

PENGARUH SIFAT KEPEMIMPINAN TERHADAP PELAYANAN  
MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT  
LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

Oleh :  
**SEPTIAN DWI CAHYANI KAI**  
**S2118032**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh gelar Sarjana



**PROGRAM SARJANA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
**UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO**  
**2022**  
**MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis (Skripsi) yang berjudul "**Pengaruh Sifat Kepemimpinan Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo**" merupakan asli hasil karya ilmiah saya sendiri dan belum pernah diajukan sebelumnya untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Ichsan Gorontalo atau di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan atau pemikiran, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dan saran tim pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat pendapat atau karya yang telah dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis di antumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh dan apabila ditemukan atau terbukti pernyataan yang saya buat tidak benar, maka saya siap menerima sanksi, berupa sanksi akademik yang berupa pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Gorontalo, September 2022  
Yang Membuat Pernyataan



Dwi Cahyani Kai  
S2118032

**HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING**  
**PENGARUH SIFAT KEPEMIMPINAN TERHADAP PELAYANAN**  
**MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT LIMBOTO KABUPATEN**  
**GORONTALO**

Oleh:

**SEPTIAN DWI CAHYANI KAI**  
**S2118032**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
Guna memperoleh Gelar Sarjana  
Dan telah disetujui oleh tim pembimbing.  
Gorontalo,.....2022

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Mochamad Sakir, S.Sos, S.I.Pem, M.Si  
IDN: 0913027101

Pembimbing II

  
Hasan Bau, SE., M.Si  
NIDN: 0911038704

Mengetahui



## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

### PENGARUH SIFAT KEPEMIMPINAN TERHADAP PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

Oleh:

SEPTIAN DWI CAHYANI KAI

NIM: S2118032

### SKRIPSI

Telah Dipertahankan dihadapan Penguji

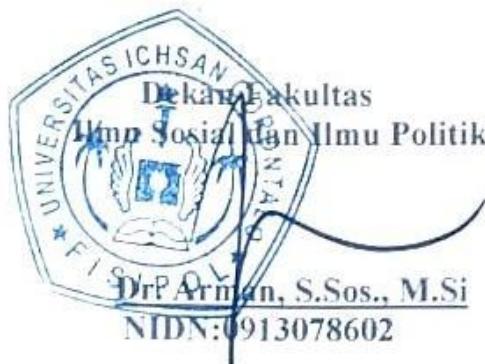
Pada Tanggal 13 Juni 2022

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Komisi Penguji :

1. Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP
2. Purwanto, S.IP.,M.Si
3. Sandi Prahara, S.T.,M.Si
4. Dr. Moch. Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si
5. Hasan Bau, S.E.,M.Si

Mengetahui :



### **MOTTO:**

*"Agar kamu tidak bersedih hati terhadap apa yang luput dari kamu, dan jangan pula terlalu gembira terhadap apa yang diberikan-Nya kepadamu. Dan Allah tidak menyukai setiap orang yang sombong dan membanggakan diri"*

(QS Al-Hadid: 23)

*"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain"*

(QS Al-Insyirah: 6-7)

*"Allah tidak membebai seseorang melainkan sesuai kesanggupannya"*

(QS Al-Baqarah: 286)

### **PERSEMPAHAN:**

1. Sujud syukur kusembembahkan kepadaMu Ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi hamba yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita saya.
2. Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk, Ibu (Dra. Nurjanah Rahman) Terima kasih atas limpahan doa yang tak berkesudahan, serta segala hal yang telah ibu lakukan, semua yang terbaik. Lalu teruntuk Ayah (Ridwan Kai) terima kasih atas kasih saying yang berlimpah dari mulai saya lahir hingga saya sudah sebesar ini.
3. Terima kasih untuk kakak-kakak saya yang luar biasa (Melly Yusfarina Kai, S.Kep.Ns) dalam memberi dukungan dan doa yang tanpa henti. Kakak-kakak yang selama ini sudah menjadi saudara sekaligus sahabat bagi saya.
4. Terima kasih yang tak terhingga untuk para dosen pembimbing. Bapak/ibu yang dengan sabar membimbing saya selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih

juga untuk semua pihak yang mendukung keberhasilan skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

5. Terima kasih untuk semua pihak yang tidak saya sebutkan, terima kasih atas semuanya. Semoga tuhan senantiasa membalaas setiap kebaikan kalian. Serta kehidupan kalian semua juga dimudahkan dan diberkahi selalu oleh Allah SWT.

## **ABSTRAK**

### **SEPTIAN DWI CAHYANI KAI. S2118032. PENGARUH SIFAT KEPEMIMPINAN TERHADAP PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data mengenai pengaruh sifat kepemimpinan terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik aksidental, yakni warga masyarakat yang sedang mengurus pelayan di kantor camat Limboto dan bertemu dengan peneliti, yaitu sebanyak 35 orang. Adapun metode analisis data menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan sifat kepemimpinan berpengaruh terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo sebesar 0,710 atau 71,0%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sifat kepemimpinan Camat Limboto sudah baik dalam membuat aparaturnya bekerja dalam memberikan pelayanan masyarakat. Hal ini berarti Camat Limboto cukup mampu mengarahkan bawahannya untuk memiliki semangat agar dalam menghasilkan pelayanan yang diinginkan.

Kata kunci : sifat kepemimpinan, pelayanan masyarakat, Kantor Camat Limboto



## **ABSTRACT**

### **SEPTIAN DWI CAHYANI KAI. S2118032. THE EFFECT OF LEADERSHIP NATURE ON THE PUBLIC SERVICES AT THE LIMBOTO SUBDISTRICT OFFICE IN GORONTALO DISTRICT**

*This research aims to gain data on the effect of the leadership nature on the public services at the Limboto Subdistrict Office in Gorontalo District. The research method employed is a survey method of the quantitative approach. The sampling technique used is the accidental sampling, namely the community members visiting the Limboto subdistrict office for some administrative services. The researcher finds and meets as many as 35 people. The data analysis method uses simple regression analysis. The results of the study indicate that the leadership nature affects the public service at the Limboto Subdistrict Office in Gorontalo District by 0.710 or 71.0%. The results of this study indicate that the leadership nature at the Limboto Subdistrict office is good in making its apparatus work in public services. It means that the Head of the Limboto Subdistrict Office is quite capable of directing his subordinates to have the enthusiasm to produce the desired service.*



**Keywords:** leadership nature, public service, subdistrict office

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillahi Rabbil Alamin. Tiada kata yang dapat penulis katakan selain puji syukur kepada Tuhan, karena atas berkat izin-Nyalah sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan, dengan judul **Pengaruh Sifat Kepemimpinan Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo.**

Saya menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itulah penulis sangat mengharapkan sekali masukan bagi perbaikan skripsi ini, terutama dari bapak dan ibu dosen. Dalam penulisan skripsi ini banyak hambatan dan tantangan yang dihadapi, tetapi berkat izin-Nya dan dorongan dari keluarga, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini izinkan penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, ayahanda Ridwan Kai dan ibunda Dra.Nurjanah Rahman yang telah banyak jasanya dalam mendidik dan membesarkan penulis, dan saudara-saudaraku yang telah banyak memberikan bantuan dan dorongan semangat.

