebebasan ($n-2$). Jika t -score hitung lebih besar dari nilai t -tabel, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid, dan jika t -score lebih kecil atau sama dengan t -score, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid. Sedangkan interpretasi koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel atau tingkat validitas besarnya koefisien korelasi, seperti terlihat pada tabel di bawah ini:

Koefisien korelasi/jalur	Kategori
$<0,20$	Keeratan hubungan sangat rendah, hampir dapat diabaikan
$0,20 - 0,40$	Keeratan hubungan rendah
$0,40 - 0,70$	Keeratan hubungan sedang
$0,70 - 0,90$	Keeratan hubungan tinggi
$0,90 - 1,00$	Keeratan hubungan sangat tinggi

3.7.2 Uji Reliabilitas

Peralatan yang andal memberikan hasil dalam bentuk data yang andal. Oleh karena itu, kunci keandalan adalah ketersediaan data yang terpercaya. Tes kepercayaan atau reliabilitas bertujuan untuk mengukur

reliabilitas suatu alat ukur dengan memberikan skor yang relatif samakepada responden, meskipun responden melakukannya pada waktu yang berbeda.

Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik bagi-bagi Spearman Brown. Prosedurnya adalah sebagai berikut:

1. Bagi pertanyaan menjadi dua belahan;
2. Tambahkan skor untuk setiap pertanyaan di setiap belahan untuk mendapatkan total dua skor untuk setiap responden;
3. Gunakan teknik korelasi faktor produk untuk mengkorelasikan skor total belahan otak pertama dengan belahan kedua.;
4. Jumlah korelasi yang diperoleh adalah jumlah korelasi pada alat pengukur belah (splithalf), dan seperti pada metode tes-tes ulang, jumlah korelasi lebih rendah dari jumlah yang diperoleh pada saat alat pengukur tidak dipisah.

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Rancangan Uji Hipotesis

Untuk memastikan apakah terdapat pengaruh fungsi kepemimpinan (variabel X) terhadap pelayanan publik (variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bolaang Mongondow Utara, maka pengujian dilakukan dengan menggunakan metode regresi sederhana. Metode regresi sederhana dapat dilihat pada gambar berikut:



Keterangan :

X : Fungsi Kepemimpinan

Y : Kualitas Pelayanan Publik

3.8.2 Pengujian Hipotesis

Persamaan Regresi :

$$Y' = a + bX$$

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

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

Keterangan :

X : Fungsi Kepemimpinan

Y : Kualitas Pelayanan Publik

a : Nilai konstan atau harga Y Jika X < 0

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

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum lokasi penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara disetujui oleh dewan perwakilan rakyat pada tanggal 8 Desember 2006

4.1.1. Sejarah

Dinas Kependudukan dan catatan sipil yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara no 2 tahun 2006 adalah salah satu instansi di lingkungan pemerintah kabupaten bolaang mongondow utara.

4.1.2. Visi dan misi

Visi

Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan yang tertib valid dan berkualitas.

Misi

1. Pelayanan Kependudukan Administratif yang semakin meningkat
2. Melayani masyarakat secara langsung berupa pelayanan pencatatan sipil keliling
3. Menyiapkan sumber daya manusia yang professional dan meningkatkan pelayanan masyarakat
4. Menyediakan peralatan pendukung kepada masyarakat
5. Melakukan pengawasan secara rutin tentang identitas kependudukan

4.2 Hasil Penelitian

Dalam sebuah penelitian, untuk mendapatkan data yang baik dalam artimendekati kenyataan (objektif) sudah tentu diperlukan suatu instrumen atau alat pengumpul data yang baik dan lebih penting lagi adanya alat ukur yang valid dan andal (reliabel). Dan untuk dapat meyakini bahwa instrumen atau alat ukur yang valid dan handal, maka instrumen tersebut sebelum digunakan harus diuji validitas dan reliabilitasnya sehingga apabila digunakan akan menghasilkan data objektif.

4.2.1 Uji validitas kuesioner

validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dimana instrumen diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 0,05$. Karena skala pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, maka uji validitas menggunakan korelasi *product moment*. Instrumen dikatakan valid dengan menggunakan kriteria apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Lebih jelasnya rekapitulasi hasil uji validitas instrumen atas indikator variabel penelitian ini disajikan pada tabel.

Tabel 4.1

Hasil uji validitas fungsi kepemimpinan (X)

Variabel	Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel} = 0,2782	Keputusan
Fungsi Kepemimpinan (X)	1	0,346	0,2787	valid
	2	0,462	0,2787	valid
	3	0,463	0,2787	valid
	4	0,374	0,2787	valid
	5	0,521	0,2787	valid
	6	0,612	0,2787	valid
	7	0,540	0,2787	valid
	8	0,427	0,2787	valid
	9	0,381	0,2787	valid
	10	0,465	0,2787	valid
	11	0,441	0,2787	valid
	12	0,444	0,2787	valid
	13	0,399	0,2787	valid
	14	0,407	0,2787	Valid
	15	0,294	0,2787	Valid
	16	0,422	0,2787	Valid
	17	0,448	0,2787	Valid
	18	0,446	0,2787	Valid
	19	0,432	0,2787	Valid
	20	0,315	0,2787	Valid
	21	0,355	0,2787	Valid
	22	0,368	0,2787	Valid
	23	0,344	0,2787	Valid
	24	0,355	0,2787	Valid
	25	0,324	0,2787	Valid

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa untuk mengukur variabel X (Fungsi kepemimpinan), ada 25 pernyataan yang diajukan. Dari 25 pernyataan tersebut, 25 pernyataan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar daripada nilai r_{tabel} = 0,2787 (nilai r_{hitung} > r_{tabel}), sehingga 25 pernyataan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan pada penelitian.

Tabel 4.2

Hasil uji validitas kualitas pelayanan publik (Y)

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	$r_{tabel} = 0,2782$	Keputusan
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	1	0,418	0,2787	Valid
	2	0,438	0,2787	Valid
	3	0,448	0,2787	valid
	4	0,326	0,2787	Valid
	5	0,382	0,2787	Valid
	6	0,448	0,2787	valid
	7	0,376	0,2787	Valid
	8	0,474	0,2787	Valid
	9	0,444	0,2787	valid
	10	0,452	0,2787	Valid
	11	0,640	0,2787	Valid
	12	0,317	0,2787	Valid
	13	0,504	0,2787	Valid
	14	0,369	0,2787	Valid
	15	0,304	0,2787	Valid
	16	0,443	0,2787	valid
	17	0,297	0,2787	Valid

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa untuk mengukur variabel Y (Kualitas

Pelayanan Publik), ada 17 pernyataan yang diajukan. Dari 17 pernyataan tersebut, 17 pernyataan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar daripada nilai $r_{tabel} = 0,2787$ (nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$), sehingga 17 pernyataan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan pada penelitian.

4.2.2 Uji reliabilitas kuesioner

Tes kepercayaan atau reliabilitas bertujuan untuk mengukur reliabilitas suatu alat ukur dengan memberikan skor yang relatif sama kepada responden, meskipun responden melakukannya pada waktu yang berbeda. Dalam program SPSS, metode yang sering digunakan untuk uji reliabilitas adalah dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Instrumen dikatakan reliabel apabila

nilai *Alpha* minimal 0.6. Hasil pengujian pada SPSS dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3

Uji reliabilitas Fungsi kepemimpinan (X)

Cronbach's Alpha	N of Items (jumlah pernyataan)
0.691	11

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Pada tabel uji reliabilitas menunjukkan bahwa ada 11 pernyataan yang diajukan untuk mengukur Fungsi kepemimpinan (X), dan berdasarkan hasil pengujian melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai sebesar 0,691. Nilai ini lebih besar dari nilai standar yakni 0,60, sehingga $\text{cronbach's alpha} = 0,691 > 0,60$. Hal ini berarti bahwa 11 pernyataan fungsi kepemimpinan (X) dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

Kemudian, diuji reliabilitas kualitas pelayanan publik (Y) yang hasilnya adalah sebagai berikut.

Tabel 4.4

Uji reliabilitas kualitas pelayanan publik (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items (jumlah pernyataan)
0.656	12

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan bahwa ada 12 pernyataan yang diajukan untuk mengukur kualitas pelayanan publik (Y). berdasarkan hasil

pengujian melalui metode *cronbach's alpha*, didapat nilai sebesar 0,656. Nilai ini lebih besar dari nilai standar yakni 0,60, sehingga *Cronbach's Alpha* = 0,656 > 0,60. Hal ini berarti 12 pernyataan kualitas pelayanan publik (Y) dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

4.1. Gambaran variabel Penelitian

Gambaran variabel penelitian penting untuk diuraikan untuk melihat sebaran atau distribusi jawaban responden terhadap indikator variabel penelitian. Penelitian ini akan menguji seberapa besar pengaruh fungsi kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Bolaang Mongondow Utara. Adapun uraian gambaran dari jawaban responden terhadap masing-masing pernyataan dapat diuraikan sebagai berikut.

4.3.1 Uraian gambaran fungsi kepemimpinan (X)

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa untuk mengukur fungsi kepemimpinan (X) ada 11 (valid) indikator yang diajukan, dan semuanya telah dijawab oleh responden sebanyak 50 orang. Adapun hasilnya dapat diuraikan sebagai berikut.

Tabel 4.5

Tanggapan responden tentang Pegawai akan Mendefinisikan dan menguraikan tugas pokok yang akan dikerjakan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	8	16%
Sering	34	68%
Kadang-Kadang	8	16%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pimpinan selalu mengarahkan bawahannya dalam pelaksanaan tugas pegawai, sebanyak 8 orang (16%) selalu, 34 orang (68%) mengatakan sering, dan sebanyak 8 orang (16%) mengatakan kadang-kadang. Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa pegawai yang mendefinisikan dan menguraikan tugas pokok yang dikerjakan lebih besar terjadi karena 68% melakukan hal tersebut.

Tabel 4.6

Tanggapan responden tentang Pimpinan akan memberikan teguran apabila pegawainya melakukan kesalahan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	8	16%
Sering	37	74%
Kadang-Kadang	5	10%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai akan Mendefinisikan dan menguraikan tugas pokok yang akan dikerjakan, sebanyak 8 orang (16%) mengatakan selalu, 37 orang (74%) mengatakan sering, dan 5 orang (10%) mengatakan kadang-kadang. Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa Pimpinan akan memberikan teguran apabila pegawainya melakukan kesalahan lebih besar terjadi karena 74 % melakukan hal tersebut.

