

**GAYA KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI KANTOR CAMAT TELAGA KOTA GORONTALO**

Oleh

**NURMALA BEU
NIM: S2116010**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Ichsan Gorontalo**



**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

**GAYA KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT TELAGA
KABUPATEN GORONTALO**

Oleh :

NURMALA BEU
NIM : S2116010

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
Guna memperoleh gelar Sarjana
Dan telah disetujui oleh tim pembimbing
Gorontalo/...../2020

Pembimbing I



Ripan Paputungan, S.IP., M.Si
NIDN :0930097001

Pembimbing II

Achmad Risa Mediansyah, S.Sos., M.Si
NIDN:0923079004

**Mengetahui :
Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan**



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

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI

GAYA KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT TELAGA KABUPATEN GORONTALO

Oleh :

NURMALA BEU
NIM: S2116010

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana dan
telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal
Gorontalo2020

1. Ripan Paputungan, S.IP.,M.Si (.....)
2. Achmad Risa Mediansyah, S.Sos.,M.Si (.....)
3. Darmawaty Abdul Razak, S.IP., M.AP (.....)
4. Sandi Prahara, ST.,M.Si (.....)
5. Deliana Vitasari Djakaria, S.IP.,M.AP (.....)

Mengetahui :

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial & Ilmu Politik

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan

Dr. Arman, S.Sos.,M.Si
NIDN : 091308602

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NURMALA BEU
Nim : S2116010
Konsentrasi : MANAJEMEN PEMERINTAH DAERAH
Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini berjudul “gaya kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dikantor camat telaga kabupaten gorontalo” adalah benar-benar merupakan karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan dari pihak manapun kecuali arahan dan saran pembimbing dan penguji pada saat ujian skripsi ini.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat pendapat atau karya yang telah dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan yang saya buat tidak benar, maka akan saya bersedia menerima sanksi akademik yang berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Gorontalo, Agustus 2020


NURMALA BEU
S2116010

KATA PENGANTAR

Segala kemuliaan hanyalah bagi Allah, sumber segala nikmat dan ilmu pengetahuan, shalawat dan salam bagi RasulNya, Nabi Muhammad SAW yang memperkenalkan kebenaran Allah, kebaikan Allah dan nama-nama Allah kepada manusia. Saya bersyukur kepada Allah yang Maha Kuasa, sumber segala hikmat dan ilmu pengetahuan yang telah memberikan saya kemampuan untuk menyelesaikan SKRIPSI yang berjudul. **“Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Telaga Kabupaten Gorontalo”**.

Adapun Dalam penyusunan Karya Ilmiah ini, penulis menghadapi banyak hambatan karena kurangnya literature dan referensi, akan tetapi berkat petunjuk berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Saya menyadari bahwa masih terdapat kekurangan, oleh karena itu berbagai kritik dan saran yang produktif akan sangat saya tunggu dalam rangka memperbaiki proposal ini

Melalui kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Abd. Gaffar La Tjokke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo dan ketua Pembina Yayasan
2. Bapak Mohammad Ichsan Gafar, M.Si selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo.
3. Arman S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo

4. Darmawati Abdul Razak S.IP.,MA.P selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo.
 5. Ripan paputungan, S.IP.,Msi dan Achmad Risa M, S.Sos.,M.Si selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, yang selalu membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan Karya Ilmiah ini.
 6. Seluruh staf dosen dilingkungan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan
 7. Kedua Orang tua tercinta Ayah Abd Rahman Beu dan Ibu Fatma Buta
- Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian karya tulis ini.

Gorontalo, 19 Agustus 2020

Penulis

Nurmala Beu

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Pengertian Kepemimpinan	12
B. Gaya Kepemimpinan.....	15
C. Konsep Pelayanan Publik	21
D. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	34
E. Penelitian Yang Relevan	36
F. Kerangka Konseptual	42

BAB III. METODE PENELITIAN.....	43
A. Jenis Penelitian	43
B. Tempat dan Waktu	44
C. Sumber Data	44
D. Fokus Penelitian	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Uji Keabsahan.....	46
G. Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Latar Penelitian.....	49
B. Gambaran Informan Penelitian	67
C. Deskripsi Hasil Penelitian	70
D. Pembahasan	81
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam mengelola pemerintahan secara baik dan benar, pemerintah hendaknya jangan hanya sebagai penjaga malam yang memeningkan ketertiban tetapi juga jangan lupa pada ketenteraman dan kesejahteraan, jadi jangan hanya mampu berkuasa namun tidak mampu untuk melayani. Oleh karena itu disebut sebagai pemerintah yang baik dan benar atau dengan kata lain good governance dan cleant governance. Dalam pemerintahan peranan pelayanan sangatlah penting, karena pelayanan umum yang diselenggarakan melibatkan seluruh aparat pemerintahan. Dengan adanya peningkatan kesadaran benegara dan bermasyarakat, maka pelayanan menjadi hal yang sangat penting. Oleh karena itu dibidang pelayanan masih perlu pembenahan sungguh-sungguh dalam berbagai sektor yang menjadi pendukungnya.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Disamping sudah menjadi keharusan pemerintah/pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha baik melalui aktifitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui katifitas orang lain Dalam membahas masalah kepentingan umum mau tidak mau akan menyangkut pada soal kepentingan pribadi sebagai sumber utama adanya kepentingan umum. Tetapi hal ini tidak berarti bahwa setiap kepentingan umum yang sama dari sekelompok orang atau masyarakat otomatis menjadi kepentingan umum.

Aktifitas dalam pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indera dan angota badan dengan atau alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain inilah yang disebut dengan pelayanan. Arti proses itu sendiri menurut Fred Luthhans adalah kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Meskipun deikian dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan. Sebagai kejelasan mengenai layanan dalam kenyataan yakni secara kodrati manusia dalam rangka mempertahankan hidup dengn memmerlukan pelayanan baik dari dalam diri sendiri maupun dari karya orang lain. Layanan yang diperlukan oleh manusia yakni :

1. Layanan fisik, yang sifatnya pribadi sebagai manusia
2. Layanan administrative, yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi .

Dalam Hasibuan, Dasar teoritis dan fondasi epistemologi dari NPS (new Public service) adalah teori demokrasi, teori ini menyatakan bahwa persamaan dan kepuasan individu diperkenankan, konsep kepentingan publik adalah merupakan hasil dialog dari berbagai nilai, responsivitas birokrasi publik di tujukkan kepada warga negara. Namun demikian perubahan orientasi pada rakyat bukanlah hal yang mudah. Mengubah pola pikir dan kebiasaan dilayani bagi pemerintah menjadi melayani memerlukan waktu yang tidak sebentar.

Teori yang dikemukakan oleh Paul Hersey dan Kenneth yakni pada proses pertumbuhan manusia secara individual dalam hubunannya dengan pelayanan ditunjukkan pada kemampuan dan kedewasaan seseorang untuk mejadi pemimpin dengan mengambil contoh pada siklus kehidupan manusia. Layanan sebagai aktifitas yang berlangsungberurutan dan dapat diukur dari segi penggunaan waktu . pengukuran ini penting karena dari pengukuran yang berulang-ulang dapat diambil waktu rata-rata yang diperlukan dalam menyelesaikan suatu rangkaian aktivitas dan menjadi sandar.

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan public, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan peranan birokrasi sebagai dinamisator tugas-tugas dan juga mengarahkan pelayanan

masyarakat dengan penuh pengabdian, memperbaiki tata pelaksanaan pelayanan masyarakat secara lebih tertib dan teratur.

Dalam dimensi pemerintahan dikenal dengan dimensi kebijakan yang berkenaan dengan keputusan tentang apa yang harus dikerjakan. Dimensi kebijakan ini dianalogikan dengan pekerjaan otak yang selalu memutuskan apa yang hendak dikerjakan. Dan keran kebijakan ini adalah kebijakan public maka yang ditekankan adalah masalah kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat yang seharusnya dilayani.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa factor pendukung yang penting. Diantaranya factor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum. Factor aturan yang menjadi ladaasan kerja pelayanan, factor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, factor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, factor keterampilan petugas dan factor sarana dalam pelaksanaan tugas. Masing-masing faktir memiliki peranan yang berbeda dan saling mempengaruhi dan secara bersama-sama dapat mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik. Salah satu factor dari enam unsur tersebut tidak ada atau sangat tidak memadai maka fatallah pelayanan itu.

Berdasarkan pengamatan peneliti kenyataan dalam hal pelayanan publik dapat dilihat dari proses yang sangat lambat dan berbelit-belit, mahal biaya dalam penguasaan, pelayanan yang tidak profesional, dan pelayanan yang sangat lambat yang sangat merugikan masyarakat dari segi biaya dan waktu. Hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah belum dapat memenuhi harapan semua pihak, baik

masyarakat itu sendiri maupaun pemerintah dan pelayanan umum belum menjadi budaya masyarakat.

Dalam hal pelayanan public dibutuhkan kesadaran dari petugas pemberi layanan, dimana kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu yang cukup lama dan dalam keadaan tenang dan tidak dalam keadaan emosi. Proses tumbuhnya kesadaran berbeda pada setiap orang baik dalam hal kecepatan maupun dalam hal kualitas. Adanya kesadaran akan membawa pada kekhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan dan melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam organisasi tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis. Mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Kesadaran berfungsi sebagai acuan dasar yang akan melandasi pada perbuatan dan tindakan.

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya. Namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam wujud susunan organisasi. Melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang baik. Organisasi pelayanan yang dimaksud yakni mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Setiap organisasi pada umumnya berbentuk organisasi staf yang fungsi utamanya adalah pelayanan.

Pendapat Boediono (2003:60), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Nurcholis (2005:178) memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Berdasarkan definisi pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan. (jurnal niara vol 9 no 2 januari 2017)

Salah satu misi dan tujuan pembentukan birokrasi pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan sebaik – baiknya kepada masyarakat umum (publik) Namun hingga sekarang ini kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah masih merupakan isu yang banyak mengemuka. Dalam hal pemberian pelayanan ibutuhkan sarana dan prasarana untuk memperlancar pelayanan, sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan. Dalam suatu masyarakat maju dengan peralatan serba canggih kegiatan dalam kehidupan manusia makin bergantung pada adanya peralatan, meskipun hanya sebagian. Dewasa ini kehidupan masyarakat modern banyak

bergantung pada berbagai sarana kerja. Disamping sarana pelayanan, dibutuhkan pula fasilitas dalam pelayanan.

Dalam kompleksitas masyarakat manusia harus hidup bersama-sama dan bekerja sama dalam suasana tertib dan terbimbing oleh pemimpin dan tidak bisa hidup menyendiri. Maka demi efisiensi kerja dalam upaya mencapai tujuan bersama, dan untuk mempertahankan hidup bersama diperlukan bentuk kerja yang kooperatif. Dan semua kegiatan kooperatif dan karya budaya perlu diatur dan perlu dipimpin.

Dalam perjalanan sejarah pemerintahan, pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Namun keberhasilan pelayanan ditentukan oleh kepemimpinan. Pemimpin hampir selalu menjadi fokus dari semua gerakan, aktifitas usaha dan perubahan menuju kemajuan (progres) dalam kelompok suatu organisasi. Pemimpin merupakan agen primer untuk menentukan struktur kelompok yang dipimpin dan juga merupakan motivasi kerja dan menentukan sasaran bersama yang akan dicapai. Pemimpin merupakan inisiator, motivator, stimulator, dinamisator dan inovator dalam organisasi. Sedangkan kemunculan pemimpin umumnya terjadi melalui banyak cobaan dan tantangan di tengah kehidupan. Fungsi pemimpin merupakan kebutuhan yang muncul dari satu instansi khusus. Superprioritas pribadi seorang pemimpin yang menjadi unsur kekuatan dan menjadi rangsangan psikososial dan menerbitkan respon kolektif dari anak buahnya.