Juga tidak lupa rasa terima penulis ucapkan kepada: Ibu Dra. Hj. Juriko Abdussamad, M.Si sebagai ketua yayasan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi Ichsan Gorontalo. Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si sebagai rektor Universitas Ichsan Gorontalo. Bapak Dr. Arman, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Ibu Darmawaty Razak, S.IP, M.AP sebagai Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan.

**dosen-dosen jurusan ilmu pemerintahan yang telah memberikan pengajaran dan ilmu pengetahuan.**

Bapak Ramli Dj Talalu, S.Sos., M.Si selaku Camat Limboto beserta jajarannya yang ada di Kantor Camat Limboto yang sudah meluangkan waktu memberikan informasi kepada peneliti.

Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Dan tidak lupa juga penulis doakan agar amal perbuatan bapak dan ibu dosen mendapatkan pahala yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa.

Gorontalo, Juni 2022



Penulis

## **DAFTAR ISI**

### **HALAMAN JUDUL**

<b>Halaman Pengesahan Komisi Pembimbing .....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Pengesahan Komisi Penguji .....</b>	<b>iii</b>
<b>Pernyataan .....</b>	<b>iv</b>
<b>Motto dan Persembahan.....</b>	<b>v</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>vii</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>viii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>6</b>

### **BAB II KAJIAN TEORI**

<b>2.1 Teori Kepemimpinan .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Teori Sifat .....</b>	<b>16</b>
<b>2.3 Sifat Dasar Kepemimpinan.....</b>	<b>19</b>
<b>2.4 Pelayanan Masyarakat.....</b>	<b>19</b>
<b>2.5 Kendala Pelayanan .....</b>	<b>21</b>
<b>2.6 Unsur Pelayanan .....</b>	<b>23</b>
<b>2.7 Pengertian Masyarakat .....</b>	<b>27</b>

2.8 Karakteristik .....	29
2.9 Tugas Camat Dalam Pemerintahan Secara Umum.....	30
2.10 Kerangka Pikir .....	31
2.11 Hipotesis Penelitian.....	32

### **BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

3.1 Obyek Penelitian.....	33
3.2 Metode Penelitian .....	33
3.3 Operasional Variabel Penelitian .....	34
3.4 Populasi dan Sampel .....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6 Prosedur Penelitian .....	38
3.7 Teknik Analisis Data.....	40

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	42
4.1.1 Sejarah .....	42
4.1.2 Visi dan Misi .....	44
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Aparatur Kecamatan.....	44
4.2 Hasil Penelitian .....	49
4.3 Gambaran Variabel Penelitian .....	53
4.3.1 Uraian Gambaran Sifat Kepemimpinan (X) .....	54
4.3.2 Uraian Gambaran Pelayanan Masyarakat (Y) .....	58
4.4 Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	63
4.5 Pembahasan Penelitian.....	67

### **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran.....	72

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Operasional Variabel X dan Y .....	35
<b>Tabel 3.2</b> Bobot Nilai Variabel.....	36
<b>Tabel 3.3</b> Interpretasi Koefisien Korelasi.....	39
<b>Tabel 4.1</b> Hasil Uji Validitas Sifat Kepemimpinan (X) .....	50
<b>Tabel 4.2</b> Hasil Uji Validitas Pelayanan Masyarakat (Y) .....	51
<b>Tabel 4.3</b> Uji Reliabilitas Sifat Kepemimpinan (X).....	52
<b>Tabel 4.4</b> Uji Reliabilitas Pelayanan Masyarakat (Y).....	53
<b>Tabel 4.5</b> Tanggapan Responden Tentang Pimpinan (Camat) Tidak Ragu-ragu Dalam Mengambil Langkah Untuk Inovasi Terbaru Atau Dalam Menyelesaikan Masalah Yang Dihadapi Oleh Organisasi .....	54
<b>Tabel 4.6</b> Tanggapan Responden Tentang Pimpinan (Camat) Yakin Atas Pendirian dan Keputusan Yang Di Ambil .....	55
<b>Tabel 4.7</b> Tanggapan Responden Tentang Pimpinan (Camat) Bertindak Secara Konsisten Antara Apa Yang Dikatakan Dengan Tingkah Lakunya Sesuai Nilai-nilai Yang Dianut .....	55
<b>Tabel 4.8</b> Tanggapan Responden Tentang Pimpinan (Camat) Komitmen Dan Setia (Sesuai Tugasnya) Dalam Bekerja.....	56
<b>Tabel 4.9</b> Tanggapan Responden Tentang Pimpinan (Camat) Memberikan Kesempatan Kepada Bawahan Agar Mereka Mau Mengeluarkan Ide-ide Dalam Rapat .....	57

<b>Tabel 4.10</b> Tanggapan Responden Tentang Pimpinan (Camat) Memberikan Kesempatan Kepada Bawahan Ketika Mereka Mengalami Kesulitan Dalam Melaksanakan Pekerjaan.....	57
<b>Tabel 4.11</b> Tanggapan Responden Tentang Penyelesaian Pelayanan Tepat Waktu .....	58
<b>Tabel 4.12</b> Tanggapan Responden Tentang Masyarakat Tidak Menunggu Lama ...	59
<b>Tabel 4.13</b> Tanggapan Responden tentang Prosedur Pelayanan Yang Sederhana Dan Praktis.....	59
<b>Tabel 4.14</b> Tanggapan Responden Tentang Hasil Atau Produk Pelayanan Tanpa Kesalahan .....	60
<b>Tabel 4.15</b> Tanggapan Responden Tentang Aparatur Pelayanan Berkontribusi Dalam Penanganan Keluhan Masyarakat.....	60
<b>Tabel 4.16</b> Tanggapan Responden Tentang Sarana Dan Prasarana Pelayanan Yang Memadai.....	61
<b>Tabel 4.17</b> Tanggapan Responden Tentang Ada Informasi Biaya Pelayanan Yang Jelas.....	61
<b>Tabel 4.18</b> Tanggapan Responden Tentang Biaya Pelayanan Yang Terjangkau ....	62
<b>Tabel 4.19</b> Tanggapan Responden Tentang Penyesuaian Pembiayaan Pelayanan Dengan Kondisi Kemampuan Masyarakat.....	62
<b>Tabel 4.20</b> Korelasi ( <i>Correlations</i> ).....	64
<b>Tabel 4.21</b> Coefficients .....	65
<b>Tabel 4.22</b> Model Summary .....	69