Tabel 4.7

Tanggapan responden tentang Pimpinan selalu memberitahukan dengan jelas apa yang harus dikerjakan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	7	14%
Sering	27	54%
Kadang-Kadang	16	32%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pimpinan selalu memberitahukan dengan jelas apa yang harus dikerjakan, sebanyak 7 orang (14%) mengatakan selalu, 27 orang (54%) mengatakan sering, dan 16 orang (32%) mengatakan kadang-kadang. Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa Pimpinan selalu memberitahukan dengan jelas apa yang harus dikerjakan lebih besar terjadi karena 54 % melakukan hal tersebut.

Tabel 4.8

Tanggapan responden tentang Pimpinan memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berkinerja.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	5	10%
Sering	28	56%
Kadang-Kadang	17	34%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pimpinan memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berkinerja, sebanyak 5 orang (10%) mengatakan selalu, 28 orang (56%) mengatakan sering, dan 17 orang (34%) mengatakan kadang-kadang. Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa Pimpinan memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berkinerja lebih besar terjadi karena 56 % melakukan hal tersebut.

Tabel 4.9

Tanggapan responden tentang Pimpinan dan staf dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	8	16%
Sering	31	62%
Kadang-Kadang	11	22%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pimpinan dan staf dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif., sebanyak 8 orang (16%) mengatakan selalu, 31 orang (62%) mengatakan sering, dan 11 orang (22%) mengatakan kadang-kadang. Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa Pimpinan dan staf dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif lebih besar terjadi karena 62% melakukan hal tersebut.

Tabel 4.10

Tanggapan responden tentang Pimpinan memberikan dukungan terhadap saran yang diberikan pegawainya

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	7	14%
Sering	33	66%
Kadang-Kadang	10	20%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pimpinan memberikan dukungan terhadap saran yang diberikan pegawainya, sebanyak 7 orang (14%) mengatakan selalu, 33 orang (66%) mengatakan sering, dan 10 orang (20%) mengatakan kadang-kadang. Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa pemimpin memberikan dukungan terhadap sarana diberikan pegawainya lebih besar terjadi karena 66% melakukan hal tersebut

Tabel 4.11

Tanggapan responden tentang Untuk memperoleh hasil kerja lebih baik, pegawai senantiasa peduli antar kelompok

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	5	10%
Sering	29	58%
Kadang-Kadang	15	30%
Jarang	1	2%
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Untuk memperoleh hasil kerja lebih baik, pegawai senantiasa peduli antar kelompok, sebanyak 5 orang (10%) mengatakan selalu, 29 orang (58%) mengatakan sering, 15 orang (30%) mengatakan kadang-kadang, dan 1 orang (2%) mengatakan jarang. Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa memperoleh hasil kerja lebih baik senantiasa peduli antara kelompok lebih besar terjadi karena 58% melakukan hal tersebut

Tabel 4.12

Tanggapan responden tentang Pimpinan selalu menciptakan semangat kerja dan kerja sama tim

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	8%
Sering	32	64%
Kadang-Kadang	14	28%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pimpinan selalu menciptakan semangat kerja dan kerja sama tim, sebanyak 4 orang (8%) mengatakan selalu, 32 orang (64%) mengatakan sering, dan 14 orang (28%) mengatakan kadang-kadang. Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa Ppemimpin selalu menciptakan semangat kerja dan kerja sama tim lebih besar terjadi karena 64% melakukan hal tersebut

Tabel 4.13

Tanggapan responden tentang Pimpinan tidak menoton dalam bekerja
atau menjalankan tugas

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	5	10%
Sering	38	76%
Kadang-Kadang	7	14%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pimpinan tidak menoton dalam bekerja atau menjalankan tugas, sebanyak 5 orang (10%) mengatakan selalu, 38 orang (76%) mengatakan sering, dan 7 orang (14%) mengatakan kadang-kadang. Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa pemimpin tidak monoton dalam bekerja atau menjalankan tugas lebih besar terjadi karena 62% melakukan hal tersebut

Tabel 4.14

Tanggapan responden tentang Semua pekerjaan dan tugas
yang diberikan jelas sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	5	10%
Sering	36	72%
Kadang-Kadang	9	18%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Semua pekerjaan dan tugas yang diberikan jelas sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya, sebanyak 5 orang (10%) mengatakan selalu, 36 orang (72%) mengatakan sering, dan 9 orang (18%) mengatakan kadang-kadang. Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa semua pekerjaan dan tugas yang diberikan jelas sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya lebih besar terjadi karena 72% melakukan hal tersebut.

Tabel 4.15

Tanggapan responden tentang Pimpinan selalu memberikan informasi baru kepada kelompok

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	5	10%
Sering	35	70%
Kadang-Kadang	10	20%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pimpinan selalu memberikan informasi baru kepada kelompok, sebanyak 5 orang (10%) mengatakan selalu, 35 orang (70%) mengatakan sering, dan 10 orang (20%) mengatakan kadang-kadang. Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa pemimpin selalu memberikan informasi baru kepada kelompok lebih besar terjadi karena 70% melakukan hal tersebut.

4.3.2 Uraian gambaran Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Kualitas Pelayanan Publik (Y) merupakan variabel kedua yang diuji dalam penelitian ini. Ada 12 (valid) indikator yang diajukan untuk variabel ini, dan semuanya telah dijawab oleh responden sebanyak 50 orang. Adapun hasilnya dapat diuraikan sebagai berikut.

Tabel 4.16

Tanggapan responden tentang Pegawai kantor Disdukcapil Bolaang Mongondow Utara cukup handal dalam membantu pengunjung yang memerlukan pengarah

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	8%
Sering	32	64%
Kadang-Kadang	14	28%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai kantor Disdukcapil Bolaang Mongondow Utara cukup handal dalam membantu pengunjung yang memerlukan pengarah, sebanyak 4 orang (8%) mengatakan selalu, 32 orang (64%) mengatakan sering, dan 14 orang (28%) mengatakan kadang-kadang. Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa pegawai kantor disdukcapil bolaang mongondow utara cukup handal dalam membantu pengunjung yang memerlukan pengarah lebih besar terjadi karena 64% melakukan hal tersebut.

Tabel 4.17

Tanggapan responden tentang Pegawai memberikan informasi
yang dibutuhkan oleh pengunjung dengan jelas

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	5	10%
Sering	38	76%
Kadang-Kadang	7	14%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dengan jelas, sebanyak 5 orang (10%) mengatakan selalu, 38 orang (76%) mengatakan sering, dan 7 orang (14%) mengatakan kadang-kadang. Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa pegawai memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dengan jelas lebih besar terjadi karena 76% melakukan hal tersebut.

Tabel 4.18

Tanggapan responden tentang Pegawai cepat tanggap jika terjadi keluhan
atas pelayanan yang kurang memuaskan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	4	8%
Sering	38	76%
Kadang-Kadang	7	14%
Jarang	1	2%
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai cepat tanggap jika terjadi keluhan atas pelayanan yang kurang memuaskan, sebanyak 4 orang (8%) mengatakan selalu, 38 orang (76%) mengatakan sering, 7 orang (14%) mengatakan kadang-kadang, dan 1 orang (2%) mengatakan jarang. Dari tanggapan responden tersebut dapat kita tarik kesimpulan bahwa pegawai cepat tanggap jika terjadi keluhan atas pelayanan yang kurang memuaskan lebih besar terjadi karena 76% melakukan hal tersebut.

Tabel 4.19

Tanggapan responden tentang Pegawai menyelesaikan urusan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	5	10%
Sering	35	70%
Kadang-Kadang	10	20%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai menyelesaikan urusan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, sebanyak 5 orang (10%) mengatakan selalu, 35 orang (70%) mengatakan sering, dan 10 orang (20%) mengatakan kadang-kadang. Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa pegawai menyelesaikan urusan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan lebih besar terjadi karena 70% melakukan hal tersebut.

Tabel 4.20

Tanggapan responden tentang Pada saat melakukan pelayanan, para pegawai tidak memandang status sosial pengunjung

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	6	12%
Sering	33	66%
Kadang-Kadang	11	22%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pada saat melakukan pelayanan, para pegawai tidak memandang status sosial pengunjung, sebanyak 6 orang (12%) mengatakan selalu, 33 orang (66%) mengatakan sering, dan 11 orang (22%). Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa saat melakukan pelayanan para pegawai tidak memandang status sosial pengunjung lebih besar terjadi karena 66% melakukan hal tersebut.

Tabel 4.21

Tanggapan responden tentang Pegawai dapat mencapai target yang ditetapkan pemimpin.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	22	44%
Sering	24	48%
Kadang-Kadang	4	8%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai dapat mencapai target yang ditetapkan pemimpin., sebanyak 22 orang (44%) mengatakan selalu, 24 orang (48%) mengatakan sering, dan 8 orang (16%). Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa pegawai dapat mencapai target yang ditetapkan pemimpin lebih besar terjadi karena 48% melakukan hal tersebut.

Tabel 4.22

Tanggapan responden tentang Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	12	24%
Sering	33	66%
Kadang-Kadang	5	10%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebanyak 12 orang (24%) mengatakan selalu, 33 orang (66%) mengatakan sering, dan 5 orang (10%). Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa pegawai ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih besar terjadi karena 66% melakukan hal tersebut.

Tabel 4.23

Tanggapan responden tentang Pegawai memiliki perhatian pada keluhan masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	12	24%
Sering	36	72%
Kadang-Kadang	2	4%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai memiliki perhatian pada keluhan masyarakat, sebanyak 12 orang (24%) mengatakan selalu, 36 orang (72%) mengatakan sering, dan 2 orang (4%). Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa pegawai memiliki perhatian pada keluhan masyarakat lebih besar terjadi karena 72% melakukan hal tersebut.

Tabel 4.24

Tanggapan responden tentang Pegawai adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	7	14%
Sering	37	74%
Kadang-Kadang	6	12%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebanyak 7 orang (14%) mengatakan selalu, 37 orang (74%) mengatakan sering, dan 6 orang (12%). Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa pegawai adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih besar terjadi karena 74% melakukan hal tersebut.

Tabel 4.25

Tanggapan responden tentang Pegawai selalu datang tepat waktu untuk pelayanan maksimal kepada masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	11	22%
Sering	37	74%
Kadang-Kadang	2	4%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Pegawai selalu datang tepat waktu untuk pelayanan maksimal kepada masyarakat, sebanyak 11 orang (22%) mengatakan selalu, 37 orang (74%) mengatakan sering, dan 2 orang (4%). Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa pegawai selalu datang tepat waktu untuk pelayanan maksimal kepada masyarakat lebih besar terjadi karena 74% melakukan hal tersebut.