Dalam organisasi terdapat pemimpin, yang dapat disebut dengan istilah ketua umum, kepala, direksi utama, presiden direktur, dan sebagainya. Seorang pemimpin memiliki

kelebihan yang memungkinkan ia mengatur dan mengarahkan bawahannya. Pemimpin dan kepemimpinan merupakan seni dan keterampilan orang dalam memanfaatkan kekuasaannya untuk mempengaruhi orang lain agar melaksanakan kegiatan tertentu yang diarahkan pada tujuan yang telah ditetapkan. Memimpin adalah mengerjakan niat demi tujuan tertentu, tetapi dilaksanakan oleh orang yang dipimpin. Kepemimpinan adalah sifat dari pemimpin dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Sifat pemimpin dalam memikul tanggungjawab secara moral dan legal formal atas seluruh pelaksanaan wewenang yang telah didelegasikan kepada orang yang dipimpinnya. Kepemimpinan juga merupakan pelaksanaan dari keterampilan mengelola orang lain sebagai bawahannya oleh karena itu seorang pemimpin harus memiliki managerial skill yang sangat berpengaruh kepada kekuasaan yang dimilikinya.

Pemimpin mempunyai gaya yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya, gaya ini diperkenalkan oleh Vroom dan Yetton yang mengatakan bahwa kepemimpinan didasarkan pada 2 macam kondisi utama, yaitu mengikutsertakan atau tidak mengikutsertakan bawahan dalam pembuatan keputusan dua macam kondisi tersebut ialah : 1. Tingkat keefektifan teknis diantara para bawahan dan 2. Tingkat motivasi serta dukungan para bawahan.

1. Gaya kepemimpinan direktif adalah gaya kepemimpinan bebas berkendak. Organisasi dibentuk sesuai dengan kehendak tanpa kejelasan aturan dan para anggota bebas mengungkapkan keinginan masing-masing. Gaya ini seolah-olah

tidak mengenal hirarki structural , atasan bawahan, pembagian tugas yang kabur dan tidak terjadi proses kepemimpinan fungsional maupun structural.

2. Kepemimpinan partisipatif. Dalam pelaksanaan kepemimpinan semua anggota diajak berpartisipasi menyumbangkan pikiran dan tenaga untuk mencapai tujuan organisasi. Gaya ini merupakan kebaikan dari gaya otokrasi. Dimana pemimpin mengembangkan kreatifitas anak buah, memberikan kesempatan kepada anak buah untuk mengambil keputusan, mengutamakan musyawarah dan kepentingan bersama serta mengambil keputusan sesuai dengan tujuan organisasi, mendeaulukan kepentingan yang darurat demi keselamatan jiwa anak buahnya dan keselamatan organisasi yang dipimpin.
3. Gaya supportive adalah dimana pemimpin memiliki kewibawaan buka karena adanya legalitas politik dan pembentukan yang dilakukan secara sistematis. Pemimpin memiliki kewibawaan alamiah, tidak dibentuk oleh factor eksternal yang formal dan tidak dilator belakang oleh factor internal.

Melihat pentingnya masalah kepemimpinan dalam sebuah organisasi atau perusahaan, dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat atau customer, maka penulis menentukan objek penelitian pada kantor Camat Telaga Kab. Gorontalo. Provinsi Gorontalo.

Kantor Camat Telaga Kabupaten Gorontalo termasuk pada kantor Camat Tipe A yang memiliki 5 seksi bidang pekerjaan, yaitu Seksi Pemerintahan, Seksi Sosial Budaya, Seksi Pemuda dan Olahraga, Seksi Ekonomi, dan seksi Pemerintah Desa. Setiap seksi

yang berada di kantor camat telaga memiliki kendala diantaranya terbatasnya jumlah staf yang berkopetensi di setiap bidang, sehingga dalam hal melaksanakan pelayanan kepada masyarakat mengalami keterlambatan sehingga menimbulkan berbagai keluhan dari masyarakat. Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa dan kelurahan dan melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan Daerah.

Para pegawai yang mengerjakan tidak sesuai dengan waktu maksimal atau yang senang mengulur-ulur waktu adalah pegawai yang rendah motivasi kerja, rendah disiplin kerja bahkan rendah produktivitasnya. Disinilah dibutuhkan keahlian seorang pemimpin. Keahlian memimpin seseorang disebut dengan gaya kepemimpinan. Kepemimpinan merupakan usaha menggerakkan sumber daya manusia dan alat yang ada di dalam suatu organisasi. Sehingga kesuksesan suatu organisasi mencapai tujuan di pengaruhi kemampuan pemimpin untuk menggerakkan sumber daya manusia dan alat tersebut. Rendahnya kualitas pelayanan pegawai di Kantor Camat Telaga bukan hanya terbatasnya jumlah staf yang berkopetensi di setiap bidang akan tetapi lebih di sebabkan karena kurangnya perhatian pemimpin dalam mengawasi kinerja pegawai, kurangnya perhatian yang di berikan oleh pimpinan kepada pegawai sehingga pegawai tidak bekerja secara profesional, tidak adanya kesempatan pegawai dalam memberikan ide maupun terbatasnya ruang dalam memberikan inovasi kerja oleh pegawai. Untuk mengatasi masalah ini maka organisasi perlu memperhatikan tentang

gaya kepemimpinan yang diterapkan selama ini. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan kepada masyarakat lebih ditingkatkan.

Dalam rangka itulah, sehingga penuls tertarik untuk mengetahui secara objektif melalui suatu penelitian guna memperoleh gambaran “**GAYA KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN Di KANTOR CAMAT TELAGA KABUPATEN GORONTALO**”

B. Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang diatas, yang menjadi fokus penelitian adalah :

1. Bagaimana Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di kantor Camat Telaga Kabupaten Gorontalo

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian fokus penelitian, yang menjadi tujuan penelitian yakni :

1. Untuk mengetahui Bagaimana Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di kantor Camat Telaga Kabupaten Gorontalo

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis dari hasil penelitian ini, kiranya dapat dijadikan sebagai bahan informasi dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan sosial, khususnya menyangkut gaya kepemimpinan dan bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk mengkaji masalah yang sama.
2. Manfaat praktis dari hasil penelitian ini, kiranya dapat dijadikan sebagai bahan informasi bagi para pengambil kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Kepemimpinan

Membicarakan kepemimpinan menurut Kartono (2012:27) merupakan cabang dari kelompok ilmu administrasi, khususnya ilmu administrasi negara. Sedangkan ilmu administrasi adalah salah satu cabang ilmu dari ilmu-ilmu sosial, dan merupakan salah satu perkembangan dari filsafat. Dalam kepemimpinan ini terdapat hubungan antara manusia, yaitu hubungan mempengaruhi (dari pemimpin) dan hubungan kepatutan dari para pengikut karena dipengaruhi kewibawaan dari seorang pemimpin. Para pengikut terkena pengaruh kekuasaan dari pemimpinnya, dan bangkitlah secara spontan rasa ketaatan pada pemimpin.

Kepemimpinan dimasukkan dalam kategori ilmu terapan dari ilmu sosial, sebab prinsip, dimensi, definisi dan teorinya diharapkan dapat bermanfaat bagi usaha peningkatan taraf hidup manusia. Dengan tegas dapat dikatakan bahwa kepemimpinan memiliki sifat yang universal, selalu ada, dan senantiasa diperlukan pada setiap usaha bersama manusia, sejak zaman purba hingga sekarang.

Kepemimpinan merupakan suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif bagaimana mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan. Ilmu kepemimpinan telah semakin berkembang seiring dengan dinamika perkembangan hidup manusia.

Stephen P. Robbins, mengatakan kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok kearah tercapainya tujuan. Sedangkan Richard L. Daft mengatakan, kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi orang yang mengarah kepada pencapaian tujuan.

Ricky W. Griffin mengatakan, pemimpin adalah individu yang mampu mempengaruhi perilaku orang lain tanpa harus mengandalkan kekerasan, pemimpin adalah individu yang diterima oleh orang lain sebagai pemimpin. Leadership atau kepemimpinan merupakan sebutan untuk kemampuan dan kegiatan yang dimiliki dan digunakan oleh pemimpin. Robert Kreither dan Angelo Kinicki menyatakan, kepemimpinan adalah upaya mempengaruhi anggota untuk mencapai tujuan organisasi secara sukarela. Kepemimpinan ini menekankan pada kemampuan pemimpin untuk tidak memaksa dalam menggerakkan anggota organisasi agar melakukan pekerjaan/ kegiatan yang terarah pada tujuan organisasi (Nawawi, 2006: 21). Di dalam menjalankan kepemimpinannya, pemimpin menggunakan berbagai gaya. Ada pemimpin yang bergaya lemah lembut dan bergaya keras. Pemimpin yang lemah lembut biasanya sangat disenangi oleh bawahannya, tetapi ada juga pemimpin yang dalam menjalankan kepemimpinannya itu tidak bersifat edukatif ataupun persuasif melainkan bersifat keras atau represif di dalam membina, mengarahkan, dan mengatur bawahannya sehingga mereka berkerja disertai rasa ketakutan. (Mohammad Ulul Ilmi, 2016)

Ada tiga implikasi penting dari batasan-batasan di atas, menurut Sopiah (2008:65) yakni :

1. Kepemimpinan harus melibatkan orang lain, yaitu bawahan atau pengikut.

Karena kesediaan mereka menerima pengarahan dari pemimpin, anggota kelompok membantu menegaskan status pemimpin dan memungkinkan terjadinya proses kepemimpinan. Tanpa bawahan maka semua sifat kepemimpinan seorang manajer akan menjadi tidak relevan

2. Kepemimpinan mencakup distribusi kekuasaan yang tidak sama di antara pemimpin dan anggota kelompok. Pemimpin mempunyai wewenang untuk mengarahkan beberapa aktivitas anggota kelompok, yang caranya tidak sama antara pemimpin yang satu dengan yang lain.
3. Di samping secara sah mampu memberikan perintah atau mengarahkan kepada bawahan atau pengikutnya, pemimpin juga dapat mempengaruhi bawahan dengan berbagai cara.

Menurut C.N. Cooley (1901) : mengatakan pemimpin itu selalu merupakan titik pusat dari suatu kecenderungan, dan pada kesempatan lain, semua gerakan sosial kalau diamati secara cermat maka akan ditemukan kecenderungan yang memiliki titik pusat. Ordway Tead (1929) memberikan definisi bahwa kepemimpinan sebagai perpaduan perangai yang memungkinkan seseorang mampu mendorong pihak lain menyelesaikan tugasnya. Sedangkan P. Pigors (1935) mengungkapkan bahwa kepemimpinan adalah suatu proses saling mendorong melalui keberhasilan interaksi dari perbedaan individu, mengontrol daya manusia dalam mengejar tujuan bersama.

Kepemimpinan dapat diartikan sebagai manifestasi dan pengaruh yang melekat pada jiwanya. Pengaruh tersebut ada yang dibentuk oleh persyaratan formal dan adapula

yang merupakan pembawa jiwa. Pembentukan pengaruh kepemimpinan dapat bersifat natural, yaitu tidak diciptakan tetapi merupakan bakat bawaan yang telah melekat dengan sendirinya. Tidak semua pemimpin memiliki jiwa kepemimpinan yang sama. jiwa kepemimpinan dapat merupakan bakat alami. Tentu saja, bukan pemimpin yang baik jika tidak memiliki keterampilan mempengaruhi orang lain untuk mengerjakan semua rencananya. Secara historis ada tiga konsep kepemimpinan yakni :

1. Suatu konsep yang menganggap bahwa kepemimpinan merupakan suatu kemampuan yang berupa sifat-sifat yang dibawa sejak lahir yang ada pada diri sendiri
2. Konsep yang kedua memandang kepemimpinan sebagai fungsi kelompok. Menurut konsep ini sukses tidaknya suatu kepemimpinan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan atau sifat-sifat yang ada pada seseorang tetapi justru adalah dipengaruhi oleh sifat-sifat dan ciri kelompok yang dipimpinnya.
3. Konsep ketiga merupakan konsep yang lebih maju lagi. Konsep ini tidak hanya didasarkan atas pandangan yang bersifat psikologis dan sosiologis, tetapi juga atas ekonomi dan politis.