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kecamatan ialah suatu bentuk organisasi berkapasitas wilayah kabupaten/ kota yang biasanya di kepala oleh seorang Camat. Sebagian tugas-tugas Camat dapat menjadi sebagian wewenang Bupati. Untuk mendukung efektifitas dari pelaksanaan otonomi daerah maka hal ini di atur dalam perundang-undangan yang mengatur tentang pemerintah daerah, undang-undang tersebut ialah Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 menegaskan bahwa titik berat otonomi diletakan pada Kabupaten dan Kota dan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 telah menerangkan tentang pemerintah daerah kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten dan daerah kota artinya, apabila dulu kecamatan merupakan salah satu wilayah administrasi pemerintah, selain Nasional, Provinsi Kabupaten/Kotamadya dan Kota administratif.

Camat memperoleh perilaku khusus dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dibandingkan dengan perangkat daerah lainnya. Untuk dapat mendukung pelaksanaan asas desentralisasi maka harus adanya kewajiban untuk mengintegrasikan nilai- nilai sosial kultural menciptakan stabilitas dalam dinamika politik, ekonomi, sosial dan budaya. Untuk itu perlu adanya teknik dan prinsip yang tepat dari seorang camat untuk mendapat dukungan dari seluruh jajaran perangkat daerah secara efektif dan efisien. Dengan banyaknya tugas dan kewajiban seorang

camat maka pemerintah daerah lainnya diharuskan dapat ikut membantu dalam melaksanakan pembangunan dan meningkatkan pelayanan bersama.

Dengan kepemimpinan yang matang dapat meningkatkan efektifitas dalam keberhasilan lembaga pemerintah dalam melaksanakan semua tugas pokok dan misinya kepada masyarakat seperti memberikan pelayanan kepada masyarakat (public service). Namun faktanya, kepemimpinan adalah salah satu masalah besar dalam ranah pemerintahan di negara kita.

Riyaas Rasyid (1997:93) mengatakan bahwa kita dihadapkan pada dua sisi yaitu sisi pertama kita dihadapkan pada realita tentang banyaknya institusi atau organisasi yang membutuhkan sosok pemimpin dengan kemampuan memberikan pelayanan maksimal kepada seluruh masyarakat, tetapi di sisi kedua kita dihadapkan pada mekanisme pemilihan kepemimpinan yang belum cukup menjamin melahirkan pemimpin yang diharapkan oleh masyarakat.

Seorang pemimpin sejati akan mampu mengarahkan seluruh usaha pada pencapaian tujuan birokrasi secara efektif. Tanpa adanya pimpinan maka hubungan antara individu dengan tujuan birkorasi tidak akan mudah tercapai atau lemah. Pemimpin adalah ujung tombang dalam sebuah instansi pemerintahan maupun swasta, dimana pemimpin memiliki tanggung jawab yang besar untuk lembaga yang dipimpinnya. Dalam hal ini peran pemimpin merupakan prioritas utama yang harus diperhatikan oleh sebuah birokrasi, dengan kualitas pemimpin maka keberhasilan atau kegagalan dapat ditentukan.

Davis (1972:100) mengatakan bahwa jika suatu instansi tidak memiliki pemimpin maka instansi tersebut merupakan kumpulan orang-orang dan mesin yang tidak teratur, kacau balau. Kepemimpinan memiliki sebuah kemampuan dalam mempengaruhi orang lain dengan berbagai cara guna mencapai suatu tujuan organisasi dengan antusias. Ini merupakan faktor manusiawi yang mengikat sebagai suatu kelompok bersama dan motivasi mereka dalam pencapaian tujuan. Kegiatan perencanaan, organisasi dan pengambilan keputusan dan seluruh kegiatan manajerial adalah hal yang harus di gerakkan oleh seorang pemimpin. Kegiatan manajerial ibarat kepompong yang tidur dimana seorang pemimpinlah yang harus betindak untuk menghidupkan dan memotivasi setiap orang dalam organisasi tersebut agar dapat mencapai tujuan organisasi secara efektif.

Harbani Pasolong (2013:20) mengatakan bahwa pemimpin memiliki tugas dalam organisasi atau dalam suatu birokrasi dengan kedaan yang urgent atau penting dalam rangka pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Untuk itulah kepemimpinan merupakan satu hal yang diharapkan oleh semua pihak dalam menjalankan organisasi yang efektif. Dengan adanya pemimpin yang mengetahui cara kerja efektif bagi sebuah instansi maka dapat mengarahkan semua yang berkaitan kepada tujuan birokrasi.

Untuk mengukur kinerja pemerintah dapat diukur melalui pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat

secara professional, efektif, efisien dan akuntabel. Dengan memperhatikan hal ini maka citra positif pemerintah dimata warga masyarakat akan menjadi lebih baik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang professional dan efektif adalah harapan semua masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik. Sorotan kinerja pemerintah dalam hal pelayanan publik merupakan tanggung jawab dan kewenangan pemerintah dalam menentukan standar pelayanan. Kualitas pelayanan publik yang masih buruk dapat dilihat dari pengaduan masyarakat secara langsung maupun melalui media massa. Pelayanan publik yang dirasa kurang maksimal ini dapat terlihat dari prosedur yang berbelit-belit, penyelesaian pelayanan yang belum pasti, biaya administasi yang dikeluarkan, persyaratan yang kurang transaparan, sikpa petugas pelayanan yang kurang responsive dan lain-lain. Hal inilah yang menyebabkan pelayanan publik pemerintah memiliki citra yang buruk.

Pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang sesuai antara hasil dan harapan serta pelayanan yang efektif dan efisien. Permasalahan yang timbul dari pelayanan publik dipicu oleh sikap atau perilaku petugas pelayanan dan ketidakjelasan komunikasi. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang telah diatur oleh aturan yang berlaku untuk mensejahterakan masyarakat.

Pandemic Covid 19 membawa banyak perubahan pada seluruh aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik di Kecamatan Limboto Barat. Hal ini dikarenakan penyesuaian dengan arahan pemerintah Kabupaten Gorontalo. Pemerintah Kecamatan Gorontalo telah mengeluarkan perintah untuk seluruh organisasi perangkat daerah termasuk Kabupaten Gorontalo untuk bekerja secara daring (jarak jauh) atau yang

biasa disebut Work From Home (WFH). Dengan adanya aturan baru ini maka pegawai pemerintahan Kecamatan Limboto Barat menurun.