Tabel 4.26

Tanggapan responden tentang Prosedur pemeriksaan
berkas cepat dalam pelayanan masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	22	44%
Sering	26	52%
Kadang-Kadang	2	4%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Prosedur pemeriksaan berkas cepat dalam pelayanan masyarakat, sebanyak 22 orang (44%) mengatakan selalu, 26 orang (52%) mengatakan sering, dan 2 orang (4%). Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa prosedur pemeriksaan berkas cepat dalam pelayanan masyarakat lebih besar terjadi karena 52% melakukan hal tersebut.

Tabel 4.27

Tanggapan responden tentang Tersedia fasilitas yang memadai bagi masyarakat yang datang

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Selalu	20	40%
Sering	17	34%
Kadang-Kadang	13	26%
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Jumlah	50	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang Tersedia fasilitas yang memadai bagi masyarakat yang datang, sebanyak 20 orang (40%) mengatakan selalu, 17 orang (34%) mengatakan sering, dan 13 orang (26%). Dari tanggapan responden tersebut dapat kita Tarik kesimpulan bahwa tersedia fasilitator yang memadai bagi masyarakat yang datang lebih besar terjadi karena 40% melakukan hal tersebut.

4.4 Hasil Uji Hipotesis

Langkah pertama yang dilakukan adalah mencari nilai keeratan hubungan (korelasi) antara *Fungsi kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Bolaang Mongondow Utara*. Untuk itu digunakan rumus pearson product moment correlation dengan menggunakan bantuan komputer melalui program SPSS versi 24. Adapun hasil tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 4.28

Hasil Uji Korelasi

Correlations

		Fungsi Kepemimpina n	Kualitas Pelayanan Publik
Fungsi Kepemimpinan	Pearson Correlation	1	,438**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	50	50
Kualitas Pelayanan Publik	Pearson Correlation	,438**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	50	50

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

Dengan menggunakan analisis korelasi sebagaimana tampak pada tabel korelasi tersebut terlihat bahwa besaran korelasi $r = 0,438$, dengan tingkat signifikansi 0,001 dan jumlah N atau sampel sebesar 50 orang. Dengan demikian besarnya nilai keeratan hubungan (korelasi) antara Fungsi kepemimpinan terhadap Kualitas pelayanan Publik yakni 0,438. Selanjutnya untuk mengetahui kategori nilai korelasi ini, maka harus dibandingkan dengan pedoman interpretasi koefisien korelasi (pada BAB III), sehingga dapat diketahui bahwa nilai keeratan hubungan (korelasi) antara Fungsi kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Publik termasuk pada kategori keeratan hubungan sedang. Hal ini berarti bahwa Fungsi kepemimpinan memiliki hubungan yang sedang atau cukup terhadap kualitas pelayanan

publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Bolaang Mongondow Utara.

Langkah kedua adalah menguji pengaruh Fungsi Kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik menggunakan analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana merupakan peramalan yang berguna untuk meramalkan atau memprediksi variabel Kualitas Pelayanan Publik(variabel Y) apabila variabel Fungsi Kepemimpinan(variabel X) dapat diketahui. Setelah melakukan uji analisis regresi didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.29

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30,244	5,545		5,454	,000
	Fungsi Kepemimpinan	,435	,129	,438	3,373	,001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Pada tabel coefficients terlihat hasil koefisien *fungsi kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Bolaang Mongondow Utara*. dan dapat diketahui pula persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$\hat{Y} = 30,244 + 0,435X$$

Konstanta sebesar 30,244 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari fungsi kepemimpinan (variabel X), maka nilai kualitas pelayanan publik (variabel Y) adalah 30,244. Koefisien regresi variabel X sebesar 0,435, menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu skor atau nilai fungsi kepemimpinan (variabel X) akan memberikan kenaikan skor/nilai sebesar 0,435.

Uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel kualitas pelayanan publik (variabel Y). Kriteria uji koefisien regresi dari fungsi kepemimpinan (variabel X) terhadap kualitas pelayanan publik (variabel Y) sebagai berikut.

Hipotesis yang diajukan adalah:

H_0 : Fungsi Kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik

H_1 : Fungsi Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Selanjutnya, untuk mengetahui signifikansi regresi sederhana bandingkan antara nilai

probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas *Sig* sebagai berikut.

- Jika nilai Signifikansi (*Sig*) lebih kecil dari nilai Probabilitas 0,05 ($\text{Sig} < 0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya signifikan
- Jika nilai Signifikansi (*Sig*) lebih besar atau sama dengan nilai Probabilitas 0,05 ($\text{Sig} \geq 0,05$), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya tidak signifikan

Keputusan pengujian:

Pada tabel 4.28 diperoleh nilai Signifikansi (*Sig*) variabel Fungsi Kepemimpinan (X) sebesar 0,001 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 (0,001

$<0,05$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya koefisien regresi adalah signifikan atau Variabel Fungsi Kepemimpinan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik.

Hal ini menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil analisis yang telah dirinci pada bagian terdahulu diperoleh hasil bahwa secara statistic, fungsi kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan di kantor DUKCAPIL. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ina Ratnamiasih, Rajesri Govindaraju, Budhi Prihartono, dan Iman Sudirman (2012), berdasarkan wawancara dan kuesioner, serta diskusi kelompok yang telah dilakukan maka secara umum fungsi kepemimpinan berpengaruh pada kualitas pelayanan. Semakin tinggi keahlian dan motivasi pegawai, maka kualitas pelayanan mereka lebih baik. Di samping itu, konsekuensi dari fungsi kepemimpinan yang dimiliki pegawai menyebabkan kepuasan kerja yang mereka rasakan lebih tinggi, pujian yang didapatkan baik dari masyarakat maupun pimpinan, dan imbalan atau kompensasi yang lebih tinggi.

Penelitian lain yang terkait dengan fungsi kepemimpinan dan pelayanan, dilakukan oleh Subadra Jenong (2010), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa :

- (1) Fungsi kepemimpinan Pegawai dan Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Poliklinik RSUD kelas ABCD Kabupaten Karang Tumaritis berada pada tingkat yang sedang atau kualitasnya cukup baik dengan persentasi sebesar 77,40%.
- (2) Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Poliklinik RSUD kelas ABCD Kabupaten Karang Tumaritis tergambar dalam keadaan cukup baik yang ditunjukkan dengan tanggapan responden sebesar 77,71%.
- (3) Fungsi kepemimpinan Pegawai berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Poliklinik

RSUD kelas ABCD Kabupaten Karang Tumaritis. Pengaruh tersebut ditunjukkan dengan nilai t hitung (3,565) yang lebih besar daripada nilai t tabel (1,664) pada tingkat kekeliruan 5% dan $db = 32-2=30$. (4) Fungsi kepemimpinan Pegawai berpengaruh sebesar 32,00 % terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Poliklinik RSUD kelas ABCD Kabupaten Karang Tumaritis. Sedangkan sisanya sebesar 68,00 % merupakan pengaruh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Sedangkan menurut teori, kepemimpinan dengan pelayanan menurut Lyle Spencer & Signe Spencer (dalam Moeheriono, 2010:3) adalah karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab-akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior di tempat kerja atau pada situasi tertentu (*A competency is an underlying characteristic of an individual that is causally related to criterion referenced effective and or superior performance in a job or situation*). Berdasarkan dari definisi tersebut, maka beberapa makna yang terkandung didalamnya adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik dasar (*underlying characteristic*) fungsi kepemimpinan adalah bagian dari kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang serta mempunyai perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan tugas pekerjaan.
2. Hubungan kausal (*causally related*) berarti pelayanan dapat menyebabkan atau digunakan untuk memprediksikan kinerja seseorang, artinya jika

mempunyai fungsi kepemimpinan yang tinggi, maka akan mempunyai kinerja tinggi pula (sebagai akibat).

3. Kriteria (*criterion referenced*) yang dijadikan sebagai acuan, bahwa fungsi kepemimpinan secara nyata akan memprediksikan seseorang dapat bekerja dengan baik, harus terukur dan spesifik atau standar.

4.5 Pembahasan Penelitian

Bentuk pelayanan yang dilaksanakan akan oleh instansi pemerintah dikatakan berkualitas bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu lembaga atau instansi pemerintah yang disediakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai lembaga penyedia pelayanan publik maka dituntut semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya terutama yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat, karena memiliki peran lebih besar yang menyangkut kepentingan umum.

Salah satu penyebab masih ditemuinya permasalahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat adalah karena fungsi kepemimpinan belum diperankan secara maksimal oleh para pemimpin di birokrasi pemerintahan. Pemimpin yang mempunyai perhatian tinggi, baik atas penyelesaian tugas maupun atas hubungan manusiawi, akan lebih efektif memimpin apalagi jika ia berlaku sebagai orang yang dapat menolong bawahannya ketika berada dalam kesulitan. Pemimpin yang bijaksana, penuh cinta, dan ketulusan akan menciptakan komunikasi yang lebih terbuka, komunikasi dua arah yang akan menghasilkan pemahaman bersama yang lebih baik.

Demikian halnya yang terjadi di DUKCAPIL kabupaten Bolaang Mongondow utara. Hasil penelitian yang peneliti lakukan, menunjukkan bahwa

masih terdapatnya keluhan masyarakat atas layanan yang mereka terima karena masih ada oknum pegawai yang kadang-kadang menunda penyelesaian pekerjaannya. Hasil uji statistik tentang pengaruh fungsi kepemimpinan berpengaruh terhadap pelayanan masyarakat. Hasil uji statistik tentang pengaruh fungsi kepemimpinan berpengaruh terhadap pelayanan masyarakat *di* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Bolaang Mongondow Utara, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.30

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.438 ^a	.192	.175	2.85647

a. Predictors (constant), Fungsi kepemimpinan (X)

b. Dependent variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Pada tabel 4.29 model summary, terlihat bahwa Fungsi kepemimpinan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik *di* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Bolaang Mongondow Utara. *Pengaruh ini dapat dilihat hasil* hasil perhitungan R Square, yang menunjukkan nilai sebesar 0,438 atau 43,8%. Jika nilai ini (43,8%) diinterpretasikan ke dalam kriteria keeratan pengaruh variabel X terhadap Y, maka berada pada kategori sedang atau cukup (interpretasi koefisien korelasi, pada BAB III). Nilai tersebut mempunyai maksud bahwa fungsi kepemimpinan (variabel X) dapat menjelaskan Kualitas pelayanan publik (*variabel Y*) *di* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Bolaang Mongondow Utara adalah sebesar 0,438 atau 43,8%,

dan sisanya sebesar 0,562 (56,2%) berasal dari variabel lain di luar penelitian atau tidak diteliti. Kualitas pelayanan & kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan pada Kantor DUKCAPIL Bolaang Mongondow Utara. Di sisi lain, pada bentuk pelayanan yang berkembang sekarang, mutu pelayanan menjadi semakin rumit & relatif sulit diukur, lantaran output yang terlihat adalah hasil keseluruhan dari Berkualitas tidaknya pelayanan masyarakat sangat ditentukan oleh baik buruknya fungsi kepemimpinan. Fungsi kepemimpinan dalam organisasi pemerintahan juga sangat penting dilakukan, mengingat semua organisasi pemerintahan menjalankan fungsi sebagai pemberi pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan kinerja pelayanan masyarakat menjadi pekerjaan rumah bagi setiap organisasi pemerintahan. Menurut Sutarto (2016: 74), kepemimpinan yang efektif hanya dapat dicapai jika dijalankan dengan benar sesuai fungsinya. Fungsi kepemimpinan tersebut berkaitan langsung dengan situasi sosial dalam kehidupan masing-masing kelompok/organisasi. Artinya setiap pemimpin berada di dalam situasi, bukan di luar. Pemimpin harus berusaha untuk menjadi bagian dari situasi sosial kelompok/organisasi.

Pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan dan keuntungan bagi organisasi dalam bidang apapun. Namun sebagian besar organisasi atau perusahaan masa kini banyak yang hanya lebih memfokuskan pada hal-hal yang teknis dan seputar kinerja perusahaan dan hanya sedikit sekali yang memperhatikan dari sisi manusianya. Itu sebabnya sangat diperlukan juga mengenai pelayanan bermutu atau berkualitas. Bentuk pelayanan yang dilaksan akan oleh instansi pemerintah

dikatakan berkualitas bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu lembaga atau instansi pemerintah yang disediakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai lembaga penyedia pelayanan publik maka dituntut semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya terutama yang berkaitan dengan pelayanan.

Fungsi kepemimpinan sangat dibutuhkan dalam melakukan pelayanan. Pelayanan yang diberikan masyarakat merupakan identitas dari organisasi tersebut. Apabila dalam memberikan pelayanan, para pegawainya memberikan kesan yang baik maka di masyarakat organisasi tersebut juga terlihat baik. Kesuksesan sebuah organisasi tidak hanya tergantung pada bagaimana organisasi menghasilkan fungsi kepemimpinan manusia, tetapi juga bagaimana organisasi memberikan dukungan atas kemampuan kerja yang dimiliki pegawai. Kemampuan kerja pegawai ditentukan dari kemampuan pengetahuan, kemampuan keterampilan, dan kemampuan sikap/perilaku dan pengalaman untuk melakukan suatu pekerjaan atau peran tertentu secara efektif. Fungsi kepemimpinan secara objektif dapat diukur dan dikembangkan melalui supervisi, manajemen kinerja dan program pengembangan SDM.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan penelitian ini sebagai berikut.

Fungsi kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik di DiDinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Bolaang Mongondow Utara sudah baik dalam membuat pegawainya bekerja dalam memberikan pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan R Square, yang menunjukkan nilai sebesar 0,192 atau 19,2%. Jika nilai ini (19,2%) diinterpretasikan ke dalam kriteria keeratan pengaruh variabel X terhadap Y, maka berada pada kategori sedang atau cukup (interpretasi koefisien korelasi, pada BAB III). Nilai tersebut mempunyai maksud bahwa fungsi kepemimpinan (variabel X) dapat menjelaskan Kualitas pelayanan publik (*variabel Y*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Bolaang Mongondow Utara adalah sebesar 0,192 atau 19,2%. Kualitas pelayanan & kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan pada Kantor DUKCAPIL Bolaang Mongondow Utara. Hal ini berarti pemimpin atau kepala dinas mampu mengarahkan bawahannya untuk memiliki semangat agar dalam menghasilkan pelayanan yang diinginkan. Masalah kualitas pelayanan tidak akan pernah terlepas dari sebuah kerja profesional, sehingga untuk menghasilkan kualitas kerja yang memuaskan maka perlu arahan dan bimbingan dari seorang pemimpin. Seorang pemimpin perlu memiliki fungsi kepemimpinan dimana yang bersangkutan harus selalu

memikirkan bagaimana menjalankan dan mewujudkan kelompok kerja yang efektif.

5.2 Saran

Adapun Saran yang dapat diajukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepada pimpinan; sudah seharusnya pimpinan kantor Disdukcapil Bolaang Mongondow Utara lebih memperhatikan pelayanan dari setiap pegawainya, karena setiap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai entah baik dan buruknya sebuah pelayanan yang diberikan merupakan fungsi kepemimpinan dasar dari dalam diri sumber daya manusia atau pegawai tersebut
2. Kepada peneliti lain; disarankan agar perlu menambah variabel lain selain variabel fungsi kepemimpinan dalam menilai pelayanan, dikarenakan dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan bukan hanya dinilai dari fungsi kepemimpinan yang tersedia ataupun pendidikan pegawai tersebut melainkan dari sudut pandang lain atau variabel lainnya.
3. Kepada kantor Dinas; sebaiknya kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan apabila dinilai masih rendah, maka perlu untuk ditingkatkan lagi sehingga kualitas pelayanan di kantor Disdukcapil Bolaang Mongondow Utara akan semakin baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aribowo Hertanto dan Fausi, 2018. *Pelayanan Konsumen*. Pratama Publishing.
- Fahmi Irham, 2011. *Manajemen Pengambilan Keputusan Teori dan Aplikasi*. Alfabeta, cv
- Fahmi Irham, 2012. *Manajemen, Teori, Kasus, dan Solusi*. Alfabeta, cv.
- Kartono Kartini, 2016. *Pemimpin Dan Kepemimpinan*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Keating J.Charles , 2018. *Dasar-Dasar Kepemimpinan.Landasan Filosofis dan Panduan Praktis*. Nusamedia PO Bax 137 Ujungberung, Bandung.
- Mukarom Zaenal, Dan Laksana Wijaya Muhibudin, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV PUSTAKA SETIA.
- RifaiVeithzal, Dan Bachtiar, Bigadir, 2013. *Pemimpin Dan Kepemimpinan Dalam OrganisasiI*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Saebani Ahmad Beni, Dan Sumantri Ii, 2014. *Kepemimpinan*. CV PUSTAKA SETIA.
- Safiie Kencana Inu, 2009. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*.PT Rafika Aditama.
- Safrony Ladzi, 2012. *Manajemen Dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia Teori, Kebijakan, dan Implentasi*.Aditya Media Publising.
- Silalahi Ulber, 2011. *Asas-Asas Manajemen*.PT Refika Aditama.
- Sugiyono, 20014. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatankuantitatif, kualitatif, dan R & R)*.Bandung :Alfabeta cv.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta cv.

SuleTisnawatiErnie, Dan PriansaJuniDonni, 2018. *Kepemimpina & Perilaku Organisasi*.PT Refika Aditama.

Surjadi, 2009.*Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*.PT Rafika Aditama.

Lampiran 1

KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN PENGARUH FUNGSI KEPEMIMPINAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DISDUKCAPIL

Variable	Dimensi	Indikator
FUNGSI KEPEMIMPINAN: Adair (2008) dalam Sule dan Juni Priansa (2018: 4-7)	1. Perencanaan	e. Mencari informasi yang tersedia; f. Mendefinisikan tugas; g. Maksud atau tujuan kelompok; dan h. Membuat rencana yang dapat terlaksana (dalam kerangka membuat keputusan yang tepat.
	2. Pemrakarsan	e. Berikan instruksi kepada kelompok tentang tujuan dan rencana; f. jelaskan betapa pentingnya menentukan tujuan dan rencana; g. bagian tugas kepada anggota kelompok; dan h. menetapkan kriteria kelompok;
	3. Pengendalian	f. Peduli antar kelompok; g. Mempengaruhi tempo; h. Pastikan bahwa semua tindakan dilakukan untuk mencapai tujuan; i. Jaga agar diskusi tetap sesuai; dan j. Mendorong kelompok untuk mengambil tindakan keputusan.
	4. Pendukung	f. Kesadaran yang jelas tentang individu dan konstribusinya; g. Mendorong semangat kelompok/individu; h. Menciptakan tim kerja yang solid;

		<ul style="list-style-type: none"> i. Hilangkan ketegangan dan humor; dan j. Memediasi perselisihan atau meminta pada orang lain untuk menyelidikinya.
	5. Penginformasian	<ul style="list-style-type: none"> i. Jelaskan tugas dan rencana; j. Memberikan informasi baru untuk kelompok; k. Informasi yang diterima dari kelompok; dan l. Saran dan ringkasan ide yang bijaksana.
	6. Pengevaluasian	<ul style="list-style-type: none"> e. Evaluasi ide-ide yang ada; f. Periksa hasil dari solusi yang diusulkan; g. Mengevaluasi kinerja kelompok; dan h. Membantu kelompok untuk mengevaluasi kinerja mereka terhadap kriteria yang ada.
<p>KUALITAS PELAYANAN PUBLIK:</p> <p>Menurut Herianto Ari Wibowo dan MOh. Fausi (2018)</p>	6. Harta Berwujud (bukti langsung)	Kualitas pelayanan yang diberikan berupa peralatan fisik kantor, manajemen yang terkomputerisasi, ruang tunggu dan area informasi.
	7. Reliability (kehandalan)	Kemampuan dan keandalan untuk memberikan layanan yang andal.

	8. Responsiveness (dayatanggap/ ketanggapan)	Kemampuan untuk mendukung dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat serta merespon permintaan konsumen
	9. Assurance (jaminan)	Kemampuan dan keramahan untuk memastikan kepercayaan konsumen, dan kesopanan dari stafnya.
	10. Empati (empati)	Sikap staf yang solid namun penuh perhatian dari konsumen.

Lampiran2

ANGKET/KUISIONER PENELITIAN

Judul Penelitian : Pengaruh Fungsi Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) BolaangMongondow Utara

Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh fungsi kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik di (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) BolaangMongondow Utara

1.4.2 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fungsi kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik di (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) BolaangMongondow Utara

Pengantar

Pertanyaan dalam angket ini di susun dengan maksud dan tujuan untuk memperoleh informasi empiris tentang Pengaruh Fungsi Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) BolaangMongondow Utara. Keterangan yang anda berikan sangat bermanfaat bagi pimpinan dalam penelitian ini. Jawaban yang anda berikan tidak berpengaruh terhadap penilaian kinerja. Oleh karena itu diharapkan untuk dapat memberikan jawaban secara jujur dan sebenarnya sesuai dengan keadaan anda. Kerahasiaan yang berkaitan dengan pengisian angket ini akan pimpinan jaga sepenuhnya. Bila identitas dicantumkan, ini hanya sekedar untuk mencocokkan dengan data lainnya. Atas perhatiannya dan kerjasama yang baik, pimpinan sampaikan terimakasih.