Dari konsep kepemimpinan tersebut Prajudi Atmosudirjo mengemukakan bahwa kepemimpinan adalah kepribadian seseorang yang mendatangkan keinginan pada sekelompok orang untuk mengikutinya, atau seseorang yang memancarkan pengaruh tertentu, kekuatan atau wibawa, sedemikian rupa sehingga membuat sekelompok orang bersedia melakukan apa yang dikehendaknya. Kepemimpinan dapat pula

dipandang sebagai penyebab dari berbagai kegiatan, proses atau ketersediaan untuk mengubah pandangan atau sikap dari kelompok orang. Baik dalam hubungan organisasiformal maupun informal. Kepemimpinan adalah suatu seni kesanggupan atau teknik untuk membuat sekelompok bawahan dalam organisasi mengikuti dan meaatii segala apa yang dikehendakinya. Kepemimpinan dapat pula dipandang sebagai suatu bentuk persuasi suatu seni pembinaan kelompok orang tertentu dan kepemimpinan dapat pula dipandang sebagai suatu sarana, suatu instrument atau alat untuk membuat sekelompok orang bersedia bekerja sama dan berdaya upaya menaati segala peraturan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Dari definisi kepemimpinan maka dapat disimpulkan bahwa peran dari seorang pemimpin sangatlah penting, kinerja dalam peningkatan kualitas pelayanan pun menjadi tanggung jawab penuh dari seorang pemimpin.

B. Pengertian Gaya Kepemimpinan

Gaya dalam bahasa inggris disebut dengan style berarti corak atau mode seseorang yang tidak hanya berubah dalam mengerjakan sesuatu hal, ini karena gaya kepemimpinan merupakan kesanggupan, kkekuatan, cara, irama, ragam, bentuk, lagu, metode yang khas dari seseorang untuk bergerak serta berbuat sesuatu. Dengan demikian yang bersangkutan mendapat penghargaan untuk keberhasilannya dan kejatuhan nama bila mengalami kegagalan. Dengan begitu karakteristik ini mejai khusus bagi yang bersangkutan.

Menurut Tohardi (2002:47) ada beberapa macam gaya kepemimpinan yang ada seperti :

1. Gaya Persuasif

Gaya memimpin dengan menggunakan pendekatan-pendekatan yang menggugah perasaan, pikiran atau dengan kata lain dengan melakukan ajakan atau bujukan.

2. Gaya Refresif

Gaya kepemimpinan dengan cara memberikan tekanan-tekanan, ancaman-ancaman, sehingga bawahan merasa ketakutan

3. Gaya Partisipatif

Gaya kepemimpinan dengan cara pemimpin memberikan kesempatan kepada bawahan untuk ikut secara aktif baik mental, spiritual, fisik maupun material dalam kiprahnya di organisasi

4. Gaya Inovatif

Pemimpin yang selalu berusaha dengan keras untuk mewujudkan usaha-usaha pembaharuan didalam segala bidang, baik di bidang politik, ekonomi, sosial, budaya atau setiap produk terkait dengan kebutuhan manusia

5. Gaya Investigatif

Gaya pemimpin yang selalu melakukan penelitian yang disertai dengan rasa penuh kecurigaan terhadap bawahannya sehingga menimbulkan perasaan bahwa bawahan itu selalu kurang dipercaya yang menyebabkan kreativitas, inovasi serta inisiatif dari bawahan kurang berkembang, karena bawahan takut melakukan kesalahan-kesalahan.

6. Gaya Inspektif

Pemimpin yang suka melakukan acara-acara yang sifatnya protokoler,

kepemimpinan dengan gaya inspektif menuntut penghormatan bawahan, atau pemimpin yang senang apabila dihormati.

7. Gaya Motivatif

Pemimpin yang dapat menyampaikan informasi mengenai ide-idenya, program-program dan kebijaksanaan-kebijaksanaan kepada bawahan dengan baik. Baiknya komunikasi tersebut membuat segala ide, program dan kebijaksanaannya dapat dipahami oleh bawahan sehingga bawahan mau merealisasikan semua ide, program dan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh pemimpin.

8. Gaya Naratif

Pemimpin yang bergaya naratif adalah pemimpin yang banyak bicara namun tidak disesuaikan dengan apa yang ia kerjakan, atau dengan kata lain pemimpin yang banyak bicara sedikit bekerja.

9. Gaya Edukatif

Pemimpin yang suka melakukan pengembangan bawahan dengan cara memberikan pendidikan dan keterampilan kepada bawahan, sehingga bawahan menjadi memiliki wawasan dan pengalaman yang lebih baik dari hari ke hari. Sehingga seorang pemimpin yang bergaya edukatif takkan pernah menghalangi bawahannya yang ingin mengembangkan pendidikan dan keterampilannya.

10. Gaya Retrogresif

Pemimpin tidak suka melihat bawahannya maju, apalagi melebihi dirinya. Untuk itu sang pemimpin yang bergaya retrogresif selalu menghalangi bawahannya untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan. Sehingga dengan kata lain

pemimpin yang bergaya retrogresif sangat senang melihat bawahannya selalu terbelakang, bodoh dan sebagainya.

Karakteristik dan gaya kepemimpinan pada umumnya dimanapun dan apapun tingkatannya adalah jelas yaitu harus memiliki kewibawaan dan kelebihan untuk mempengaruhi serta mengajak orang lain untuk sama-sama bekerja dan mencapai tujuan bersama. House dalam Robbins (2006 : 448) mengidentifikasikan empat gaya kepemimpinan yang dibedakan sebagai berikut :

1. Kepemimpinan *Directive*

Gaya kepemimpinan direktif adalah gaya kepemimpinan bebas berkendak. Organisasi dibentuk sesuai dengan kehendak tanpa kejelasan aturan dan para anggota bebas mengungkapkan keinginan masing-masing. Gaya ini seolah-olah tidak mengenal hirarki struktural, atasan bawahan, pembagian tugas yang kabur dan tidak terjadi proses kepemimpinan fungsional maupun struktural. Gaya ini juga dikenal dengan gaya okrasia dimana dalam kepemimpinan pemerintahan adalah cara dan irama seorang pemimpin pemerintahan dalam menghadapi bawahan dan masyarakatnya dengan memakai metode paksaan kekuasaan. Cara ini cocok digunakan dalam kepemimpinan militer.

2. Kepemimpinan *Participative*

Kepemimpinan partisipatif. Dalam pelaksanaan kepemimpinan semua anggota diajak berpartisipasi menyumbangkan pikiran dan tenaga untuk mencapai tujuan organisasi. Gaya ini merupakan kebalikan dari gaya otokrasi. Dimana pemimpin mengembangkan kreatifitas anak buah, memberikan kesempatan kepada anak

buah untuk mengambil keputusan, mengutamakan musyawarah dan kepentingan bersama serta mengambil keputusan sesuai dengan tujuan organisasi, mendaulkan kepentingan yang darurat demi keselamatan jiwa anak buahnya dan keselamatan organisasi yang dipimpin. Gaya ini juga disebut gaya demokratis dimana dalam kepemimpinan pemerintahan adalah cara dan irama seorang pemimpin pemerintahan dalam menghadapi bawahan dan masyarakatnya dengan memakai metode pembagian tugas dengan bawahan, kemudian pemilihan tugas dilakukan secara terbuka dengan demikian dimiliki persetujuan dan konsensus atas kesepakatan bersama

3. Gaya supportive adalah dimana pemimpin memiliki kewibawaan bukan karena adanya legalitas politik dan pembentukan yang dilakukan secara sistematis. Pemimpin memiliki kewibawaan alamiah, tidak dibentuk oleh faktor eksternal yang formal dan tidak dilatarbelakangi oleh faktor internal. Gaya ini dikenal dengan gaya birokratis yang tanpa pandang bulu. Semua bawahan diperlakukan sama disiplinnya, spesialisasi tugas yang khusus kerja yang ketat pada aturan sehingga menjadikan bawahan kaku dan sederhana dalam pelaksanaan tugas.

Teknik Kepemimpinan

Teknik adalah cara atau strategi yang dilakukan seseorang untuk mencapai tujuannya. Pemimpin pemerintahan harus mempunyai berbagai teknik dalam mempengaruhi para bawahan atau masyarakat agar tujuan segera tercapai sesuai dengan kemampuan pemimpin pemerintahan itu sendiri.

1. Teknik persuasive dalam kepemimpinan pemerintahan :

Teknik persuasif adalah strategi pemimpin pemerintahan membujuk bawahannya bekerja lebih rajin. Bujukan biasanya termasuk strategi lunak dan baik maka dilakukan dengan lemah lembut. Jadi dengan teknik persuasive ini pemimpin pemerintahan melakukan pendekatan bujukan dimana untuk memotivasi bawahan dan masyarakat dipergunakan strategi pemanjaan. Dengan demikian orang lain yang dipimpin diharapkan akan bekerja dengan rajin sebagai balas budi ataupun untuk memperoleh kerelaan pelayaran lebih besar, rutin dan lancar

2. Teknik komunikatif dalam kepemimpinan pemerintahan

Teknik ini adalah strategi pemimpin dalam memperlancar pekerjaannya mencapai tujuan melakukan hubungan sesuai dengan kaidah ilmu komunikasi, yaitu apa yang diinginkan oleh pemerintah sebagai pemberi pesan sama dengan yang diterima bawahan dan masyarakat. Oleh karena itu masyarakat dan bawahan harus diorientasikan bertanya, memberikan masukan dan berdialog dalam suatu komunikasi yang dua arah hanya saja waktunya lama, sedangkan kecepatan bertindak diperlukan perintah tegas tanpa adanya Tanya jawab dan bantahan dalam komunikasi satu arah.

3. Teknik fasilitas dalam kepemimpinan pemerintahan

Teknik ini adalah strategi pemimpin dalam memberikan fasilitas kepada bawahan untuk memperlancar pekerjaan karena bawahan akan terikat dengan pemberian fasilitas. Pemerintah menyombongkan apa yang telah dilakukan , ini karena manusia terkadang melupakan apa yang telah diperjuangkan orang lain , dan

arena teknik fasilitas ini adalah agar awahan merasa bersyukur atas fasilitas yang diberikan oleh pemimpin

4. Teknik motivasi dalam kepemimpinan pemerintahan.

Teknik ini adalah strategi dari pemimpin dalam mendorong bawahan untuk bekerja serta membangun lebih rajin dengan berbagai catatan diantaranya memenuhi kebutuhan fisik bawahan, memberikan rasa aman kepada bawahan, memberikan rasanyaman dalam pergaulan, memberikan penghormatan kepada bawahan, memenuhi kebutuhan bawahan dan memberikan keleluasaan kepada bawahan untuk mengeluarkan ide dan inovasi dalam bekerja.

5. Teknik keteladanan dalam kepemimpinan pemerintahan

Teknik ini adalah strategi pemimpin dalam memberikan contoh yang baik kepada bawahan. Di Indonesia yang terkenal bapakisme, dan paternalistic maka seorang tokoh dalam hal ini pemimpin pemerintahan disuatu tempat senantiasa dijadikan panutan oleh bawahan dan masyarakat.

C. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Konsepsi pelayanan public berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah /pemerintah daerah menjalankan fungsi pelayanan. Dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok bagi seluruh masyarakat. Kebutuhan pokok masyarakat akan terus berkembang seiring dengan tingkat perkembangan sosio-ekonomi masyarakat. Pada tingkat perkembangan

tertentu suatu jenis barang dan jasa yang sebelumnya dianggap sebagai barang mewah dan terbatas kepemilikannya atau tidak menjadi kebutuhan pokok dapat berubah menjadi barang pokok yang diperlukan bagi sebagian besar masyarakat. Dengan demikian perubahan dan perkembangan konsep kebutuhan pokok masyarakat terkait erat dengan tingkat perkembangan sosio-ekonomi masyarakat. Penyediaan pelayanan dasar dalam konteks pendekatan social berhubungan dengan penyediaan pelayanan dasar tersebut tidak memberikan keuntungan finansial pada daerah. Secara teoritik birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu : fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum. Fungsi pelayanan berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi pembangunan berhubungan langsung dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu tugas tertentu di sektor pembangunan. Fungsi pemerintahan umum berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan dalam menjalankan tugas pemerintahan. Teori ilmu administrasi Negara mengajarkan pemerintahan Negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat Negara modern sebagai suatu Negara hukum. Sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat Negara sebagai suatu negara kesejahteraan. Baik fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan menyangkut segi kehidupan dan penghidupan masyarakat, berbagai dan bernilai dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang tertentu.

Menurut kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yakni :

1. Perihal atau cara melayani
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.

Dikutip oleh Donald (1984:22) pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu proses produksi mungkin juga tidak ikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock (1991:7) pelayanan adalah produk yang tidak berwujud berlangsung sebentar dan dirasakan secara alami. Artinya pelayanan merupakan produk yang tidak berwujud sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama. Tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Lebih lanjut menurut Gronroos dalam Ratminto & Atik (2014:2) “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.”

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai 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. Seiring dengan perkembangan manajemen penyelenggaraan pemerintahan dan dalam upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan memfokuskan pada pengelolaan barang jasa dan administrasi yang berorientasi untuk kepuasan pelanggan. Pelayanan publik ini mengatur pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang dilakukan oleh suatu badan usaha, yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara, dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan dan pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara. (BKPD Riau, 2020).

Aktifitas manajemen memang banyak, karena manajemen berhadapan dengan unsur organisasi yang terdiri dari manusia, dana, peralatan, bahan, metode dan pasar. Namun dalam hal manajemen pelayanan yang dihadapi oleh manajemen yang utama adalah manusia dengan segala sikap dan tingkah lakunya. Karena itu aktifitasnya yang penting. Tujuan organisasi dapat dijabarkan menjadi beberapa sasaran yang dilakukan oleh unit-unit kerja dalam organisasi. Sasaran tersebut dirinci lagi sehingga menjadi sasaran yang lebih realistis dan dapat diukur. Organisasi dibentuk pada umumnya

dimaksudkan dapat berfungsi sebagai wadah yang mampu menampung berbagai aspirasi anggota, sebagai alat mencapai tujuan bersama yang efektif dan efisien dan sebagai suatu system yang dapat menjamin mekanisme kerja/kegiatan berjalan secara teratur, terkoordinasi dan terarah. Cara yang tepat untuk menangani kegiatan pelayanan sangat membantu kelancaran dan kecepatan penanganan kepentingan orang yang bersangkutan. Disini termasuk masalah prosedur dan metode yang sederhana sehingga pelaksanaan kegiatan dapat efektif dan efisien. Mencapai sasaran yang telah ditentukan. Manajemen pelayanan umum adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan perorangan, melalui cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Agar supaya pelayanan umum dapat berhasil dengan baik, unsur pelaku sangat menentukan. Pelaku dapat berbentuk badan/organisasi yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan sebagai korps maupun secara individual. Layanan yang diberikan oleh pemerintah melalui aparatnya untuk memenuhi kepentingan umum. Contohnya adalah layanan lisan, layanan dalam bentuk tulisan dan layanan bentuk perbuatan. Sasaran manajemen pelayanan umum adalah bersifat tunggal, yaitu kepuasan penerima layanan. Kepuasan tersebut terdiri atas : layanan dan produk kegiatan pelayanan keduanya harus dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

2. Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan

dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi (2005:205-210) menjelaskan sebagai berikut :

1. Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat
2. Pelayanan umum, selain kebutuhan dasar. Pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan public juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Pelayanan umum yang harus diberikan terbagi dalam 3 kelompok yaitu : pelayanan administrative, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Sedangkan jenis-jenis pelayanan public menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (2004:185) adalah :

1. Pelayanan pemerintah adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan. Seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak dll
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitas sebagai warga Negara.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang

menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan

5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan social kemasyarakatan.

4. Asas-asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan public dilakukan tadi lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan public , instansi penyedia layanan public harus memperhatikan asas pelayanan public. Asas pelayanan public menurut KEMENPAN O. 63/2003 sebagai berikut :

1. Transparansi. Bersikap terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas. Dapat ipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-unangan
3. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender dan status ekonomi

6. Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan public harus memnuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Selanjutnya menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan public berasaskan :

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasi;itas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu
- l. Kecepatan, kemudahan dan terjangkau.

4 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan umum di atur dalam KEMENPAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public, kesepuluh prinsip tersebut yakni :

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan : 1) persyaratan teknis dan administrative pelayanan public. 2) unit kerja yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan. 3) rincian biaya pelayanan public dan tata cara pembayarannya.
3. Kepastian waktu : pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi : produk pelayanan public diterima benar tepat dan sah
5. Keamanan : proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab : pimpinan penyelenggara pelayanan public bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja
8. Kemudahan akses : tempat dan lokasi pelaksanaan pelayanan public mudah dan memadai
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan : pemberi pelayanan harus disiplin, ramah dan sopan
10. Kenyamanan : lingkungan pelayanan harus tertib , teratur dan disediakan ruang tunggu yang nyaman dan juga bersih.

Pasal 34 UU No. 25/2009 bahwa dalam pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan public harus berperilaku sebagai berikut :

- a. Adil dan tidak diskriminatif
- b. Cermat
- c. Santun dan ramah
- d. Tegas, andal dan tidak memberikan keputusan yang berlarut-larut
- e. Profesional
- f. Tidak mempersulit
- g. Patuh pada atasan yang sah dan wajar
- h. Mejunjung tinggi nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan public
- l. Tidak memberikan informasi yang salah
- m. Tidak menyalahgunakan informasi
- n. Sesuai dengan kepantasan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur

Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan public harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminanadanya kepastia bagi pemberi ddalam pelaksanaan tugasdan fungsinyadan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan erupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public sebagai pedoman yang wajib ditaati da dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan serta sebagai alat control masyarakat atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jeis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan penyusunannyamelibatkan masyarakat atau instansi lain untuk mendapatkan saran dan masukan, membangunkepedulian dan komitmen meningkatkan kualutas pelayanan.

Standar pelayanan public menurut KEMENPAN No 63/M.PAN/7/2003 sekurag-kuragnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas ditambahkan muatan materi yang dikutip dari rancangan UU tentang pelayanan publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi :

- a.** Dasar hukum
- b.** Persyaratan
- c.** Waktu penyelesaian
- d.** Biaya pelayanan
- e.** Produk pelayanan
- f.** Sarana dan prasarana
- g.** Kompetensi petugas pelayanan
- h.** Pengawasan intern
- i.** Pengawasan ekstern
- j.** Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- k.** Jaminan pelayanan

Dalam pembahasan, perumusan dan penyusunan standar pelayanan seharusnya melibatkan aparat yang terkait dengan pelayanan, untuk tujuan membangunkomitmen bersama tercapainya tujuan yang ditetapkan dalam visi dan misi organisasi. Tidak kalah pentingnya dalam proses perumusan dan pembahasannya, melibatkan masyarakat dan stakeholders dan dilakukan tidak bersifat formalitas.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan public dilakukan oleh penyelenggara pelayanan public yaitu : penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/ badan hokum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan public, badan usaha/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan public. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah. Menurut pasal 1 ayat 4 UU No 25/2009, bahwa penyelenggara pelayanan public adalah setiap instansi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan UU untuk kegiatan pelayanan public dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk pelayanan public. Pada ayat 6 UU yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan public adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara pelayanan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan public.

C. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kantor Camat Telaga Kota Gorontalo adalah salah satu lembaga pemerintah yang berfungsi untuk melayani kebutuhan masyarakat di bidang administrasi kependudukan berupa KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan lain-lain, dituntut untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik dan memberikan pelayanan

yang prima dan berkualitas. Pengelolaan dan pengendalian yang baik dari suatu organisasi dalam hal ini organisasi public menyangkut pencapaian tujuan organisasi secara bersama-sama yaitu untuk menciptakan suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan prinsip demokrasi, efisiensi, pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administrative. Dengan pengertian lain bahwa kepemimpinan adalah terdapat hubungan mempengaruhi (dari pemimpin) dan hubungan kepatuhan para pengikut/bawahan karena dipengaruhi oleh kewibawaan pemimpin. (Hardiyansyah:2011)

Berbagai faktor, dimensi atau variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yakni :

- a. Pengaruh motivasi kerja aparat terhadap kualitas pelayanan public
- b. Pengaruh pengawasan melekat terhadap efektifitas pelayanan
- c. Pengaruh pengawasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan
- d. Pengaruh perilaku birokrasi kinerja pelayanan
- e. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil
- f. Perilaku birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
- g. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pelayanan civil

Seiring dengan perkembangan pemerintahan di daerah, maka berbagai jenis pelayanan pun mengalami perkembangan. Ada daerah yang memiliki jenis pelayanan yang relatif banyak dan adapun yang memiliki jenis pelayanan yang sedikit. Setiap daerah pemerintahan memiliki jenis pelayanan yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik dan kompleksitas yang dihadapi oleh masing-masing daerah.