Sama halnya dengan tugas pokok dan fungsi yang telah tertuang dalam visi & misi organisasi maka kinerja dan ruang lingkup pegawai pelayanan publik haruslah di dasari dengan hal-hal tersebut. Kepala Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas untuk melakukan sebagian tugas camat dalam menyiapkan kerangka kerja mulai proses perencanaan, pengorganisasian tugas dan pelaksanaannya, pemantauan, pengevaluasian, serta laporan tentang tata pemerintahan di dasari oleh peraturan perundang-undangan. Membagi kerja kepada para pegawai sesuai dengan kinerja pegawainya, memberikan arahan dan masukan guna meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas di Kecamatan. Tampaknya tugas-tugas dalam pelayanan belum berjalan secara maksimal. hal itu dapat dilihat dari kinerja pegawai dalam pelayanan publik.

Tak hanya bekerja secara jarak jauh atau daring, pegawai pemerintahan kecamatan juga bekerja secara bergantian atau shifting. Hal ini dapat merupa aspek-aspek dalam pelayanan publik. Fakta lapangan menunjukkan bahwa keluhan masyarakat atas perubahan pelayanan ini justru semakin berjalan lambat. Contoh kongkrit dalam masalah ini yang ditemuka di lapangan dapat dilihat dari pelayanan masyarakat yang mengurus urusan bantuan sosial, pegawai yang bekerja saat itu bukanlah pegawai yang mahir dalam bidangnya akibatnya pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien.

Dengan adanya gambaran seperti diatas maka dengan ini penulis tertarik untuk mengkaji lebih jauh dalam penelitian penulis tentang **“Pengaruh Sifat Kepemimpinan Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Limboto Kab. Gorontalo”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

Seberapa besar pengaruh sifat kepemimpinan terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo?

## **1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh sifat kepemimpinan terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh sifat kepemimpinan terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

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

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengembangan konsep dan teori mengenai sifat kepemimpinan terhadap pelayanan masyarakat.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam menangani permasalahan mengenai sifat kepemimpinan terhadap pelayanan masyarakat.

#### **1.4.3 Manfaat Untuk Tempat Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan perbandingan kantor camat untuk meningkatkan sifat kepemimpinan dan pelayanan masyarakat.

#### **1.4.4 Manfaat Untuk Peneliti**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi peneliti tentang penerapan konsep Sifat Kepemimpinan dan Pelayanan Masyarakat yang diterima dibangku perkuliahan, dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang teratrak meneliti Sifat Kepemimpinan dan Pelayanan Masyarakat.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **2.1 Teori Kepemimpinan**

Inu Kencana Syafie (2006:3) menyatakan bahwa secara etimologi kepemimpinan berasal dari kata dasar “pimpin” dan dalam bahasa Inggris disebut “lead” artinya seorang penuntun atau pemberi jalan. Dengan kata dasar tersebut maka dapat disimpulkan yaitu ada dua makna yang dapat ditarik benang merahnya, yaitu pimpin (umat) dan memimpin (imam).

Setelah ditambah awalan “pe” menjadi “pemimpin” (dalam bahasa Inggris “leader”) berarti seseorang yang mampu mempengaruhi pola pikir orang lain dengan cara alami seperti karismatik dan wibawanya, selain itu seorang pemimpin dapat berkomunikasi dengan baik sehingga orang lain tersebut bertindak sesuai dengan arahan pemimpin dan dengan tujuan mencapai arah yang dituju. Apabila ditambah akhiran “an” menjadi “pimpinan” artinya orang yang mengetuai suatu organisasi, antara pemimpin dengan pimpinan dapat dibedakan yaitu pimpinan (kepala) cenderung lebih tegas, otokratis, sedangkan pemimpin (ketua) lebih demokratis dan fleksibel. Setelah dilengkapi dengan awalan “ke” menjadi “kepemimpinan” (dalam bahasa Inggris “leadership”) artinya cirri khas yang dimiliki seorang pemimpin yaitu memiliki daya tarik, kemampuan berkomunikasi yang baik serta memiliki kepribadian dalam mempengaruhi seseorang serta mampu mempengaruhi pola pikir pihak lain agar melakukan tindakan pencapaian tujuan bersama.

Sangat penting memiliki seorang pemimpin dengan daya tarik yang kuat, hal ini dapat membantu organisasi tersebut untuk lebih mudah mencapai visi misinya. Karena itulah kepemimpinan memengang peran penting dalam setiap organisasi. Kepemimpinan adalah poin inti dari manajerial. C.N COOley (1902) menyatakan bahwa pemimpin adalah pusat dari segala aktifitas dan gerakan sebuah organisasi.

Ordway tead (1929) mengatakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan seseorang dalam memengaruhi orang lain untuk mengerjakan tugasnya sebagai manfestinya. Sedangkan menurut G.U. Cleaton dan C.W. Mason (1934) kepemimpinan adalah kemampuan seseorang dalam mempengaruhi emosional orang lain dari pada penggunaan kekuasaan. Dan menurut P. Pigors (1935) kepemimpinan merupakan suatu proses manajerial yang mendorong semua pihak dalam organisasi tersebut untuk mencapai keberhasilan dengan interaksi dari individu yang berbeda. (Drs. Inu Kencana Syafiie, M.si.:2006)

Kartini Kartono, (2016:31) juga berpedapat bahwa kepemimpinan merupakan penggeneralisasi satu seri perilaku pemimpin dan konsep-konsep kepemimpinananya, dengan menonjolkan latar belakang historis, sebab musabab timbulnya kepemimpinan, persyaratan menjadi kepemimpinan, sifat-sifat utama pemimpin, tugas pokok dan fungsinya, serta etika profesi kepemimpinan. Kepemimpinan muncul seiring dengan perkembangan peradaban mulai dari zaman para Nabi dan nenek moyang manusia yang bersosialisasi atau berkumpul bersama demi mempertahankan keberlangsungan hidup antar manusia, menurutnya unsure dari kepemimpinan adalah orang yang paling kuat dan cerda serta yang paling berani.

Kepemimpinan yang efektif dan efisien merupakan faktor atau bukan faktor utama dalam berhasil tidaknya suatu lembaga pemirintah dalam menjalankan tugas pokok dan visi misnya kepada masyarakat yaitu pelayanan kepada masyarakat atau public service. Namun berdasarkan fakta yang ada salah satu permasalahan di negara ini yaitu tentang kepemimpinan. Riyas Rasyid (1997:93) menyatakan bahwa satu sisi kita memerlukan institusi dan organisasi yang memiliki seorang pemimpin yang mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien terhadap masyarakat, namun disisi lainnya mekanisme dari perekrutan seorang pemimpin yang akan memimpin institusi atau organisasi tersebut belum cukup mantap untuk menjamin hadirnya kepemimpinan yang diharapkan. Kepemimpinan yang menjadi cita-cita masyarakat yaitu kepemimpinan yang memiliki seorang pemimpin dengan integritas kepribadian yang baik, memiliki kepekaan (responsiveness) terhadap keperluan dan kepentingan seluruh masyarakat, mampu memecahkan masalah-masalah yang terjadi di lingkungan masyarakat, serta mampu mengambil keputusan yang tepat dan meminimalisir kerugian atau resiko yang akan terjadi kedepan (Surjadi, 2021).