Petunjuk pengisian:

1. Tulislah identitas diri anda di kolom yang telah di sediakan
2. Dibawah ini ada beberapa pernyataan, pada setiap pernyataan diikuti dengan pilihan jawaban, dan anda dapat memilih jawaban yang sesuai dengan keadaan lingkungan kerja dan diri anda
3. Berilah tanda Cek (✓) pada kotak yang telah disediakan

Nomor Responden :

Nama Responden :

Jabatan :

Keterangan

DAFTAR PERNYATAAN VARIABEL (X) FUNGSI KEMIMPINAN

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		5	4	3	2	1
		Selalu	Sering	Kadang-Kadang	Jarang	Tidak Pernah
1.	Pimpinan selalu mengarahkan bawahannya dalam pelaksanaan tugas pegawai					
2.	Pegawai akan Mendefinisikan dan menguraikan tugas pokok yang akan dikerjakan					
3.	Pimpinan akan memberikan teguran apabila pegawainya melakukan kesalahan					
4.	Dalam melaksanakan tugas, pimpinan membuat rencana yang dapat terlaksana (dalam kerangka membuat keputusan yang tepat					
5.	Pimpinan selalu memberitahukan dengan jelas apa yang harus dikerjakan					
6.	Pimpinan memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berkinerja.					
7.	Pimpinan dan staf dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif.					
8.	Pimpinan memberikan dukungan terhadap saran yang diberikan pegawainya					
9.	Untuk memperoleh hasil kerja lebih baik, pegawai senantiasa peduli antar kelompok					
10.	Pekerjaan yang dilakukan untuk mencapai					

	tujuan yang sudah direncanakan terlebih dahulu					
11.	Menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya					
12.	Pimpinan mendorong kelompok untuk mengambil tindakan keputusan					
13.	Memiliki Kesadaran yang jelas tentang individu dan konstribusinya					
14.	Pimpinan selalu mendorong semangat kerja bawahan					
15.	Pimpinan selalu menciptakan semangat kerja dan kerja sama tim					
16.	Pimpinan tidak menoton dalam bekerja atau menjalankan tugas					
17.	Pimpinan memediasi perselisihan atau meminta pada orang lain untuk menyelidikinya					
18.	Semua pekerjaan dan tugas yang diberikan jelas sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya					
19.	Pimpinan selalu memberikan informasi baru kepada kelompok					
20.	Pimpinan berupaya memberikan Informasi yang diterima dari kelompok					
21.	Pimpinan memberikan saran dan ringkasan ide yang bijaksana					
22.	Pimpinan memberikan evaluasi ide-ide yang ada					
23.	Menampung semua saran dan memberikan solusi yang kongkrit bagi staf					
24.	Pimpinan mengevaluasi kinerja kelompok yang sudah dikerjakan					
25.	Pimpinan membantu kelompok untuk mengevaluasi kinerja mereka terhadap kriteria yang ada					

ANGKET/KUISIONER PENELITIAN

Judul Penelitian : Pengaruh Fungsi Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) BolaangMongondow Utara

Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh fungsi kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik di (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) BolaangMongondow Utara

1.4.2 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fungsi kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik di (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) BolaangMongondow Utara

Pengantar

Pertanyaan dalam angket ini di susun dengan maksud dan tujuan untuk memperoleh informasi empiris tentang Pengaruh Fungsi Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) BolaangMongondow Utara. Keterangan yang anda berikan sangat bermanfaat bagi pimpinan dalam penelitian ini. Jawaban yang anda berikan tidak berpengaruh terhadap penilaian kinerja. Oleh karena itu diharapkan untuk dapat memberikan jawaban secara jujur dan sebenarnya sesuai dengan keadaan anda. Kerahasiaan yang berkaitan dengan pengisian angket ini akan pimpinan jaga sepenuhnya. Bila identitas dicantumkan, ini hanya sekedar untuk mencocokkan dengan data lainnya. Atas perhatiannya dan kerjasama yang baik, pimpinan sampaikan terimakasih.

Petunjuk pengisian:

1. Tulislah identitas diri anda di kolom yang telah di sediakan
2. Dibawah ini ada beberapa pernyataan, pada setiap pernyataan diikuti dengan pilihan jawaban, dan anda dapat memilih jawaban yang sesuai dengan keadaan lingkungan kerja dan diri anda
3. Berilah tanda Cek (✓) pada kotak yang telah disediakan

Nomor Responden :
Nama Responden :
Jabatan :
Keterangan :

DAFTAR PERNYATAAN VARIABEL (Y) PELAYANAN PUBLIK

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		5	4	3	2	1
		Selalu	Sering	Kadang-Kadang	Jarang	Tidak Pernah
1	Kondisi keseluruhan kantor Dinas Pencatatan sipil Kabupaten BolaangMongondow Utara terawat dengan baik					
2	Pegawai kantor Disdukcapil Bolaang Mongondow Utara berpenampilan rapi dan sopan dengan identitas yang jelas					
3	Penanganan pembuatan berkas (Akta Kelahiran, KartuKeluarga, dll) tidakberbelit-belit					
4	Pegawai kantor Disdukcapil Bolaang Mongondow Utara cukup handal dalam membantu pengunjung yang memerlukan pengarahan					
5	Pegawai memberikan informasi yang Dibutuhkan oleh pengunjung dengan jelas					
6	Pegawai cepat tanggap jika terjadi komplain atas pelayanan yang kurang memuaskan					
7	Data-data dalam berkas/dokumen(Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dll) terjamin kebenarannya					
8	Pegawai menyelesaikan urusan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu					

	yang telah ditetapkan					
9	Pada saat melakukan pelayanan, para pegawai Tidak memandang status sosial pengunjung					
10	Pegawai dapat mencapai target yang ditetapkan pemimpin.					
11	Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.					
12	Pegawai memiliki perhatian pada keluhan masyarakat.					
13	Pegawai adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.					
14	Pegawai selalu datang tepat waktu untuk pelayanan maksimal kepada masyarakat					
15	Prosedur pemeriksaan berkas cepat dalam pelayanan masyarakat					
16	Pegawai memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat					
17	Tersedia fasilitas yang memadai bagi masyarakat yang datang					

Lampiran 3

x1																										
No. Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Total
1	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	99
2	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	97
4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	98
6	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	105
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	102
8	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	104
9	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	96
10	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	98
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99
12	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	95
13	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	102
14	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	100
15	5	5	5	4	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	101
16	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	100
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	99
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	101
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	100
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	101
21	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	93
22	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	96
23	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
24	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	107
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	101
26	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	5	100
27	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	104
28	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	98
29	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	109
30	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	101
31	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	99
32	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	96

33	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	101
34	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	103
35	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	97
36	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	89
37	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	97
38	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	96
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	99
40	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	97
41	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	96
42	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	100
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	99
44	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	98
45	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	102
46	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	98
47	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	97
48	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	94
49	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	100
50	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	89

y																		
No.Res	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	total
1	3	3	5	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	68
2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	68
3	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	70
4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	69
5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	70
6	3	3	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	68
7	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	68
8	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	68
9	3	3	3	3	3	2	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	63
10	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	65
11	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	64
12	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	64
13	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	5	66
14	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	5	63
15	4	3	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	5	5	3	5	65
16	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	67
17	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	68
18	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	67
19	4	3	2	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	73
20	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	67
21	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	69
22	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	63
23	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	71
24	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	3	5	68
25	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	72
26	4	3	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	73
27	5	3	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	68
28	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	71
29	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	74
30	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	66
31	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	65
32	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	64
33	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	62

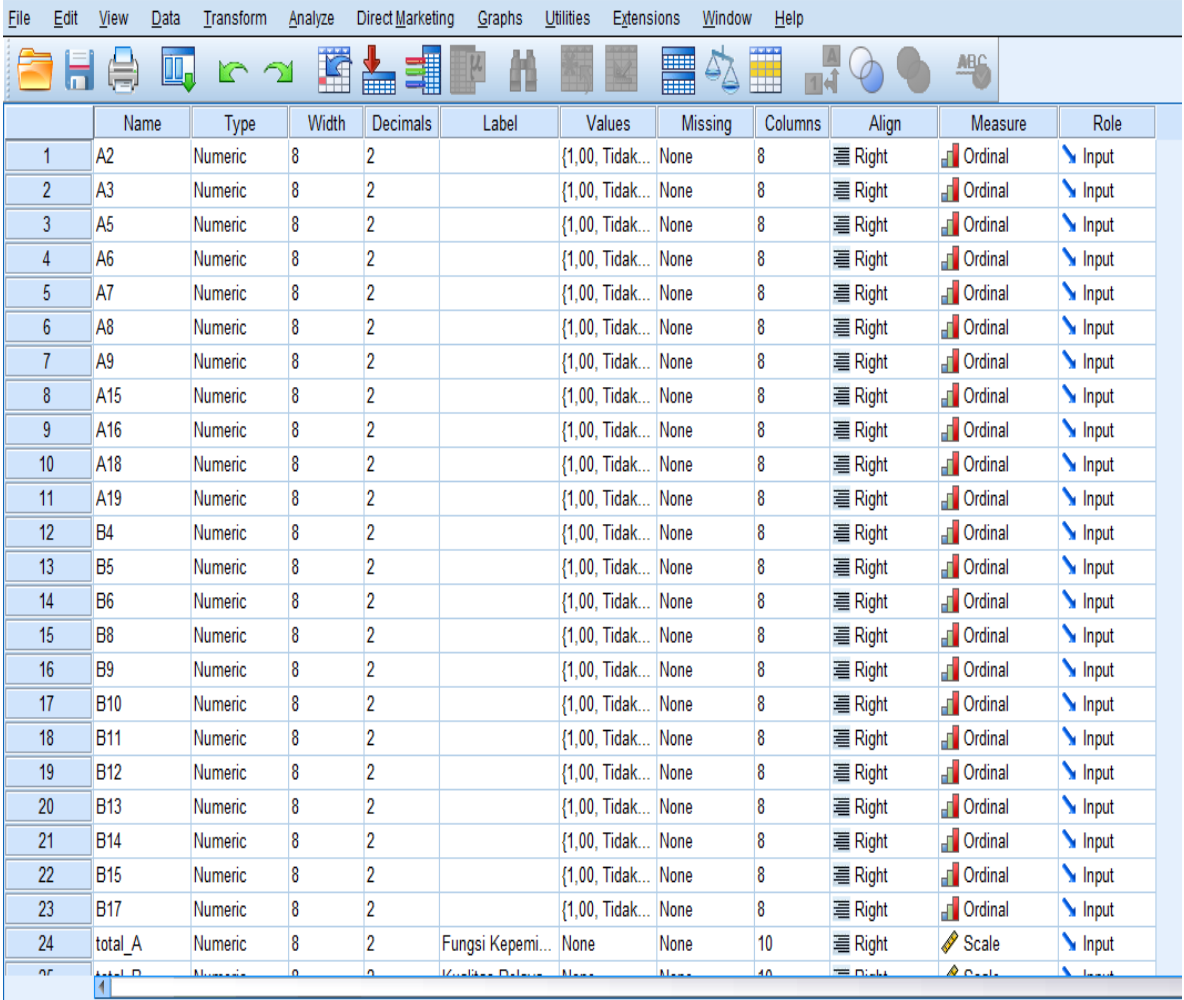
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	68
35	4	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	66
36	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	63
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	65
38	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	65
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
40	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	70
41	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	68
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	68
43	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	65
44	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	63
45	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	68
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	66
47	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	64
48	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	63
49	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	3	3	65
50	4	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	66