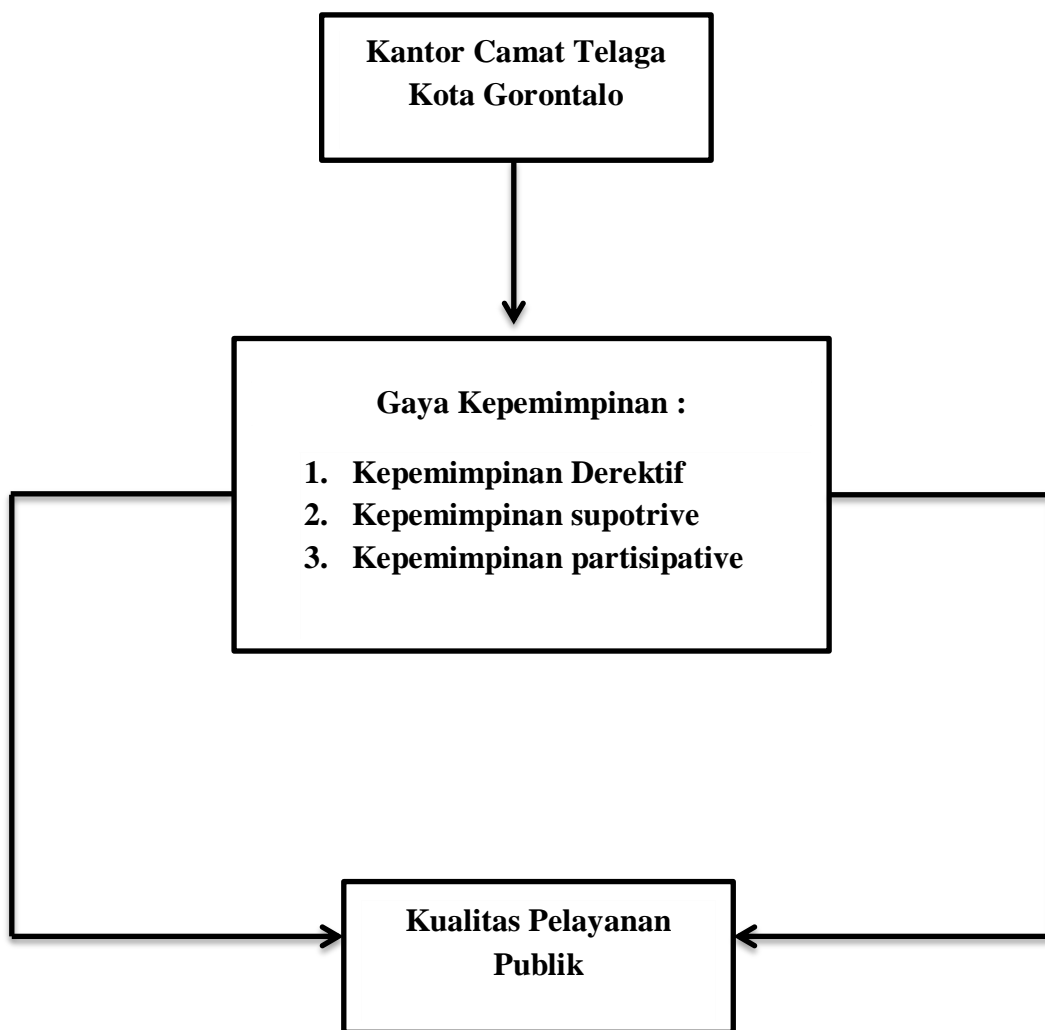
Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadialah usul timbulnya istilah pelayanan umum. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum juga dapat timbul karena adanya kewajiban suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Dalam membahas masalah kepentingan umum. Mau tidak mau akan menyangkut pada soal kepentingan pribadi sebagai sumber utama adanya kepentingan umum. Tetapi hal ini tidak berarti bahwa setiap kepentingan yang sama dari sekelompok orang otomatis menjadi kepentingan umum. Ada analisa yang mengatakan bahwa proses perubahan akan berjalan lama karena Indonesia memiliki banyak kemajemukan dan baru akan dirasakan oleh generasi setelah kita.

Berdasarkan uraian di atas maka disebutkan bahwa apabila pemimpin organisasi publik, struktur organisasi dan sumber daya manusianya baik maka pelayanan publik dari organisasi itu sendiri menjadi baik.

D. Penelitian Yang Relevan

E. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka adapun kerangka konsep dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagaimana terlihat pada gambar berikut :



Gambar. Kerangka Konsep

Berdasarkan kerangka konsep yang telah dikemukakan maka dapat dijelaskan dalam penelitian ini bahwa penerapan gaya kepemimpinan direktif, kepemimpinan suportive, dan kepemimpinan partisipatif, merupakan ujung tombak dari keberhasilan dan sebagai alat pengukur kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan kerangka konseptual yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka yang menjadi objek penelitian adalah mengenai Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penelitian ini direncanakan dilakukan selama 2 (dua) bulan di Kantor Camat Telaga Kota Gorontalo

Dalam melakukan penelitian ini penulis memilih jenis penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan pendapat Bogdan & Taylor dalam Prastowo (2012;20) yang mengartikan dan memahami metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Sementara itu penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa.

Adapun tujuan dari penelitian deskriptif untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Berdasarkan judul penelitian, lokasi penelitian di pusatkan di Kantor Camat Telaga Kabupaten Gorontalo dengan beberapa pertimbangan yakni :

1. lokasinya tidak terlalu jauh dari tempat tinggal peneliti. Karena peneliti merupakan masyarakat di kecamatan telaga. Sehingga dapat memperlancar proses penelitian
2. ditinjau dari segi waktu dan biaya tidak memberatkan peneliti

C. . Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumberdata utama adalah kata-kata, dan tindakanselebihnya adalah data seperti dokumen dan lain-lain. Lofland dalam Moelong, (2005:157) oleh karena itu penelitian ini terdapat dua sumber data yaitu :

1. data primer, yaitu berupa kata-kata dan tindakan dari orang-orang yang diamati atau diwawancarai dalam hal ini adalah informan yang berasal dari aparat Kantor Camat Telaga dan masyarakat
2. data sekunder, yaitu : data yang diperoleh dari berbagai catatan penting yang berkaitan dengan permasalahan penelitian antara lain peraturan, pedoman dan petunjuk.

D. Fokus Penelitian

Kajian penelitian ini difokuskan bagaimana gaya kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :

1. Teknik Observasi

Observasi atau pengamatan dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Menurut Moleong (2000:125) “teknik observasi atau pengamatan dimanfaatkan sebesar-besarnya” Sedang menurut Ali (1997:86), pengumpulan data melalui observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan. Setiap data yang diamati tidak sekedar dilihat tetapi langsung diperhatikan, jika perlu ditanya dan dicatat segala sesuatunya.

Observasi ini langsung dilakukan peneliti untuk mengoptimalkan data mengenai pelaksanaan pelayanan di kantor camat telaga kota gorontalo

2. Teknik Wawancara

Menurut Kerlinger (1990:767) teknik wawancara merupakan “metode yang paling luas digunakan dimana-mana untuk memperoleh informasi dari orang banyak”. Oleh karena penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, maka pengumpulan data dengan menggunakan pedoman wawancara menurut Muhadjir (2003:49) pada umumnya lebih longgar, berbeda dengan penggunaan instrument pada pendekatan kuantitatif lebih baku.

3. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk melakukan pencatatan data sekunder, yaitu menghimpun data dan informasi yang berkaitan permasalahan penelitian.

F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan kriteria kredibilitas untuk mendapatkan data yang relevan, maka peneliti mengadakan pengecekan keabsahan data hasil penelitian dengan cara :

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan Pengamatan Dalam penelitian ini diperpanjang sampai dengan beberapa kali, yaitu wawancara dilakukan lebih dari sekali. Wawancara tidak hanya dilakukan dengan subyek, tetapi juga dilakukan dengan beberapa informan (signifikant other). Hal itu juga dilakukan beberapa kali. Hal ini dikarenakan kondisi subyek yang sangat tidak stabil, sehingga perlu wawancara mendalam yang pelaksanaannya tidak cukup hanya satu kali.

2. Ketekunan Pengamatan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak.

3. Triangulasi

Triangulasi Hal ini dilakukan dengan triangulasi teknik, triangulasi waktu dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama dengan teknik yang berbeda, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi pada sumber data primer. Triangulasi waktu artinya pengumpulan data dilakukan pada berbagai kesempatan, yaitu pagi, siang dan sore hari. Sedangkan triangulasi sumber dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama melalui sumber data yang berbeda, yaitu selain wawancara dilakukan dengan subyek.

G Teknik Analisis Data

Dalam penelitian deskriptif kualitatif, analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara serta data aggregate yang sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik analisis kualitatif tersebut menurut Moleong (2000:190) melalui beberapa tahapan pemrisesan satuan, kategorisasi termasuk pemeriksaan keasahan data, diakhiri dengan penafsiran data dan kaa-kata.

Dalam kaitan itu maka penelitian ini akan memfokuskan pada pertanyaan-pertanyaan dan pernyataan-pernyataan yang diberikan baik secara tertulis maupun secara lisan yang berkaitan dengan indikator-indikator penelitian yang diajukan. Menurut Miles and Huberman dalam (Sugiyono, 2012:246) aktivitas dalam

analisis data yaitu data data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification. Dimana proses pengumpulan data, reduksi data, dan verifikasi/kesimpulan merupakan proses siklus yang berlangsung secara simultan dan saling berinteraksi satu sama lain. Secara runtut, teknik analisis data dilakukan melalui tahapan seperti di bawah ini.

1. Reduksi data dilakukan melalui proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sehingga kesimpulannya dapat ditarik dan diverifikasi. Kegiatan mereduksi data berlangsung terus menerus selama kegiatan yang berorientasi kualitatif berlangsung, dimana selama pengumpulan data berlangsung terjadi reduksi dan membuat ringkasan.
2. Penyajian data. Dalam kegiatan ini dilakukan penyajian sekumpulan informasi yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian tersebut dilakukan dalam bentuk tabel dan bagan.
3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi. Penarikan kesimpulan adalah upaya mencari arti data yang tercatat mengenai pola-pola penjelasan konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan preposisi. Kegiatan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi, merupakan

kegiatan yang jalin menjalin antara sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Latar Penelitian

1. Kecamatan Telaga

Telaga merupakan salah satu dari 19 kecamatan di Kabupaten Gorontalo, Gorontalo, Indonesia. Kecamatan Telaga ini berbatasan dengan Kecamatan Telaga Biru di sebelah Utara, Kecamatan Kota Utara di sebelah timur, Kecamatan Tilango dan Telaga Jaya di sebelah Selatan serta kecamatan Telaga Biru di sebelah barat. Jika di lihat dari luas wilayahnya, maka desa yang memiliki luas terbesar adalah Dulamayo Selatan dan yang memiliki luas wilayah terkecil adalah Bulila

Batas Wilayah Administratif Kecamatan, 2018. Sebelah UtaraKabupaten Gorontalo Utara, Sebelah TimurKecamatan Telaga Biru, Sebelah SelatanKecamatan Tabongo dan Danau Limboto, Sebelah BaratKecamatan Limboto Barat.

a. Keadaan geografis dan pemerintahan

Banyaknya Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Non PNS Menurut Dinas/Instansi Pemerintah dan Golongan di Lingkungan Pemerintahan Kantor Kecamatan, 2018. Kantor kecamatan total 26 orang. Jumlah penduduk Telagapada tahun 2018adalah 23 254jiwa, terdiri dari penduduk laki-laki sebanyak 11 622jiwa dan penduduk perempuan 11 623jiwa. Rasio jenis kelamin

penduduk Limboto adalah 99, Ini berarti bahwa untuk setiap 100 penduduk perempuan terdapat 99 penduduk laki-laki.

b. Sumber Daya Alam

Data pertanian terdiri atas luas panen tanaman padi dan palawija, produksi tanaman sayur, produksi tanaman buah, dan luas tanaman perkebunan, dan jumlah. Data pariwisata pada publikasi ini terdiri atas jumlah rumah makan, tempat pariwisata komersial, jumlah sarana olahraga dan perdagangan.

b. Kantor Camat Telaga

Indonesia merupakan suatu negara bentuk-bentuk demokrasi yang dikepalai oleh presiden yang menjabat sebagai kepala pemerintahan sekaligus sebagai kepala negara. Indonesia terdiri dari 35 propinsi dimana setiap propinsi dipimpin oleh gubernur. Propinsi-propinsi tersebut dipecah menjadi beberapa kota madya yang dipimpin oleh walikota dan beberapa kabupaten yang dikepalai oleh seorang bupati. Kabupaten atau kota madya terdiri dari beberapa kecamatan yang diketuai oleh camat. Wilayah kecamatan ini dibagi menjadi beberapa kelurahan yang dikepalai oleh seorang lurah dan desa yang dipimpin oleh kepala desa, dan terakhir dipecah lagi menjadi beberapa dusun. Setiap jabatan bertanggung jawab terhadap jabatan di atasnya seperti lurah bertanggung jawab kepada camat, camat kepada bupati, bupati kepada gubernur, dan seterusnya. Dalam pembahasan kali ini akan lebih difokuskan pada posisi pemerintahan di tingkat kecamatan yaitu terkait tugas camat. Tugas dan fungsinya telah diatur dalam PP (Peraturan Pemerintah) No. 19 Tahun 2008 tentang kecamatan.