Harbani Pasolong (2013:2) juga ikut memberikan pendapat bahwa kepemimpinan pada awalnya berasal dari kata “pimpin” yang artinya bimbing atau tuntun. Dari kata “pimpin” melahirkan kata kerja “memimpin” yang artinya membimbing atau menuntun dan kata benda “pemimpin” yaitu orang yang berfungsi memimpin, atau orang yang membimbing atau menuntun. Menurutnya kepemimpinan adalah sebuah tujuan, istilah tersebut sering digunakan silih berganti tanpa memperdulikan maknanya. Karena perbedaan istilah tersebut maka berbeda pula makna atau arti dari

istilah tersebut. Jika tidak dicermati secara hati-hati maka akan menimbulkan kesalahan bertindak yang berdampkan pada kekacauan dalam sebuah organisasi, kekacauan dalam organisasi atau institusi akan berdampak pula pada masyarakat dan akhirnya akan berdampak pada negara.

Kepemimpinan bukanlah fenomena kecil melainkan sudah menjadi universal yang penting dalam organisasi. Kepemimpinan memiliki peran penting dalam semua aspek baik dalam pendidikan, politik, keagamaan, dan sosial. Hal ini dikarenakan dalam mencapai semua tujuan dari aspek-aspek kehidupan memerlukan seseorang yang mengarahkan ke suatu tujuan yang jelas dan di sepakati bersama seperti dalam mengarahkan, mengkoordinasikan, membuat starategi, dan memudahkan banyak orang mencapai tujuan-tujuannya. Tanpa kepemimpinan suatu organisasi hanyalah sejumlah orang atau mesin yang mengalami kebingungan (Keith David, 1981).

Ulber Silalahi (2011:310) mengatakan bahwa secara universal kepemimpinan adalah tindakan mempengaruhi seluruh perangkat organisasi dalam mencapai tujuan organisasi itu sendiri. Kepemimpinan menunjukkan hubungan terikat antara pemimpin dan orang yang dipimpin serta para pengikut untuk mencapai tujuan yang diinginkan bersama. Dalam sudut pandang manajerial, kepemimpinan adalah hubungan dan pegaru antara manajer dengan karyawannya untuk mencapai hal yang telah disepakati bersama. Efekti tidaknya suatu organisasi dipengaruhi oleh kepemimpinana seorang pemimpin, untuk itu dalam setiap aspek yang bertujuan untuk menjalankan visi misi yang efektif dan efisien membutuhkan seorang pemimpin yang mampu berpikir kedepan. Ketika pemimpin memiliki standard an

kualifikasi yang kurang maka akan berdampak pada pencapaian-pencapaian sebuah organisasi yang di naunginya.

Kepemimpinan akan mencerminkan tujuan bersama sebuah organisasi untuk itu makna dari seorang pemimpin sangat penting dalam organisasi tersebut. Kepengikutannya disini bermakna pemimpin dan anggota menjadi satu visi, misi, dan tujuan sehingga anggota menjadi lebih (a) mampu melakukan tugas-tugasnya, (b) berorientasi pada masa depan, (c) berorientasi pada tuntutan perubahan. Pemimpin dapat menekan pengikutnya guna mencapai tujuan namun para pengikut juga diberi kebebasan dalam menyampaikan pendapatnya untuk membangun organisasi baik dalam bentuk kreasi dan inovasi.

### **2.1.1 Ciri-Ciri Kepemimpinan**

Dalam mencapai kepemimpinan yang baik maka diperlukan seorang pemimpin yang memenuhi standar kualifikasi sebagai seorang pemimpin. Berikut adalah cirri-ciri untuk menjadi seorang pemimpin yang efektif dan efisien.

- a. Memiliki kompetensi sesuai dengan berkembangnya zaman. Kompetensi yang dikuasai oleh seorang pemimpin mempunyai pengaruh yang signifikan dalam pembangunan organisasi. Dengan menguasai teknologi dan bidang ilmu lainnya yang mendukung kompetensinya sebagai seorang pemimpin maka tidak diragukan lagi pemimpin tersebut dapat membawahi organisasi sesuai dengan tujuannya. Sebagai contoh yang akurat misalnya dalam masa kepemimpinannya ekonomi mengalami fluktuasi dan inflansi yang secara mendadak, maka dengan inilah tanggung jawab pemimpin dalam berpikir

kritis untuk menghadapi masalah tersebut diperlukan dengan mempertahankan perusahaan dan menjamin para karyawan agar tidak di PHK.

- b. Pendekatan berdasarkan ciri. Hal ini juga sangat penting untuk dilakukan oleh seorang pemimpin. Seorang pemimpin dengan kepribadian dan memiliki ciri khasnya tersendiri mampu membangkitkan rasa percaya diri organisasi. Karena pada dasarnya seorang pemimpin memiliki ciri-ciri yang berbeda dari orang lain. Hal ini telah dikemukakan dalam berbagai teori-teori kepemimpinan. Ciri-ciri seorang pemimpin tidak dapat dikatakan dengan tepat karena hal tersebut sudah terjadi secara alamiah. Beberapa teori mengatakan bahwa upaya mencari korelasi yang signifikan tetang atribut pemimpin dan kriteria keberhasilan seorang pemimpin karismatik dan transformasional.
- c. Pendekatan berdasarkan perilaku. Poin ini akan lebih membahas tentang bagaimana perilaku seorang pemimpin agar dapat mempengaruhi bawahannya. Dalam poin ini tindakan kepemimpinan yang akan lebih ditonjolkan untuk membuat banyak orang mengikuti apa kata pemimpinnya. Selain itu pendekatan berdasarkan perilaku identik dengan kekuasaan. Karena pada dasarnya efektivitas seorang pemimpin selalu di barengi dengan bagaimana ia mampu meraih kekuasaan.
- d. Pendekatan situasional. Pendekatan ini menggaris bawahi tentang pentingnya faktor kontekstual seperti pekerjaan yang dilaksanakan oleh para pemimpin.