Lampiran 4

1. Data Pada SPSS

*Data SPSS.sav [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Extensions Window Help



	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1	A2	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
2	A3	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
3	A5	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
4	A6	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
5	A7	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
6	A8	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
7	A9	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
8	A15	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
9	A16	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
10	A18	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
11	A19	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
12	B4	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
13	B5	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
14	B6	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
15	B8	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
16	B9	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
17	B10	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
18	B11	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
19	B12	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
20	B13	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
21	B14	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
22	B15	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
23	B17	Numeric	8	2		{1,00, Tidak...	None	8	Right	Ordinal	Input
24	total_A	Numeric	8	2	Fungsi Kepemi...	None	None	10	Right	Scale	Input
25	total_B	Numeric	8	2	Fungsi Kepemi...	None	None	10	Right	Scale	Input

Data View Variable View

IBM SPSS Statistics Proc

*Data SPSS.sav [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Extensions Window Help

1: Visible: 25 of 25 Variables

	A2	A3	A5	A6	A7	A8	A9	A15	A16	A18	A19	B4	B5	B6	B8
1	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	3,00	3,00	5,00	5,00
2	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
3	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00
6	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00
7	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00
8	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
9	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00
10	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
11	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
12	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
13	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
14	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00
15	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
16	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
17	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
18	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
19	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00
20	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
21	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
22	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00
23	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

1

Data View Variable View

Go to Settings to activate Windows.

Correlations

		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24	A25	Total_A
A1	Pearson Correlation	1	.453**	.511**	.135	-.012	.190	.135	-.004	.116	-.020	-.099	-.106	.080	-.289*	.060	-.178	-.404**	-.333*	.151	.073	-.299*	-.224	-.159	-.159	-.371**	.046
	Sig (2-tailed)		.001	.000	.350	.935	.185	.350	.976	.424	.890	.493	.466	.579	.042	.677	.215	.004	.018	.297	.616	.035	.118	.269	.269	.008	.751
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
A2	Pearson Correlation	.453**	1	.768**	.403**	.216	.286*	.231	.061	.054	-.069	-.144	.074	.171	.073	.125	.072	-.460**	.068	.066	-.125	-.262	-.135	.075	.075	.000	.462**
	Sig (2-tailed)	.001		.000	.004	.131	.044	.107	.674	.708	.634	.318	.609	.236	.613	.387	.617	.001	.641	.651	.386	.066	.348	.605	.605	1.000	.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
A3	Pearson Correlation	.511**	.768**	1	.591**	.395**	.365**	.333*	.012	-.078	-.176	-.127	.045	-.032	-.100	.112	.252	-.418**	-.057	.095	.008	-.195	-.059	-.144	-.060	-.090	.463**
	Sig (2-tailed)	.000	.000		.000	.005	.009	.018	.933	.591	.222	.378	.758	.823	.490	.440	.077	.003	.692	.510	.954	.176	.684	.318	.677	.536	.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
A4	Pearson Correlation	.135	.403**	.591**	1	.571**	.436**	.416**	-.123	-.136	-.173	-.094	.031	-.052	-.120	.023	.126	-.321*	.047	-.018	-.007	-.202	-.326*	-.365**	-.296*	-.111	.274
	Sig (2-tailed)	.350	.004	.000		.000	.002	.003	.397	.345	.229	.514	.828	.720	.405	.874	.385	.023	.744	.900	.962	.160	.021	.009	.037	.443	.054
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
A5	Pearson Correlation	-.012	.216	.395**	.571**	1	.487**	.322*	.235	-.008	-.069	-.079	-.104	-.220	-.148	.065	.291*	-.051	.192	.119	-.020	.056	.020	-.184	-.119	.092	.521**
	Sig (2-tailed)	.935	.131	.005	.000		.000	.023	.100	.959	.633	.587	.473	.125	.304	.654	.041	.724	.182	.409	.893	.702	.891	.200	.409	.523	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
A6	Pearson Correlation	.190	.286*	.365**	.436**	.487**	1	.700**	.239	.006	-.056	.087	.057	.184	-.008	.206	.034	-.132	.188	.288*	.144	-.141	-.240	-.214	-.214	-.134	.612**
	Sig (2-tailed)	.185	.044	.009	.002	.000		.000	.095	.967	.702	.548	.694	.200	.956	.152	.812	.360	.191	.042	.317	.328	.093	.136	.136	.352	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
A7	Pearson Correlation	.135	.231	.333*	.416**	.322*	.700**	1	.046	.114	-.109	-.094	-.037	.184	.015	.081	-.075	-.139	.047	.345*	.166	-.021	-.139	-.019	-.088	-.111	.540**
	Sig (2-tailed)	.350	.107	.018	.003	.023	.000		.751	.429	.449	.514	.799	.200	.918	.578	.606	.335	.744	.014	.248	.887	.337	.894	.541	.443	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
A8	Pearson Correlation	-.004	.061	.012	-.123	.235	.239	.046	1	.174	.086	.041	-.256	-.055	-.056	.085	.203	.173	.050	.173	.054	.042	-.015	-.167	-.094	.078	.327*
	Sig (2-tailed)	.976	.674	.933	.397	.100	.095	.751		.227	.552	.779	.073	.705	.700	.556	.157	.230	.730	.230	.711	.771	.920	.247	.518	.589	.020
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
A9	Pearson Correlation	.116	.054	-.078	-.136	-.008	.006	.114	.174	1	.488**	.208	-.075	-.048	-.199	.033	.033	-.011	.002	-.011	-.081	.036	-.170	.188	-.008	.105	.281*
	Sig (2-tailed)	.424	.708	.591	.345	.959	.967	.429	.227		.000	.146	.606	.743	.166	.822	.821	.937	.987	.937	.577	.801	.238	.191	.957	.469	.048
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
A10	Pearson Correlation	-.020	-.069	-.176	-.173	-.069	-.056	-.109	.086	.498**	1	.503**	.151	-.155	-.172	.041	.122	.131	-.072	.058	-.172	-.026	-.215	-.010	-.093	.133	.165
	Sig (2-tailed)	.890	.634	.222	.229	.633	.702	.449	.552	.000		.000	.297	.284	.233	.775	.400	.366	.621	.689	.233	.858	.133	.945	.522	.358	.253
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
A11	Pearson Correlation	-.099	-.144	-.127	-.094	-.079	.087	-.094	.041	.208	.503**	1	.234	-.152	-.069	.260	.060	-.053	-.044	.250	.052	-.186	-.322*	-.287*	-.114	.139	.141
	Sig (2-tailed)	.493	.318	.378	.514	.587	.548	.514	.779	.146	.000		.102	.293	.632	.069	.678	.715	.763	.080	.720	.196	.021	.043	.430	.337	.328
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
A12	Pearson Correlation	-.106	.074	.045	.031	-.104	.057	-.037	-.256	-.075	.151	.234	1	.204	.231	.015	-.031	.008	.103	.008	-.027	-.157	-.053	-.075	.103	-.111	.144
	Sig (2-tailed)	.466	.609	.758	.828	.473	.694	.799	.073	.606	.297	.102		.154	.106	.919	.831	.957	.478	.957	.854	.277	.715	.606	.476	.443	.318
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
A13	Pearson Correlation	.080	.171	-.032	-.052	-.220	.184	.184	-.055	-.048	-.155	-.152	.204	1	.515**	.068	-.439**	-.188	.196	-.099	-.038	-.141	-.013	.168	.066	-.237	.099
	Sig (2-tailed)	.579	.236	.823	.720	.125	.200	.200	.705	.743	.284	.293	.154		.000	.638	.001	.190	.173	.496	.795	.328	.929	.244	.651	.097	.493
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
A14	Pearson Correlation	-.289*	.073	-.100	-.120	-.148	-.008	.015	-.056	-.199	-.172	-.069	.231	.515**	1	.176	-.044	-.023	.155	-.023	-.332*	-.164	.110	.274	.187	.094	.107
	Sig (2-tailed)	.042	.613	.490	.405	.304	.956	.918	.700	.166	.233	.632	.106	.000		.221	.761	.873	.281	.873	.018	.254	.448	.054	.195	.516	.460
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
A15	Pearson Correlation	.060	.125	.112	.023	.065	.206	.081	.085	.033	.041	.260	.015	.068	.176	1	.261	.000	.284*	.131	-.025	-.249	-.366**	-.195	-.195	-.067	.294*
	Sig (2-tailed)	.677	.387	.440	.874	.654	.152	.578	.556	.822	.775	.069	.919	.638	.221		.067	1.000	.046	.363	.863	.081	.009	.175	.175	.645	.038
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
A16	Pearson Correlation	-.178	.072	.252	.126	.291*	.034	-.075	.203	.033	.122	.060	-.031	-.439**	-.044	.261	1	.441**	.301*	.137	-.006	-.042	.041	-.045	-.045	.294*	.422**
	Sig (2-tailed)	.215	.617	.077																							