Pengertian Camat

Berdasarkan PP No.19 Tahun 2008 Pasal 1 ayat 9 tentang kecamatan, bahwa Camat atau sebutan lain adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

B. Gambaran Umum Informan Penelitian

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai proses penelitian hingga pada tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Sebelum peneliti turun lapangan untuk meneliti tentunya peneliti perlu memahami lokasi penelitian dan siapa saja yang akan menjadi target, karena pada dasarnya penelitian yang dilakukan peneliti bertujuan untuk mencari tahu, menguak ataupun mengungkapkan fenomena yang terjadi secara nyata terkait dengan gaya kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Camat Telaga Kabupaten Gorontalo. Adapun prosedur penelitian yang dilakukan adalah dimulai dari tahap pra penelitian, hal ini dilakukan untuk mencari data awal dari permasalahan yang akan diteliti dan bagaimana prospek ataupun realitas di lapangan, ketika tahap pra penelitian dilaksanakan, maka peneliti selanjutnya melakukan penelitian sebagai tindak lanjut dari kegiatan pra penelitian yang dilakukan sebelumnya, hal ini dilakukan untuk mendapatkan data yang lebih

kompleks selain mendapatkan data juga melakukan observasi, wawancara langsung baik secara struktur maupun wawancara tidak terstruktur, dan dokumentasi sebagai bukti fisik bahwa peneliti telah melakukan penelitian yang tidak hanya terkait data-data yang menjadi fokus penelitian.

Pada bab ini peneliti akan membahas mengenai perjalanan peneliti dalam melakukan penelitian. Dari awal peneliti melakukan penelitian sampai pada saat peneliti mendekati diri kepada informan-informan, penelitian ini dilakukan dengan melakukan wawancara kepada 15 orang informan terdiri dari 7 orang informan yakni pegawai kantor camat telaga, dan 8 orang masyarakat.

a. Keadaan Pegawai

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi, Kantor Camat Telaga, memiliki pegawai 31 (tiga puluh satu) orang. Pegawai tersebut terdiri dari Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Honor Daerah (HONDA). Seperti diuraikan ada tabel 1 berikut ini :

Tabel 1

Keadaan Pegawai Menurut Status

No	Status Kepegawaian	Jumlah	Persentase
1.	Pegawai Negeri Sipil	23	74%
2.	Tenaga Kontrak	5	16%
3.	Driver	1	3%
4.	Operator Simda	2	6%
Jumlah		31	100%

Sumber : Kantor Camat telaga, 2019

Data pada tabel 1 menunjukkan bahwa keadaan pegawai menurut status kepegawaian terdapat 31. yang berstatus Pegawai Negeri Sipil, 74% yang bersatus Tenaga kontrak 16%, Simda 6%.

Tabel 2
Keadaan Pegawai Menurut Golongan

No.	Tingkatan Golongan	Jumlah	Persentase
1.	Golongan IV	15 Orang	48%
2.	Golongan III	7 Orang	22%
3.	Golongan II	2 Orang	6%
4.	Non Golongan (HONDA)	7 Orang	22%
Jumlah		31 Orang	100%

Sumber : Kantor Camat telaga, 2019

Data pada tabel 2 menunjukkan keadaan pegawai menurut golongan, terdapat 48% Pegawai golongan IV, 22% Pegawai Golongan III, 6% Pegawai Golongan II, dan pegawai non golongan (honor/kontrak) yakni 22%

Dilihat dari tingkat pendidikan, sebagian besar pegawai Kantor Camat berpendidikan SLTA, dan hanya sebagian kecil berpendidikan sarjana yang diuraikan seperti ditunjukkan pada tabel 3 berikut ini :

Tabel 3
Keadaan Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan

No.	Tkt. Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	Sarjana (S2)	2 Orang	6%

2.	Sarjana (S1)	6 Orang	19%
3.	Sarjana Muda	1 Orang	3%
4.	SLTA	22 Orang	70 %
Jumlah		31 Orang	100%

Sumber : Kantor Camat Telaga, 2019

Data pada tabel 3 menunjukkan keadaan pegawai menurut tingkat pendidikan, tidak ada pegawai yang berpendidikan strata dua (S2), 6% berpendidikan sarjana strata 1 (S1), 19% yang berpendidikan Sarjana Muda 3%, dan berpendidikan SLTA 70%.

C. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Deskripsi informan

Penelitian Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Telaga Kabupaten Gorontalo, melibatkan sejumlah informan terdiri dari para Camat, Sekretaris Kecamatan, para kepala Seksi, dan Pegawai/Staf sebanyak 10 (Sepuluh) Orang. Disamping itu terdapat pula informan berasal dari tokoh-tokoh masyarakat sebanyak 3 (tiga) orang terdiri dari tokoh masyarakat, 2 (dua).

Tabel 5

Informan Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1.	SLTA	7 Orang	46%

4.	Diploma	1 Orang	6%
5.	Sarjana S1	7 Orang	46%
Jumlah		15 Orang	100%

Sumber : diolah dari hasil wawancara, 2019

Data pada tabel 5 diatas, menunjukkan terdapat, 46% informan berpendidikan SLTA, 6% informan berpendidikan Diploma, dan 46% informan berpendidikan S1.

Usia sangat mempengaruhi persepsi seseorang, semakin tinggi usia semakin bijaksana dalam melihat permasalahan. Identitas informan menurut usia diuraikan pada tabel 6 berikut ini :

Tabel 6

Informan Menurut Usia

No.	Usia	Jumlah	%
1.	20 Tahun – 40 Tahun	10 Orang	66%
2.	41 Tahun – 50 tahun	3 orang	20%
3.	50 tahun ke atas	2 Orang	13%
Jumlah		15 Oang	100%

Pada tabel 6 menunjukkan informan dengan usia antara 20 tahun – 40 tahun lebih dominan yaitu .66%, informan yang berusia 41 tahun – 50 Tahun sebanyak

20% dan informan berusia 50 Tahun ke atas 13% Berikut informan menurut jenis kelamin seperti di tampilkan sebagai berikut.

Tabel 7

Informan Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1.	Laki-laki	8 orang	53%
2.	Perempuan	7 Orang	46%
Jumlah		15 orang	100

Data pada tabel 7 menunjukkan informan berjenis kelamin laki-laki lebih dominan yaitu sebanyak 53%, sedang informan perempuan sebanyak 46%.

2. Analisis Data

Analisis terhadap gaya kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Telaga Kabupaten Gorontalo, menggunakan gaya kepemimpinan direktif, gaya kepemimpinan suportive dan partisipatif. Setiap indikator diuraikan sebagai berikut :

4. Kepemimpinan *Directive*

Gaya kepemimpinan direktif adalah gaya kepemimpinan bebas berkendak. Organisasi dibentuk sesuai dengan kehendak tanpa kejelasan aturan dan para anggota bebas mengungkapkan keinginan masing-masing. Gaya ini seolah-olah

tidak mengenal hirarki structural , atasan bawahan, pembagian tugas yang kabur dan tidak terjadi proses kepemimpinan fungsional maupun structural. Gaya ini juga dikenal dengan gaya ookrasi dimana dalam kepemimpinan pemerintahan adalah cara da irama seorang pemimpin pemerintahan dalam menghadapi bawahan dan masyarakatnyadengan memakai metode paksaan kekuasaan. Cara ini cocok digunakan dalam kepemimpinan militer.

Wawancara dengan salah seorang informan kunci Staf Kantor Camat (RA) tanggal 20 april 2020 tentang hal itu menyatakan sebagai berikut :

“dalam hal ini camat sangat baik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pimpinan/kepala pemerintahan di tingkat kecamatan. Hal ini dapat dilihat bahwa dimana camat selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada kami (staf) untuk dapat bekerja dengan baik terutama dalam melayani masyarakat”.

Adapaun keterangan yang didapatkan dari masyarakat(K.A) yang datang di kantor camat tanggal 20 april 2020 mengatakan

“camat yang ada sekarang sangat baik, beliau peduli dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan juga tanggap dalam menerima keluhan masyarakat. Namun untuk memutuskan suatu organisasi memiliki kualitas yang baik maka kami memiliki penilaian yang paling dominan yakni penilaian dari segi non keuangan berupa pelayanan kepada kami masyarakat dan penilaian dari segi keuangan. Kami lebih prioritas dalam penilaian non keuangan. Untuk itu kami berharap, camat selaku pemimpin dapat memperhatiakn aspek penilaian dari masyarakat”

Pernyataan lain di sampaikan oleh masyarakat (YH) (pada tanggal21 april 2020 yakni :“memang camat sangat baik dalam kinerjanya sebagai camat, namun ada sedikit kekecewaan dari kami selaku masyarakat, dimana camat masih sulit mengontrol stafnya, ini dibuktikan dengan adanya staf yang

tidak berada di tempat ketika ada masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan di tingkat kecamatan. Kami masih harus bolak balik ke kantor camat karena ada staf yang memiliki kompetensi dalam pelayanan namun tidak berada di tempat”

Ungkapan lain di sampaikan oleh salah seorang staf kantor camat telaga(M.H) pada tanggal 21 april 2020 yakni :

“pemberian pelayanan kepada masyarakat yang kami lakukan sudah sesuai dengan SOP yang ada, memang dalam hal pelayanan ini kami masih harus terus membenahi apa yang kurang dari pelayanan ini, camat selaku pimpinan tertinggi dalam pemerintahan di kecamatan sudah melakukan apa yang seharusnya dilakukan oleh seorang pimpinan, namun itu kembali lagi ke diri masing-masing aparat yang telah di berikan tugas dan tanggung jawab. Disini pun kami sudah bekerja sesuai dengan analisis jabatan yang kami pegang, agar tidak saling tumpang tindih dalam melaksanakan tugas, khususnya dalam hal pelayanan kepada masyarakat” Dari pernyataan diatas, di ketahui bahwa sejauh ini pemerintah telah melakukan apa yang seharusnya di lakukan yakni dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Namun pemberian pelayanan kepada masyarakat ini masih sangat kurang, khususnya pelayanan ahli waris.

Dalam hal ini masyarakat mengharapkan camat selaku pimpinan di tingkat kecamatan dapat memperhatikan dan dapat mengontrol stafnya lagi agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dibutuhkan pendekatan lagi oleh camat agar apa yang menjadi tugas dan fungsinya dapat di lakukan dengan baik.

Pernyataan informan tersebut menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan Dikrektive masih perlu ditinjau kembali terutama dalam hal komunikasi secara aktif dengan bawahan dan juga masyarakat. Sulitnya masyarakat mendapatkan

pelayan terbaik yang diberikan oleh pemerintah kecamatan merupakan hal yang harus mendapatkan perhatian dari pemerintah kecamatan.

Dengan demikian berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat diuraikan bahwa pemberian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kecamatan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pelayanan.

3. Gaya kepemimpinan suportive

Gaya supportive adalah dimana pemimpin memiliki kewibawaan buka karena adanya legalitas politik dan pembentukan yang dilakukan secara sistematis. Pemimpin memiliki kewibawaan alamiah, tidak dibentuk olh factor eksternal yang formal dan tidak dilator belakangi oleh factor internal. Gaya ini dkenal dengan gaya birokratis yang tanpa pandang bulu. Semua bawahan di perlakukan sama disiplinnya, spesialisasi tugas yang khusus kerja yang ketat pada aturan sehingga menjadikan bawahan kaku dan sederhana dalam pelaksanaan tugas.