### **2.1.2 Faktor-Faktor Kepemimpinan**

Koentjaraningrat (1997: 10-11) mengatakan bahwa kebudayaan biasanya terdiri dari beberapa wujud seperti:

1. Ideal
2. Kelakuan
3. Fisik

Kebudayaan biasanya akan mempengaruhi nilai, normas dan peraturan yang berkembang pada suatu organisasi. Hal ini dapat mempengaruhi sebuah kepemimpinan, itu sebabnya kepemimpinan tidak hanya berkaitan dengan sosial melainkan dengan budayanya juga.

Menurut Person dalam Ritzer (2005: 129) kekuasaan merupakan unsur utama dalam sebuah kultur kekuasaan yang mengikat sistem tindakan. Menurutnya mengenali kultur dengan aktor dapat menginteraksikan kepribadian, dan menyatukan sistem sosial.

Sedangkan menurut Soekarso (2015:18) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepemimpinan yaitu salah satunya adalah seorang pemimpin tersebut, selain itu faktor kepemimpinan juga dapat dipengaruhi oleh anggota dan perilaku kelompoknya. Selain itu nilai dan strategi dalam mempengaruhi cara berpikir dan petindak kelompok juga merupakan faktor penentu kepemimpinan.

Inilah mengapa kepemimpinan akan mampu mempengaruhi pola pikir, cara bertindak, membimbing hingga menguasai pikiran dan perasaan orang lain, ini disebabkan oleh faktor-faktor kepemimpinan yang telah dijelaskan di atas. Tak hanya

berfokus pada kemampuan dalam memanajerial dan membimbing kelompoknya untuk mencapai tujuan organisasi, tetapi juga menjalin hubungan kerja sama dengan para bawahannya sehingga tercipta suasana kerja yang mendorong ke arah yang diinginkan dalam rangka tercapai tujuan bersama yang telah ditetapkan.

- a. Mempunyai seorang *leader* atau pemimpin dalam sebuah kelompok
- b. Mempunyai bawahan atau orang yang mengikuti pemimpin
- c. dapat mempengaruhi orang lain melalui perasaan, pikiran dan lainnya
- d. mempunyai visi misi dan tujuan yang jelas.

Menurut Davis ada 4 faktor yang dapat mempengaruhi kepemimpinan dia antaranya yaitu:

- a. Kecerdasan seorang pimpinan harus melebihi kecerdasan para bawahannya.
- b. Kematangan dalam bersosial, seorang pemimpin harus mampu bersosialisasi dan memiliki takaran emosional yang professional.
- c. Motivasi dan dorongan prestasi dimana seorang pemimpin harus memiliki motivasi dalam menjalankan perannya sebagai seorang pemimpin.
- d. Hubungan manusiawi, seorang pemimpin harus mempunya hubungan yang baik dengan relasi dan para bawahannya. Karena hal inilah yang akan menentukan maju tidaknya sebuah organisasi di bawah kepemimpinannya.

## **2.2 Teori Sifat**

Dalam membahas tentang kepemimpinan maka hal yang pertama kali disoroti adalah sifat dan karakter yang dimiliki oleh seorang pemimpin. Karakteristik seorang pemimpin selalu dinilai dengan sifat yang baik, penuh percaya diri, jujur, cerdas dan memiliki sifat berani.

Berdasarkan beberapa teori, hanya beberapa individu yang mencerminkan sifat seorang pemimpin. Inilah yang membedakan antara seorang pemimpin dan pengikut, seorang pemimpin selalu mempunyai sifat sebagai orang super (greatman). Teori ini mencoba membandingkan antara sifat seorang pemimpin dan sifat seorang pengikut, dan telah diteliti oleh sebuah penelitian bahwa meskipun seorang pemimpin memiliki sifat-sifat seorang pemimpin namun tidak menjamin bahwa pemimpin tersebut akan sukses dimasa depan. Hal ini disebabkan bukan hanya sifat saja yang menjadi faktor pendorong untuk seorang pemimpin sukses memimpin kelompoknya, melainkan dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang saling berkaitan satu sama lain (Yuki 1998).

Pada penelitian terbaru menyebutkan bahwa faktor lain agar seorang pemimpin dapat sukses membawa organisasinya pada tujuan dan visi misi organisasi adalah kemampuan seorang pemimpin dalam menjalankan keterampilan administrative, kemandirian, sikap agresif dalam persaingan. Berdasarkan pendapat stogdill, sifat-sifat yang dimiliki seorang pemimpin akan berfungsi secara efektif pada situasi tertentu, selain itu sifat seorang pemimpin juga dapat berkembang seiring dengan lingkungan dan pengaruh situasi organisasinya. Sebagai contoh, sifat kreativitas akan

berkembang jika seorang pemimpin berada di dalam organisasi yang fleksibel dan mendorong kebebasan berekspresi, dibandingkan di dalam organisasi yang birokratis. Berikut adalah sifat-sifat yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin, yaitu integritas, kejujuran dan rasa percaya diri serta motivasi yang kuat (Daft, 1999) dalam Triantoro Safaria (2018:41-42).

**Kepercayaan diri**, merupakan sifat yang berhubungan dengan keyakinan diri seorang pemimpin akan pertimbangan-pertimbangan atau keputusan-keputusan yang akan di ambil. Hal ini diperlukan oleh seorang pemimpin karena seorang pemimpin merupakan ujung tombaknya sebuah organisasi yang lebih banyak menyumbangkan ide-ide serta kemampuan dirinya. Dengan adanya rasa percaya diri yang tinggi maka seorang pemimpin tidak akan ragu-ragu dalam mengambil langkah untuk inovasi terbaru atau dalam menyelesaikan masalah yang di hadapi oleh organisasinya. Seorang pemimpin haruslah yakin atas pendirian dan keputusan yang diambil, karena hal ini akan membuat rasa percaya pegawai atau pengikutnya dengan bangga dan rasa hormat. Tanpa disadari atau tidak rasa percaya diri yang dimiliki seorang pemimpin akan memberikan pengaruh baik pada bawahan untuk mencapai tujuan organisasi.

**Kejujuran**, merupakan sifat yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin karena dengan kejujuran maka janji seorang pemimpin bisa dipegang oleh bawahannya. Seorang pemimpin dengan kejujuran yang tinggi tidak akan pernah memainkan peran palsu. Kejujuran inilah yang akan membangun integritas dari seorang pemimpin. Integritas inilah yang akan membawa para pengikut pada tujuan yang jelas. Seorang pemimpin dengan sifat yang jujur akan di hargai dan dipercayai oleh bawahannya.

Dengan adanya kejujuran yang dibarengi integritas tinggi maka komitmen seorang pemimpin akan membawa organisasi pada tujuannya. Dari hasil salah satu survey yang melibatkan 1500 manajer menegaskan bahwa sifat integritas merupakan karakteristik tertinggi yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin. pemimpin tanpa kejujuran dan integritas hanya akan menuai kehancuran (ROST, 1993; Daft, 1999).