Correlations

		B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12	B13	B14	B15	B16	B17	Total_B
B1	Pearson Correlation	1	,109	-,083	,260	-,028	-,064	,112	-,225	,015	-,077	-,067	-,035	-,156	-,051	-,061	-,033	-,101	,055
	Sig. (2-tailed)		,451	,566	,069	,845	,658	,437	,117	,917	,593	,643	,808	,279	,727	,673	,822	,483	,704
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
B2	Pearson Correlation	,109	1	,291*	-,158	-,203	-,045	-,146	-,423**	-,042	-,068	-,357*	,017	-,342*	-,215	,029	,457**	-,710**	-,204
	Sig. (2-tailed)	,451		,041	,272	,157	,755	,311	,002	,769	,640	,011	,909	,015	,134	,843	,001	,000	,156
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
B3	Pearson Correlation	-,083	,291*	1	,097	-,090	,179	,042	-,077	,120	,149	-,238	-,280*	-,361**	-,536**	-,340*	,085	-,168	,032
	Sig. (2-tailed)	,566	,041		,502	,534	,215	,772	,597	,408	,300	,096	,049	,010	,000	,016	,557	,243	,823
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
B4	Pearson Correlation	,260	-,158	,097	1	,261	,000	,284*	,131	,246	-,136	,025	-,144	-,056	-,089	,063	-,049	-,027	,326*
	Sig. (2-tailed)	,069	,272	,502		,067	1,000	,046	,363	,085	,347	,863	,317	,702	,539	,666	,737	,855	,021
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
B5	Pearson Correlation	-,028	-,203	-,090	,261	1	,441**	,301*	,137	-,014	-,018	,237	-,050	,084	,031	-,087	-,096	,168	,382**
	Sig. (2-tailed)	,845	,157	,534	,067		,001	,034	,343	,922	,899	,097	,729	,564	,831	,548	,508	,244	,006
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
B6	Pearson Correlation	-,064	-,045	,179	,000	,441**	1	,398**	,103	,032	,166	,112	,076	,080	-,241	-,066	,102	,032	,448**
	Sig. (2-tailed)	,658	,755	,215	1,000	,001		,004	,475	,824	,248	,441	,601	,580	,091	,651	,480	,823	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
B7	Pearson Correlation	,112	-,146	,042	,284*	,301*	,398**	1	,185	,040	-,034	,038	-,172	-,069	-,183	-,230	-,113	,027	,276
	Sig. (2-tailed)	,437	,311	,772	,046	,034	,004		,199	,783	,813	,794	,233	,634	,204	,108	,434	,854	,052
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
B8	Pearson Correlation	-,225	-,423**	-,077	,131	,137	,103	,185	1	,162	,226	,308*	,000	,372**	,304*	,066	-,409**	,450**	,474**
	Sig. (2-tailed)	,117	,002	,597	,363	,343	,475	,199		,262	,115	,029	1,000	,008	,032	,651	,003	,001	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
B9	Pearson Correlation	,015	-,042	,120	,246	-,014	,032	,040	,162	1	,212	,412**	,000	-,061	-,007	,000	-,084	,117	,444**
	Sig. (2-tailed)	,917	,769	,408	,085	,922	,824	,783	,262		,140	,003	1,000	,671	,960	1,000	,562	,417	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
B10	Pearson Correlation	-,077	-,068	,149	-,136	-,018	,166	-,034	,226	,212	1	,197	,026	,229	,118	-,011	-,097	,219	,452**
	Sig. (2-tailed)	,593	,640	,300	,347	,899	,248	,813	,115	,140		,171	,857	,110	,414	,938	,503	,126	,001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
B11	Pearson Correlation	-,067	-,357*	-,238	,025	,237	,112	,038	,308*	,412**	,197	1	,332*	,476**	,425**	,200	-,075	,310*	,640**
	Sig. (2-tailed)	,643	,011	,096	,863	,097	,441	,794	,029	,003	,171		,019	,000	,002	,164	,603	,028	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
B12	Pearson Correlation	-,035	,017	-,280*	-,144	-,050	,076	-,172	,000	,000	,026	,332*	1	,465**	,359*	,361*	,197	-,173	,317*
	Sig. (2-tailed)	,808	,909	,049	,317	,729	,601	,233	1,000	1,000	,857	,019		,001	,010	,010	,171	,228	,025
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
B13	Pearson Correlation	-,156	-,342*	-,361**	-,056	,084	,080	-,069	,372**	-,061	,229	,476**	,465**	1	,643**	,250	-,157	,336*	,504**
	Sig. (2-tailed)	,279	,015	,010	,702	,564	,580	,634	,008	,671	,110	,000	,001		,000	,080	,277	,017	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
B14	Pearson Correlation	-,051	-,215	-,536**	-,089	,031	-,241	-,183	,304*	-,007	,118	,425**	,359*	,643**	1	,474**	-,136	,248	,369**
	Sig. (2-tailed)	,727	,134	,000	,539	,831	,091	,204	,032	,960	,414	,002	,010	,000		,001	,348	,082	,008
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
B15	Pearson Correlation	-,061	,029	-,340*	,063	-,087	-,066	-,230	,066	,000	-,011	,200	,361*	,250	,474**	1	,280*	-,124	,304*
	Sig. (2-tailed)	,673	,843	,016	,666	,548	,651	,108	,651	1,000	,938	,164	,010	,080	,001		,049	,392	,032
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
B16	Pearson Correlation	-,033	,457**	,085	-,049	-,096	,102	-,113	-,409**	-,084	-,097	-,075	,197	-,157	-,136	,280*	1	-,483**	,043
	Sig. (2-tailed)	,822	,001	,557	,737	,508	,480	,434	,003	,562	,503	,603	,171	,277	,348	,049		,000	,765
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
B17	Pearson Correlation	-,101	-,710**	-,168	-,027	,168	,032	,027	,450**	,117	,219	,310*	-,173	,336*	,248	-,124	-,483**	1	,297*
	Sig. (2-tailed)	,483	,000	,243	,855	,244	,823	,854	,001	,417	,126	,028	,228	,017	,082	,392	,000		,036
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Total_B	Pearson Correlation	,055	-,204	,032	,326*	,382**	,448**	,276	,474**	,444**	,452**	,640**	,317*	,504**	,369**	,304*	,043	,297*	1
	Sig. (2-tailed)	,704	,156	,823	,021	,006	,001	,052	,001	,001	,001	,000	,025	,000	,008	,032	,765	,036	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

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

1. Uji Reliabilitas
Variabel X :

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,691	11

VariabelY :

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,656	12

2. Uji Korelasi

Correlations

		Fungsi Kepemimpin an	Kualitas Pelayanan Publk
Fungsi Kepemimpinan	Pearson Correlation	1	,438**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	50	50
Kualitas Pelayanan Publik	Pearson Correlation	,438**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	50	50

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

3. Uji Regresi linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30,244	5,545		5,454	,000
	Fungsi Kepemimpinan	,435	,129	,438	3,373	,001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

4. Model Summary

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,438 ^a	,192	,175	2,85647

a. Predictors: (Constant), Fungsi Kepemimpinan



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 : 217/FISIP-UNISAN/S-BP/IX/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 : Feriyanto Adam
 NIM : S2118051
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
 Judul Skripsi : Pengaruh Fungsi Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Bolaang Mongondow Utara

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **27%**, 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, 15 September 2022
 Tim Verifikasi

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

Terlampir :
 Hasil Pengecekan Turnitin



Similarity Report ID: oid:25211:22173437

● 27% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 27% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 1% Submitted Works database

TOP SOURCES

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

1	digilibadmin.unismuh.ac.id	6%
	Internet	
2	repository.unibos.ac.id	2%
	Internet	
3	123dok.com	1%
	Internet	
4	pt.scribd.com	1%
	Internet	
5	adityaalifa.blogspot.com	1%
	Internet	
6	id.123dok.com	<1%
	Internet	
7	docplayer.info	<1%
	Internet	
8	eprints.umm.ac.id	<1%
	Internet	



Dipindai dengan CamScanner

9	tulisanghany.wordpress.com	<1%
	Internet	
10	repository.usd.ac.id	<1%
	Internet	
11	scribd.com	<1%
	Internet	
12	repository.umsu.ac.id	<1%
	Internet	
13	stiekhad.ac.id	<1%
	Internet	
14	digilib.uinsby.ac.id	<1%
	Internet	
15	repository.ung.ac.id	<1%
	Internet	
16	ejournal.unaja.ac.id	<1%
	Internet	
17	core.ac.uk	<1%
	Internet	
18	jurnal.fe.umi.ac.id	<1%
	Internet	
19	journal.iaingorontalo.ac.id	<1%
	Internet	
20	ojibae.blogspot.com	<1%
	Internet	





Similarity Report ID: oid:25211:22173437

21	repository.ub.ac.id	<1%
	Internet	
22	journals.synthesispublication.org	<1%
	Internet	
23	Soehito Efendi, Edi Darmawi, Hernowo Noviyanto. "FUNGSI KEPEMIMP..."	<1%
	Crossref	
24	repository.uinjkt.ac.id	<1%
	Internet	
25	edoc.pub	<1%
	Internet	
26	fanidyacinthyatamba.blogspot.com	<1%
	Internet	
27	adoc.pub	<1%
	Internet	
28	jurnal.um-palembang.ac.id	<1%
	Internet	
29	tatiratetapsemangat.blogspot.com	<1%
	Internet	
30	repositori.uin-alaudidin.ac.id	<1%
	Internet	
31	e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id	<1%
	Internet	
32	openjournal.unpam.ac.id	<1%
	Internet	



Dipindai dengan CamScanner



Similarity Report ID: oid:25211:22173437

33	repository.upi.edu	<1%
	Internet	
34	ecampus.iainbatusangkar.ac.id	<1%
	Internet	
35	nanopdf.com	<1%
	Internet	
36	repository.radenintan.ac.id	<1%
	Internet	
37	sulfiana22.blogspot.com	<1%
	Internet	
38	syamfanus.blogspot.com	<1%
	Internet	
39	text-id.123dok.com	<1%
	Internet	
40	repository.iainpurwokerto.ac.id	<1%
	Internet	
41	pustaka.ut.ac.id	<1%
	Internet	
42	library.binus.ac.id	<1%
	Internet	
43	djkn.kemenkeu.go.id	<1%
	Internet	
44	amankrusdian.blogspot.com	<1%
	Internet	



Dipindai dengan CamScanner



Similarity Report ID: oid:25211:22173437

45	lib.unnes.ac.id	<1%
	Internet	
46	ml.scribd.com	<1%
	Internet	
47	ar.mian.fisip-unmul.ac.id	<1%
	Internet	
48	eprints.radenfatah.ac.id	<1%
	Internet	
49	pariwisata.kepulauanselayarkab.go.id	<1%
	Internet	
50	garisguru.my.id	<1%
	Internet	