Hasil wawancara dengan kepala seksi Trantib yang di temui (A.R), tanggal 22 april 2020 megatakan bahwa

“dalam memberikan stimulus kepada bawahan aar dapat bekerja dengan baik, camat selalu memberikan ruang kepada kami bawahan untuk bisa memberikan ide-ide dalam meningkatkan kualitas pelayanan kami kepada masyarakat, camat tidak hanya menempatkan dirinya sebagai pimpinan namun camat juga di kenal baik dalam

bergaul bersama kami, beliau sering memberikan motivasi kepada kami agar kami dapat bekerja dengan baik”

Ungkapan yang sama juga di sampaikan oleh staf kantor camat telaga (A.M) tanggal (.22 april 2020), bahwa :

“terkadang yang baik itu tidak nampak terlihat, ini dikarenakan masyarakat hanya menilai dari sisi yang lain sehingga mengakibatkan penilaian yang lain terhadap camat, kami merasa senang dengan kepemimpinan yang selama ini diterapkan oleh camat. Tidak ada bentuk paksaan kepada kami dalam menyelesaikan tugas, camat memberikan ruang kepada kami dengan selalu memeberikan kami dukungan agar dapat menyelesaikan tugas kami”

Pernyataan staf kantor camat telaga sudah tentu berdasarkan pengalamannya dan sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan yang diberlakukan di kantor camat telaga. Dalam memberikan pelayanan, dituntut kemampuannya bagaimana memberikan pelayanan dengan baik, agar masyarakat yang dilayani tidak kecewa dan memberi kesan kurang profesional. Sebagai pelayan masyarakat, intinya adalah bagaimana yang dilayani merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pernyataan lain disampaikan oleh masyarakat(A.H) tanggal (23 april 2020), bahwa :

“jika memang camat sudah memberikan dukungan seperti itu kepada bawahannya, seharusnya pelayanan yang kami dapat jauh lebih baik, seharusnya camat juga bisa berbaur degan masyarakat agar bisa tau bagaimana kinerja dari aparatnya”

Hal lain ditegaskan oleh staf kantor camat telaga (N.J) tanggal (23 april 2020

...), bahwa :

“jikasmengukur kepuasan memang manusia tidak pernah puas, kami pun manusia biasa yang memiliki banyak kekurangan, dan masyarakat yang datnag dengan berbagai macam permasalahan iniyang membuat kami kesulitan. Kesulitan kami juga dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat berupa kendala dan sarana dan praarana yang kami gunakan, sekarang sudah modern semua sudah menggunakan teknologi. Namun teknologi juga pasti ada masalah. Ini yang masih sulit dipahami oleh masyarakat”

Pernyataan informan dari tokoh masyarakat tersebut menunjukkan bahwa selama ini masyarakat melihat bahwa masih banyak hal yang perlu dibenahi khususnya camat dalam memberikan dukungan kepada bawahannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Lain halnya dengan Pernyataan Kepala Seksi Trantib dan pernyataan dari masyarakat bahwa camat selaku pemimpin tertigi dalam pemerintahan kecamatan sudah memberikan dukungan dan ruang untuk menyelesaikan tugas dan fungsinya dengan baik, namun masih terdapat kekurangan-kekurangan yang harus terus dibenahi.

Berdasarkan hasil wawancara dan setelah dilihat di lapangan, maka dapat diuraikan bahwa tingkat konsltasi masyarakat dan pemrintah daerah sangat dibutuhkan agar terjadi sinergitas kinerja pemerintah dan masyarakat.

3.Kepemimpinan Partisipatif

Kepemimpinan partisipatif. Dalam pelaksanaan kepemimpinan semua anggota diaak berpartisipasi menyumbangkan pikiran dan tenaga untuk encapai tujuan

organisasi. Gaya ini meruakan kebaiakn dari gaya otokrasi. Dimana pemimpin mengembangkan kreatifitas anak buah, memberikan kesempatan kepada anak buah untuk mengambl keputusan, mengutamakan musyawarah dan kepentingan bersama serta mengambil keputusan sesuai dengan tujuan organisasi, mendaulukan kepeningan yang darurat demi keselamatan jiwa anak buahnya da keselamatan organisasi yang dipimpin. Gaya ini juga disebut gaya demokratis dimana dalam kepemimpinan pemerintahan adalah cara dan irama seorang pemimpin pemerintahan dalam menghadapi bawahan dan masyarakatnya dengan memakai metode pembagian tugas dengan bawahan, kemudian pemilihan tugas dilakukan secara terbuka dengan demikian dimiliki persetujuan dan konsesus atas kesepakatan bersama

Dalam tingkat ini, diberikan dorongan kepada bawahan untuk mengembangkan dirinya melalui peran sebagai pelayan masyarakat dan abdi negara. Wawancara bersama camat telaga (A.H) tanggal (25 april 2020.), bahwa :

“saya selaku camat di telaga ini sangat mendukung hal-hal yang di ambil oleh staf dalam hal pengembangan diri, hal ini saya lakukan agar masyarakat lebih memahami apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya sebagai abdi negara. Pelatihan dan diklat ini untuk kebaikan aparat itu sendiri, agar staf bisa lebih kreatif dan lebih berkompoten dalam mengimplementasikan tugas dan tanggung jawabnya.”

Ungkapan yang sama di sampaikan oleh staf kantor camat telaga (N.N) tanggal (.26 april 2020..) yakni :

“berkaitan dengan partisipasi dari camat selaku pimpinan kami, beliau selalu

memberikan kami arahan dalam pelaksanaan tugas dan juga banyak mendorong kami untuk bisa mengikuti kegiatan pelatihan agar kami bisa bekerja dengan baik. Camat sangat dekat dengan kami. Dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat, camat pun turut berpartisipasi dalam berkomunikasi aktif dan melakukan pendekatan dengan masyarakat yang datang”.

Pernyataan lain yang didapatkan dari masyarakat(MK) tanggal (27 april 2020), bahwa :

“setiap kali kami datang memnag kami di layani dengan baik oleh staf yang ada disitu, hanya saja kami jarang sekali menemui camat dan berinteraksi langsung dengan belaiiau. Belia ada di tempat namun sering berada didalam ruangan, kami mengharapkan perhatian lebih dari camat dalam menyikapi permasalahan pelayanan kepada masyararat. Khususnya memberikan ketegasan kepada staf yang sering meninggalkan kantor pada saat jam kerja dan tanpa keterangan”.

Hal lain di ungkapkan oleh staf kantor camat (R.T) tanggal (27 april 2020 .) yakni:

“di masing-masing seksi itu memiliki tugas dan fungsinya masing-masing. Sekarang kami sudah memiliki tugas dan fungsi sesuai dengan ANJAB yang kami pegang. Memang terkadang ada beberapa staf di bagian pelayanan yang sering keluar daerah atau keluar kantor untuk menyelesaikan pekerjaan yang berkaitan dengan dinas lain. Dalam hal pelyanan pun kami sering turun ke desa untuk mengetahui hal apa sja yang menjadi kendala dalam permasalahan-permasalahn administrasi, karena dalam pelayanan administrasi kami menerima langsung dari desa. Sehingga ada beberapa seksi yang sering melakukan perjalanan dinas dan tidak berada ditempat”

Pernyataan lain dari masyarakat (OD) tanggal (28 april 2020) menyatakan bahwa:

“jika memang staf sering turun kelapangan, setidaknya ada staf yang tinggal di kantor, jangan semua ikut turun ke lapangan, agar pekerjaan tidak terbengkalai dan kami dapat terlayani, dan juga tidak ada informasi kapan staf itu bisa kembali dan memberikan pelayanan sehingga kami harus bolak balik ke kantor camat”

Hal yang sama juga diungkapkan oleh masyarakat (MK) pada tanggal (.28 april 2020.) mengatakan :

“disinilah kelemahan pimpinan yang sulit mengontrol bawahannya, jika memang staf tidak berada di tempat setidaknya camat selaku pimpinan berpartisipasi memberikan informasi atau arahan kepada kami, agar kami merasa di hargai dan kami pun dapat memahami kendala-kendala yang dihadapi dalam pemberian pelayanan”

Pernyataan lain di sampaikan oleh staf kantor camat telaga (M.R) tanggal (29 april 2020.), bahwa :

“dalam pemberian informasi kepada masyarakat, camat selau berpartisipasi dan ikut andil dalam hal itu, namun tugas camat sangatlah banyak sehingga camat memberikan sebagian tugasnya kepada sekretaris kecamatan. Kami terus berupaya bias melayani kebutuhan masyarakat, namun kembali lagi bahwa kami pun hanya manusia biasa”

Dalam hal keputusan bersama ini juga perlu adanya kerja sama antara masyarakat dengan pemerintah. Pemerintah harus lebih bisa mengajak masyarakat untuk bisa berperan aktif dan setiap kebijakan yang di ambil pemerintah. Sehingga pelayanan ini akan berjalan sesuai dengan harapan pemerintah dan masyarakat. Hanya saja pemerintah harus bisa memberikan solusi terbaik. Baik

bagi masyarakat yang hanya datang berkunjung dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilapangan maka dapat di uraikan bahwa dalam kepemimpinan partisipative harus lebih di tingkatkan lagi.

C. Pembahasan

Kepemimpinan didasarkan pada kekuatan yang absolut dari penguasa, sehingga kepemimpinan diartikan sebagai kekuasaan dan kekuatan. Amitai etzioni mengatakan bawa kepemimpinan merupakan kekuatan karena adanya tabiat pemimpin yang berwatak penguasa dengan dasar kekuatan yang absolut.

Berbeda pandangan bahwa pemimpin dan kepemimpinan merupakan amanat rakyat atau bentukan instutisional yang ditugaskan memberikan pengarahan dan pembinaan kepada bawahan yang dipimpin. Fred E. Fielier mengatakan bahwa pemimpin adalah individu didalam kelompok yang memebrikan tugas pengarahan dan pengoorganisasian yang relevan dengan kegiatan kelompok. Seorang pemimpin tidak hanya hars memiliki keahlian manajerial, tetapi juga harus memahami hal-hal yang sifatnya teknis meskipun berada dalam organisasi yang besar. Dalam suatu organisasi tugas dan fungsi pemimpin sangat strategis erutama dalam hal penyelenggara atau pelaksana organisasi, penanggung jawab kemajuan dan kemunduran organisasi, pengelola oganisasi, perencan da pengambil keputusan. Kesemuanya memiliki cara yang berbeda. Untuk itu pemimpin harus

bias menentukan gaya kepemimpinan dalam organisasi, sehingga tujuan organisasi dapat dicapai.

Namun yang lebih penting yang harus dilakukan oleh pemerintah khususnya pemerintah kecamatan adalah selalu membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. antar warga masyarakat satu dengan masyarakat yang lain, serta dengan berbagai komponen masyarakat yang ada di suatu daerah. Komunikasi tersebut sangat dibutuhkan guna menghindari kesalahpahaman karena informasi yang keliru. Demikian pula halnya dengan permasalahan pemberian pelayanan kepada masyarakat jika tidak dipahami benar oleh warga masyarakat apa tujuan dan manfaatnya, maka dampak yang ditimbulkannya justru sebaliknya menguntungkan orang lain. Tetapi sangat merugikan sebagian besar warga masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Deskripsi hasil penelitian Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Telaga Kab. Gorontalo dapat disimpulkan yakni :

Dalam gaya kepemimpinan Direktive dimana pemimpin harus bisa berbaaur dengan bawahan dan melaksanakan tugas bersama-sama agar tujuan dari organisasi dapat berjalan dengan baik, namun masih menemui kendala dalam implementasinya. Hal ini dibuktikan masih adanya keluhan masyarakat dimana pemimpin masih kurang kontrol terhadap bawahan dan segala tugas dan tanggung jawab di serahkan sepenuhnya kepada bawahan/staf.

- a. Dalam gaya kepemimpinan suportive dimana pemimpin harus mampu memberikan motivasi kepa bawahan/staf agar dapat menyelesaikan semua pekerjaan, namun masih banyak pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan khususnya dalam pelayanan. Dalam mengembangkan suatu tujuan organisasi pemimpin dengan pengaruh kepemimpinannya berkewajiban untuk memahami perilaku setiap bawahan yang berada dilingkungan kerjanya. Untuk itu dalam mewujudkannya pemimpin harus memberikan penghargaan berupa reward kepada bawahannya yang telah menyelesaikan

tugasnya dengan baik. Sehingga ini dapat memotivasi staf yang lain agar bekerja lebih baik.