**Motivasi atau dorongan**, juga merupakan sifat yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin. Dengan motivasi yang kuat maka usaha seorang pemimpin dalam mencapai tujuan organisasi akan lebih maksimal. Dengan adanya motivasi atau dorongan maka kondisi organisasi akan jauh lebih kuat, tekun, dan gigih dalam mencapai tujuan organisasi. Motivasi dari seorang pemimpin akan memunculkan ambisi dan inisiatif dari bawahan untuk secara terus menerus mencapai hasil yang terbaik. Meskipun dalam menjalankan sebuah organisasi akan selalu berhadapan dengan tantangan dan resiko, namun dengan sosok pemimpin yang punya motivasi yang kuat maka semua hal berat tersebut akan dilalui dan pemimpin dapat mengendalikan organisasi pada masa-masa sulit.

Pemimpin selalu berada di tengah-tengah persepsi dan asumsi organisasi, bawahan dan lingkungan eksternal. Asumsi inilah yang nantinya akan menjadi dasar bagi seorang pemimpin untuk bereaksi dan bersikap dalam masa kepemimpinannya. Dengan adanya pemimpin yang mampu beradaptasi, namun tidak tergiring arus maka organisasi tersebut dapat berjalan sebagaimana mestinya (Rost, 1993; Daft, 1999). (Triantoro Safaria, 2004: 39-42).

### **2.3 Sifat Dasar Kepemimpinan**

Sifat dasar kepemimpinan sebenarnya lahir dari seorang pemimpin yang handal. Bagaimana kepemimpinan itu mampu menjadi lebih efektif dan efisien tergantung dari sifat dasarnya. Hal ini selalu menjadi perbincangan yang hangat oleh para filsuf sejak dahulu. Menurut Ricard L Daft, 1999 kepemimpinan adalah hal yang paling mudah untuk di pahami. Para filsuf telah menetapkan setidaknya ada 350 definisi tentang kepemimpinan. Namun seiring berjalannya waktu dan perkembangan zaaman maka definisi kepemimpinan lebih obyektif dan sistematis.

### **2.4 Pelayanan Masyarakat**

Valerie Zaithaml, Parasuraman, dan Leonard Berry mengatakan dalam bukunya yaitu pengantar kualitas pelayanan menjelaskan bagaimana masyarakat menaruh harapan yang besar kepada seorang pemimpin. Sebelum melangkah lebih jauh maka perlu penekanan dalam 2 hal sebagai berikut:

- a. Mengapa pelayanan di berbagai provinsi, kabupaten, kota madya, kecamatan, kelurahan, dan desa, masih kurang bermutu, relative tinggi biayanya dan lama penyelesaiannya?
- b. Faktor apa saja yang menyebabkan hal-hal tersebut terjadi, kendati kultur daerah-daerah di Indonesia ini relative ramah?

Pada dasarnya dalam sebuah pelayanan publik harus betul-betul memperhatikan bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut. Untuk itu makan tujuan tersebut terbagi menjadi beberapa rincia sebagai berikut:

1. Menemukan pilihan tentang jenis pelayanan publik
2. Selalu memperhatikan para pengguna pelayanan publik layaknya konsumen
3. Memberikan hasil kerja yang maksimal untuk memenuhi kepuasan pengguna pelayanan
4. Memperbaiki cara komunikasi agar pelayanan mampu berjalan dengan baik
5. Menawarkan sosuli lain dalam penggunaan pelayanan

Untuk itu ada beberapa ketentuan dalam melihat kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Handal dalam pekerjaan pelayananan (*reliability*)
2. Merespon dengan tanggap kepada para pengguna layanan (*responsiveness*)
3. Cakap dalam kewenangan (*competence*)
4. Membuat jalan untuk memulai (*access*)
5. Memiliki kesopanan dan kesantunan yang baik (*courtesy*)
6. Memiliki hubungan baik dengan pengguna layanan (*communication*)
7. Mampu menawarkan kepercayaan kepada publik (*credibility*)
8. Memberikan jaminan (*security*)
9. Mampu memahami (*understanding*)
10. Memiliki penampilan yang cukup baik (*appearance*)

Kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan publik selalu menjadi persoalan karena masyarakat memiliki tingkat kepentingan yang berbeda-beda. Sejalan dengan pemikiran Zeithaml dkk maupun Fitzsimmons mengatakan bahwa persoalan kepuasan masyarakat selalu berangat dari apa yang diberikan oleh sang pelayan dalam hal administrasi publik.

Sehinggahnya dalam hal pelayanan pemerintah perlu melakukan analisa lebih dalam agar tindakan pemerintah sejalan dengan harapa dan kenyataan dalam pelayanan publik di lapangan. Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan, dan mutu yang dituntut masyarakat. Andai kata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

## **2.5 Kendala Pelayanan**

Penulis sependapat dengan Valerie Zaithaml dkk yang mengatakan bahwa ada setidaknya 4 faktor peregangan antara pelayanan dengan pengguna pelayanan yang menjadi suatu masalah dalam pelayanan publik. 4 hal tersebut ialah sebagai berikut:

1. Tidak mampu memahami keinginan masyarakat perihal pelayanan
2. Takaran dalam mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tidak dilakukan dengan tepat
3. Tidak mampu mewujudkan penampilan dalam melakukan pelayanan
4. Terlalu banyak mengobral janji

Dengan penelitian yang dilakukan oleh Herni Reining (1992:193) menghasilkan bahwa ada setidaknya 7 hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan. Berikut adalah hal-hal yang harus dihindari oleh pemerintah:

1. Acuh tak acuh
2. Tidak ingin berurusan
3. Tidak memiliki kepedulian
4. Terlalu membanggakan diri sehingga terkesan merendahkan
5. Bekerja seperti robot
6. Terlalu mengikuti prosedur yang ada
7. Tidak handal dan melempar urusan pada orang lain.

Ketidaktahuan pemerintah akan hal yang harus dihindari ini akan membentuk jurang pemisah antara pemerintah dan masyarakat. Untuk itulah dengan memperhatikan hal-hal di atas maka akan meminimalisir kesenjangan antara pemerintah dan masyarakat. Karena salah pengukuran antara pemerintah dan masyarakat menjadikan hubungan antara keduanya menjadi tidak akrab. Coralie Bryent dan Louse White juga pernah melakukan penelitian, bahwa pemerintah selalu mengukur kepuasan pelayanan masyarakat hanya dalam satu kondisi saja sehingga kepuasan tersebut hanya berlangsung saat selesainya suatu pekerjaan.