Dipindai dengan CamScanner

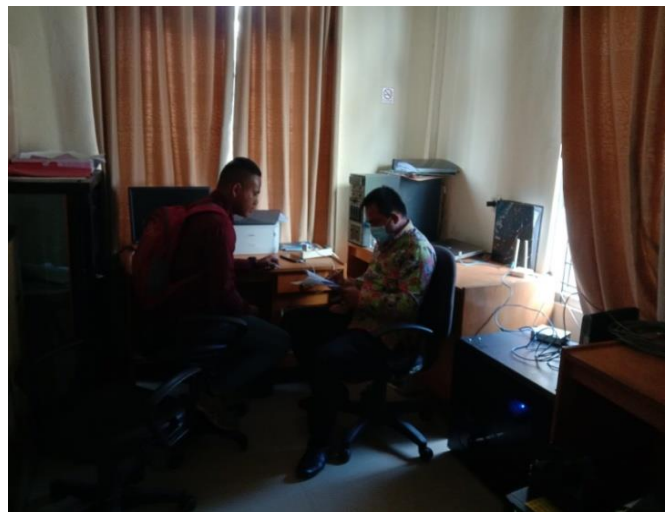
Lampiran 5 :Dokumentasi



Dokumentasi Observasi Awal



Dokumentasi pada saat mengatar Surat Izin Penelitian



Dokumentasi pengisian kuesioner penelitian dengan beberapa pegawai tentang Fungsi Kepemimpinan yang ada DISDUKCAPIL



Dokumentasi pengisian kuesioner penelitian dengan beberapa masyarakat tentang pelayan publik DISDUKCAPIL



**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

Nomor : 3992/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2022

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bolaang Mongondow
Utara

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

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

Nama Mahasiswa : Ferianto Adam

NIM : S2118051

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
BOLAANG MONGONDOW UTARA

Judul Penelitian : PENGARUH FUNGSI KEPEMIMPINAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL BOLAANG
MONGONDOW UTARA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 18 Maret 2022
Kata

Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
NIDN 0929117202



**PEMERINTAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Cut Nyak Dien Boroko
Email : Kode Pos 95765

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 470/DUKCAPIL/BMU/ / /TAHUN 2022

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : IMAM SANTOSA, S.Pd
NIP : 19670729 199292 1 004
Pangkat/GOL.Ruang : PEMBINA TKT.I,/IV.B
Alamat Kantor : Jalan Cut Nyak Dien Boroko

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa

Nama : Feriyanto Adam
NIM : S2118051
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Manajemen Ilmu Pemerintahan
Perguruan Tinggi : Universitas Ichsan Gorontalo

Adalah benar-benar telah melaksanakan penelitian dengan judul *Skripsi pengaruh Fungsi Kepemimpinan Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara*, yang dilaksanakan pada Tanggal 26 bulan Juli Sampai dengan Tanggal 26 Agustus 2022

Demikian Surat Keterangan Ini dibuat dengan sesungguhnya untuk digunakan seperlunya

Ditetapkan di : Boroko
pada tanggal : 26 Agustus 2022

**a.n Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil
Sekretaris Dinas,**



**IMAM SANTOSA, S.Pd
PEMBINA TKT.I
NIP. 19670729 1992202 1 004**

ABSTRAK

FERIYANTO ADAM. S2118051. PENGARUH FUNGSI KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) BOLAANG MONGONDOW UTARA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fungsi kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil (DISDUKCAPIL) bolaang mongondow utara. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi kepemimpinan kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil (DISDUKCAPIL) sudah baik dalam membuat pegawainya bekerja dalam memberikan pelayanan. Hal ini berarti pemimpin atau kepala dinas mampu mengarahkan bawahannya untuk memiliki semangat agar dalam menghasilkan pelayanan yang diinginkan. Masalah kualitas pelayanan tidak akan pernah terlepas dari sebuah kerja profesional, sehingga untuk menghasilkan kualitas kerja yang memuaskan maka perlu arahan dan bimbingan dari seorang pemimpin. Seorang pemimpin perlu memiliki fungsi kepemimpinan dimana yang bersangkutan harus selalu memikirkan bagaimana menjalankan dan mewujudkan kelompok kerja yang efektif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa : 1) Kepada pimpinan; sudah seharusnya pimpinan kantor Disdukcapil Bolaang Mongondow Utara lebih memperhatikan pelayanan dari setiap pegawainya, karena setiap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai entah baik dan buruknya sebuah pelayanan yang diberikan merupakan fungsi kepemimpinan dasar dari dalam diri sumber daya manusia atau pegawai tersebut 2) Kepada peneliti lain; disarankan agar perlu menambah variabel lain selain variabel fungsi kepemimpinan dalam menilai pelayanan, dikarenakan dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan bukan hanya dinilai dari fungsi kepemimpinan yang tersedia ataupun pendidikan pegawai tersebut melainkan dari sudut pandang lain atau variabel lainnya. 3) Kepada kantor Dinas; sebaiknya kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan apabila dinilai masih rendah, maka perlu untuk ditingkatkan lagi sehingga kualitas pelayanan di kantor Disdukcapil Bolaang Mongondow Utara akan semakin baik lagi.

Kata kunci: fungsi kepemimpinan, kualitas pelayanan publik

ABSTRACT

FERIYANTO ADAM. S2118051. THE EFFECT OF LEADERSHIP FUNCTIONS ON THE PUBLIC SERVICE QUALITY AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF NORTH BOLAANG MONGONDOW

This study aimed to find the effect of the leadership function on the public service quality at the Population and Civil Registration Office of North Bolaang Mongondow. The method used was quantitative. Data collection techniques employed observation, interviews, questionnaires, and documentation. The results of this study indicated that the leadership function of the head of the Population and Civil Registration Office was good in making the apparatus work in providing services. It means that the leader or head of the service can direct his subordinates to produce the desired service with enthusiasm. The problems of service quality will never be separated from professional work. To have a satisfactory quality of work, it is necessary to have direction and guidance from a leader. A leader needs to have a leadership function where the person concerned must always think about how to run and realize an effective work group. This study suggests that: 1) To the leadership; the head of the Population and Civil Registration Office of North Bolaang Mongondow should pay more attention to the service of each apparatus. Every service performed by an apparatus, whether good or bad, is a basic leadership function by human resources or apparatus. 2) To other researchers; it is suggested that it is necessary to add other variables besides the leadership function variable in assessing services. In measuring the level of service quality, it is not only assessed from the available leadership function or the education of the apparatus but from another point of view or other variables. 3) To the Dinas office, the service quality should be maintained. If it is considered still low, it is necessary to improve so that the service quality at the Population and Civil Registration Office of North Bolaang Mongondow can be even better.

Keywords: leadership function, public service quality

ABSTRACT

FERIYANTO ADAM. S2118051. THE EFFECT OF LEADERSHIP FUNCTIONS ON THE PUBLIC SERVICE QUALITY AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF NORTH BOLAANG MONGONDOW

This study aimed to find the effect of the leadership function on the public service quality at the Population and Civil Registration Office of North Bolaang Mongondow. The method used was quantitative. Data collection techniques employed observation, interviews, questionnaires, and documentation. The results of this study indicated that the leadership function of the head of the Population and Civil Registration Office was good in making the apparatus work in providing services. It means that the leader or head of the service can direct his subordinates to produce the desired service with enthusiasm. The problems of service quality will never be separated from professional work. To have a satisfactory quality of work, it is necessary to have direction and guidance from a leader. A leader needs to have a leadership function where the person concerned must always think about how to run and realize an effective work group. This study suggests that: 1) To the leadership; the head of the Population and Civil Registration Office of North Bolaang Mongondow should pay more attention to the service of each apparatus. Every service performed by an apparatus, whether good or bad, is a basic leadership function by human resources or apparatus. 2) To other researchers; it is suggested that it is necessary to add other variables besides the leadership function variable in assessing services. In measuring the level of service quality, it is not only assessed from the available leadership function or the education of the apparatus but from another point of view or other variables. 3) To the Dinas office; the service quality should be maintained. If it is considered still low, it is necessary to improve so that the service quality at the Population and Civil Registration Office of North Bolaang Mongondow can be even better.

Keywords: leadership function, public service quality

BIODATA MAHASISWA

Nama : Feriyanto Adam
Nim : S2118051
Tempat/Tanggal Lahir : Bigo/15 april 1997
Jenis Kelamin : Laki-laki
Golongan Darah : A
Alamat : Jln. pala
Desa : Bigo Selatan
Kecamatan : Kaidipang
Kabupaten : Bolaang Mongondow Utara
Provinsi : Sulawesi Utaran
Agama : ISLAM
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dann Ilmu Politik

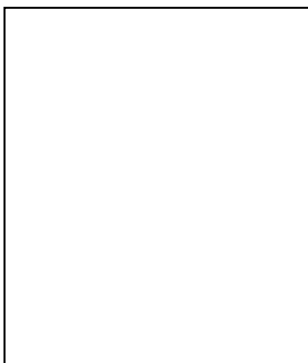
Riwayat pendidikan

SD : SDN No. 01 Bigo
SMP : Mts Kaidipang
SMK : SMK Negeri 1 Kaidipang

Alamat E-mail : feriyantoadam@gmail.com

CURICULUM VITAE

A. Identitas Pribadi



Feriyanto Adam, Lahir di Bigo Pada Tanggal 15 April 1997, Agama Islam, Jenis Kelamin Laki-Laki. Tempat Tinggal Desa Bigo, Dusun II, Kecamatan Kaidipang, Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Anak ke-1 dari 4 Bersaudara dari Pasangan Bapak Ahmad Adam dan Ibu Saripa Dayo. Menjadi Mahasiswa Strata Satu (S-1) di Universitas Ichsan Gorontalo dengan Nomor Register S2118051, Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Program Studi S1 Angkatan 2018.

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

- ❖ SDN Inpres I Bigo pada tahun 2005-2010.
- ❖ MTS Kaidipang pada tahun 2011-2013.
- ❖ SMK Negeri 1 Kaidipang pada tahun 2014-2016.
- ❖ S1 Ilmu Pemerintahan, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Angkatan 2018.

2. Pendidikan Non-Formal

- ❖ Peserta Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) di Universitas Ichsan Gorontalo pada Tahun 2018.
- ❖ Peserta Himpunan Mahasiswa Islam Gorontalo pada Tahun 2018.
- ❖ Peserta Kelompok Pencinta Alam Bebas Merapi Gorontalo pada Tahun 2018.
- ❖ Peserta Kuliah Kerja Lapangan (KKLP) di Desa Ayumolingo Kec. Pulubala Kab. Gorontalo Periode tahun 2020.