- b. Dalam gaya kepemimpinan partisipatif dimana pemimpin harus bisa berpartisipasi dalam menyelesaikan tugas pelayanan, namun dalam hal ini pemimpin bersikap apatis dan melimpahkan semua tanggungjawab kepada bawahan/staf.

B. Saran

- a) Yang harus dihindari oleh pemimpin adalah karyawan yang bersikap resistensi dimana para staf akan sengaja berusaha untuk tidak mengindahkan perintah.
- b) Pemimpin harus bisa menjaga kekompakkan dalam menyelesaikan pekerjaan,
- c) Seorang pemimpin harus mampu menjadi seorang konseptor dan juga penentu kesejahteraan awahannya.
- d) Seorang pemimpin harus mampu mengambil keputusan dalam berbagai situasi dan kondisi.

DAFTAR PUSTAKA

- Albers H. *Management The Basic Concepts (Mengelola Konsep Dasar)*, Jhon Wiley & Sons, New York “
- Agung Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaharuan, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi, 2001, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Hasibuan, S.P, Malayu, 2014, *Sumber Daya Manusia*, edisi revisi, cetakan kesebelas, Bumi Aksara, Jakarta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hatminto, dkk, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Inu kencana syafi’e. 2010, *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Refika Aditama
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
- Maslow, Abraham. *Motivation Personality*, Harper, New York, 1959
- Pamudji, S. 1985. *Kepemimpinan Pemrintahan Indonesia*. Penerbit ina Aksara Jakarta.
- Siagian Sondang. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, Penerbit PT. Gunung Agung, Jakarta 1995.

Sedarmayanti 2007. Good Governance dan Good Corporate Governance ,Bagian

Ketiga, MandarMaju, Bandung

Singarimbun, Masri, dan Sofyan Effendi, 1993, Metode Penelitian survai, Jakarta.

LP3ES.

Sugiyono, 2003, Metode Penelitian Administrasi, Bandung. Alfabeta.

Tjokroamidjojo, Bintoro, dan Mostopadijdaja. 1998, *Teori Strategi Pembangunan Nasional*,

Jakarta : Gunung Agung

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik

LAMPIRAN

FOTO WAWANCARA





Lampiran

Pedoman Wawancara

Nama : **NURMALA BEU**

Nim : **S2116010**

Judul Proposal : **GAYA KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN Di KANTOR CAMAT TELAGA KABUPATEN GORONTALO**

Lokasi Penelitian : **KANTOR CAMAT TELAGA KABUPATEN GORONTALO**

I. Reliabilitas

- a. Bagaimana kemampuan pegawai/staf dalam menyikapi laporan masyarakat tentang adanya hewan ternak yang berkeliaran di tempat umum
- b. Apakah pegawai/staf sudah mengetahui tugas mereka?

II. Daya Tanggap

- a. Apakah pegawai/staf selalu berada di tempat pada saat jam kerja?
- b. Jika tidak, adakah informasi kapan pegawai akan kembali?
- c. Apakah pegawai tanggap terhadap keinginan masyarakat?

III. Jaminan

- a. Apakah dalam memberikan pelayanan trantibum, staf/pegawaiselalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugasnya?
- b. Apakah pegawai atau staf ramah dan sopan dalam melayani masyarakat?

IV. Empati

- a. Seperti apa ketegasan yang diberikan oleh pegawai atau staf yang datang memberikan informasi
- b. Seperti apa perhatian yang diberikan terhadap masyarakat yang datang
- c. Dalam melaksanakan pelayanan trantibum, apakah masih ada perbedaa antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain?

V. Berwujud

- a. Apa pendapat anda tentang sarana dan prasarana yang ada pada satuan polisi pamong praja
- b. Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang digunakan dalam penertiban hewan ternak
- c. Bagaimana seharusnya fasilitas sarana dan prasarana di satpol pp dalam pelaksanaan penertiban hewan ternak?

Pertanyaan Tambahan

1. Proses pelayanan
 - a. Bagaimana Proses pelayanan yang dilakukan, khususnya di kecamatan telaga
2. Langkah pemerintah dalam meningkatkan pelayanan
 - a. Apa langkah yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
3. SOP yang mengatur tentang pelayanan
 - a. Apakah dalam pelaksanaannya sudah sedah sesuai dengan SOP yang di keluarkan oleh Bupati
4. Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan
 - a. Apakah yang menjadi faktor pendukung pelaksanaan pelayanan
5. Faktor penghambat
 - a. Faktor apa saja yang menjadi penghambat pelayanan
6. Sumber daya manusia yang ada pada kantor camat telaga kabupaten gorontalo
 - a. Bagaimana SDM aparat pemerintah dalam pelayanan?
 - b. Apakah SDM sudah baik atau masih perlu di tingkatkan lagi
 - c. Jika perlu di tingkatkan, hal apa yang harus di lakukan. Apakah harus ada pelatihan khusus?
7. Sarana dan prasarana
 - a. Bagaimana sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan

- b. Terkait dengan langkah, usaha ataupun kiat-kiat yang ditempuh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan ini.

DAFTAR INFORMAN

NO	NAMA	KETERANGAN
1.	Drs. ABDUL AZIS K. HASAN,M,SI	
2.	ROMI ALULU, SE	
3.	ABD.RAHIM MOHUNE	
4.	NURAWATY D. NAEWO, SPD	
5	ANDI J.RAUF	
6	MISRAWATY HASAN , SH	
7.	NINGSI H. DJAFAR , A,md	
8	MUKMIN RADJAK	
9.	NINGSI H. JAFAR , Amd	
10	MINA KUMA	
11	ONENG DUMBI	
12.	ANDI HAMID	
13	YUYUN HASAN	
14	KISMAN ABUBAKAR	



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 82997;
E-mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 2148/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2020

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Camat Telaga

di,-

Kab. Gorontalo

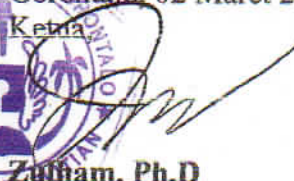
Yang bertanda tangan di bawah ini :

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

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

Nama Mahasiswa : Nurmala Beu
NIM : S2116010
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : Kantor Camat Telaga Kab. Gorontalo
Judul Penelitian : GAYA KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT TELAGA KABUPATEN GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 02 Maret 2020
Ketua

Zulham, Ph.D
NIDN 0911108104

+



PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO

KECAMATAN TELAGA

Jl. Ahmad A. Wahab Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070/TLG/ 15 /2020

Pada hari ini Kamis tanggal Tiga Puluh bulan April tahun Dua Ribu Dua Puluh, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. ABD. AZIS K. HASAN, M.Si
NIP : 19631222 199703 1 005
Pangkat/Gol. Ruang : Pembina, IV/c
Jabatan : Camat

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Mahasiswi dengan Identitas :

Nama : NURMALA BEU
NIM : S2116010
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Desa Bulila Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Bahwa yang bersangkutan benar-benar telah melakukan kegiatan penelitian di Kantor Camat Telaga Kabupaten Gorontalo pada tanggal 16 April s/d 30 April 2020 berdasarkan Surat Rekomendasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik nomor 074/BKBP/106/IV/2020.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Telaga, 30 April 2020

CAMAT TELAGA

Drs. ABDUL AZIS K. HASAN, M.Si

NIP. 19631222 199703 1 005

Tembusan :

1. Yth. Bupati Gorontalo (sebagai laporan)
2. Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Gorontalo (sebagai laporan)
3. Yang bersangkutan
4. Arsip.



PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
JL. ACHMAD A. WAHAB NO 65 TELP. 0435 (881060)
LIMBOTO

REKOMENDASI

Nomor :074 /BKBP/ 106 /IV/2020

Berdasarkan Surat Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo Nomor : 2148/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/III/2020 Tanggal 02 Maret 2020 Perihal Permohonan Izin Penelitian, dengan ini kami memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : **NURMALA BEU**
NIM : S2116010
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Desa Bulila Kec. Telaga Kab. Gorontalo
Maksud : Penelitian Dalam Rangka Penyusunan Skripsi
Judul Penelitian : **"Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Telaga Kabupaten Gorontalo"**
Lokasi Penelitian : Kantor Camat Telaga Kab. Gorontalo
Waktu Penelitian : Tanggal 16 April s/d 31 April 2020

Dalam melakukan kegiatan agar menjaga keamanan dan ketertiban, serta melapor kepada Kepala Badan/Dinas terkait.

Demikian Rekomendasi ini diberikan dengan ketentuan selesai mengadakan kegiatan agar melaporkan hasilnya kepada Bupati Gorontalo Cq. Badan Kesbang dan Politik Kabupaten Gorontalo.

DIKELUARKAN DI : LIMBOTO
PADA TANGGAL : 16 APRIL 2020

AD. KEPALA BADAN
SEKRETARIS
US. KASUBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN
BADAN
KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK
NURMALINDA RADEN KATILI. SE
PENATA TINGKAT I
NIP. 19760515 201001 2 006

Tembusan :

1. Yth, Bupati Gorontalo (sebagai laporan)
2. Yth, Camat Telaga Kab. Gorontalo
3. Yang Bersangkutan
4. Arsip



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

No. 0520/UNISAN-G/S-BP/VIII/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom
NIDN : 0906058301
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasiswa : NURMALA BEU
NIM : S2116010
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Camat Telaga Kabupaten Gorontalo

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 31%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 31 Agustus 2020

Tim Verifikasi,



Sunarto Taliki, M.Kom

NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan

NURMALA BEU S2116010

skripsi .docx

Sources Overview

31%

OVERALL SIMILARITY

- 1 **www.scribd.com**
INTERNET
- 2 **pt.scribd.com**
INTERNET
- 3 **gurupkn.com**
INTERNET
- 4 **docplayer.info**
INTERNET
- 5 **id.123dok.com**
INTERNET
- 6 **digilib.unila.ac.id**
INTERNET
- 7 **bkd.riau.go.id**
INTERNET
- 8 **id.scribd.com**
INTERNET
- 9 **core.ac.uk**
INTERNET
- 10 **repository.unhas.ac.id**
INTERNET
- 11 **andiyahyat-tik.blogspot.com**
INTERNET
- 12 **supriyadistp.wordpress.com**
INTERNET
- repository.unpas.ac.id**

22. nisastikesnu.blogspot.com
INTERNET
23. chalidpendekar.blogspot.com
INTERNET
24. ejournal.unsrat.ac.id
INTERNET
25. lib.unnes.ac.id
INTERNET
26. stialanbandung.ac.id
INTERNET
27. eprints.undip.ac.id
INTERNET
28. dehanmarkjay123.wordpress.com
INTERNET
29. e-journal.ikip-veteran.ac.id
INTERNET
30. dspace.uii.ac.id
INTERNET
31. eprints.iain-surakarta.ac.id
INTERNET
32. repository.radenintan.ac.id
INTERNET
33. semarakpost.com
INTERNET
34. anzdoc.com
INTERNET
35. ejournal.an.fisip-unmul.ac.id
INTERNET
36. eprints.radenfatah.ac.id
INTERNET
37. lppmunigresblog.files.wordpress.com
INTERNET
38. www.kompasiana.com
INTERNET
39. stia-binataruna.e-journal.id
INTERNET
40. es.scribd.com
INTERNET

**BIODATA CALON WISUDAWAN
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

Nama : Nurmala Beu

NIM : S21 16 010

Tempat Tanggal Lahir : Gorontalo, 27 Mei 1998

Agama : Islam

Alamat : Kecamatan Talaga Desa Bulila

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

No Hp : 081355942313

Judul Skripsi : Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kualitas
Pelayanan di Kantor Camat telaga Kabupaten Gorontalo

FOTO 3X4