Sehinggahnya dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat haruslah dibarengi dengan etika birokrasi yang baik, sama halnya dengan pendapat Happy Bone Zulkarnaen (1966) dalam makalahnya yang berbunyi pelayanan aparatur

negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi, dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrasi itu sendiri.

## **2.6    Unsur Pelayanan**

Menurut Inu Kencana Syafiee (2014:175) dapat dianalisis bahwa pelayanan itu sebagai berikut:

1. Waktu yang tidak banyak atau singkat
2. Kualitas yang membaik
3. Biaya yang dapat dijangkau

Selanjutnya dijabarkan sebagai berikut:

### 1) Deskripsi Waktu Pelayanan

Menurut Men PAN No. 81 Tahun 1995, waktu pelayanan ditetapkan harus sederhana, jelas kapan selesaiannya, aman penggerjaanya, tepat waktu, dan lancar prosesnya.

Untuk inilah mengapa pemerintah harus lebih memperhatikan segala keluhan yang diadukan masyarakat terkait pelayanan publik yang memiliki sistematika pelayanan yang rumit dilapangan.

Menurut Garpersz (1994) efisiensi waktu pelayanan yang ada di birokrasi pemerintah di pengaruhi oleh kualitas pelayanan dari segi penyelesaian pelayanan tersebut. Mulai dari alur proses pelayanan, informasi yang diberikan oleh aparatur dalam hal pelayanan, kemudian dalam setiap akses pada unit-unit pelayanan, serta arahan dari aparatur.

## 2) Deskripsi Mutu Pelayanan

Menurut SK Ment PAN No. 81 Tahun 1995 mutu pelayanan ditentukan oleh adanya prosedur yang mapan, harus adanya tatacara yang umum, pertanggung jawaban pelayanan publik bila ada kendala, keadilan pelayanan secara merata, dan kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan SK Ment PAN ini maka pemerintah harus lebih cepat tanggap (output) dengan apa yang di lakukan dan di keluarkan oleh aparatur pelayanan publik.

Menurut Garpesz (1994) kemampuan dalam menenangkan masyarakat, menyediakan sarana dan prasarana umum serta kesopanan dan keramahan aparut pelayanan publik akan menentukan tinggi rendahnya suatu mutu pelayanan.

## 3) Deskripsi Biaya Pelayanan

Menurut SK Men PAN No. 81 Tahun 1995, biaya pelayanan ditentukan oleh ada tidaknya efisiensi, pengeluaran masyarakat yang ekonomis, penyesuaian pembiayaan pelayanan dengan kondisi kemampuan masyarakat, syarat-syarat pelayanannya yang jelas, proses yang transparan.

Dengan ini pemerintah harus lebih memperhatikan keluahn-keluahan masyarakat terkait biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk mendapati pelayanan birokrasi.

Gaspersz (1994) berpendapat bahwa keterbukaan biaya pelayanan, cara penetapan harga, rincian tatacara pembayaran akan menentukan biaya pelayanan, namun hal ini tidak sejalan dengan pengaduan masyarakat yang selalu berpusat pada lamanya waktu pelayanan, banyaknya biaya pelayanan, dan rendahnya mutu pelayanan. Hal ini

disebabkan oleh kultur masyarakat, struktur organisasi serta sistem pelayanan yang dapat menjadi faktor penyebab hal-hal tersebut terjadi.

### 1. Kultur Masyarakat

Pemerintah harus memperhatikan bagaimana kultur masyarakat yang terjadi dilapangan. Yang dimaksud kultur masyarakat disini yaitu apakah masyarakat sudah cukup terbuka dengan segala pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, bagaimana reaksi masyarakat ketika mendapatkan pelayanan publik yang buruk apakah akan diam saja atau member kritikan kepada pemerintah, dalam hal pelayanan apakah masyarakat kekurangan sesuatu atau tidak puas dengan bentuk pelayanan dan lain sebagainya.

Kultur merupakan budaya atau kebiasaan yang tercipta dalam suatu kalangan atau kelompok. Di Indonesia kultur berasal dari bahasa sang sekerta yang artinya *buddayah* atau dalam bentuk kata jamak berarti *buddhii* (akal) dan berkembang menjadi budidaya yang tercipta oleh satu kelompok.

- a. Menurut (Koentjaraningrat: 1990), kebudayaan merupakan suatu pemikiran atau gagasan yang dimiliki oleh manusia dari cara belajar.
- b. Sedangkan menurut (Hatta:1948), kebudayaan muncul dari berbagai macam ilmu pengetahuan seperti sosiologi, antropologi dan psikologi serta fenomena masyarakat. Menurutnya kebudayaan adalah faktor penting yang harus dibahas dalam masyarakat hal ini dikarenakan kebudayaan merupakan suatu kebiasaan yang akan berkembang di tengah-tengah masyarakat.

## 2. Struktur dan Prosedur Organisasi

Disetiap organisasi swasta maupun pemerintah telah menyediakan SOP atau *Standar Operasional Prosedur* yang akan menjadi panutan aparatur pelayanan publik dalam memberikan pelayanan. Hal hal yang perlu diperhatikan pemerintah dalam struktur dan prosedur organisasi ini adalah apakah petugas atau aparatur pelayanan publik telah melakukan tugasnya dengan baik dan benar? Apakah syarat-syarat pelayanan publik telah sesuai dan terus berkesinambungan? Apakah manajemen telah tertata rapi dan komitmen organisasinya sudah kuat? Apakah struktur yang ada saat ini sudah sesuai dengan kondisi dan situasi lapangan?

Struktur adalah kerangka sistematis yang membentuk suatu susunan atau bangunan. Dalam setiap organisasi yang mempunyai struktur pastilah memiliki prosedur. Dalam ranah organisasi pemerintahan prosedur adalah sesuatu yang telah ditetapkan sebelumnya untuk dikerjakan oleh organisasi dan mengikat organisasi dalam berperilaku (Anderson:1972).

Menurut (Gaspersz 1974) dalam pengendalian pelayanan publik yang diperlukan adalah prosedur yang menentukan ukuranm identifikasi, peralatan uji serta penilaian organisasi.

## 3. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan dalam sebuah organisasi juga menentukan kualitas pelayanan, seperti seperti apa pedoman pelayanannya, apakah setiap pegawai dapat saling merhagai satu sama lain? Dan lain sebagainya.

Definisi sistem adalah suatu jaringan yang saling terikat dan terjalin satu sistem dengan sistem yang lainnya dengan tujuan untuk menggerakkan fungsi organisasi guna pencapaian tujuan (Prajudi: 1982) atau suatu kompleksitas yang tersusun rapid an terorganisir seperti perpaduan bagian-bagian tertentu yang membentuk suatu kesatuan yang utuh (Pramudji: 1981).

Dengan itu, sistem pelayanan merupakan sistem yang dirancang untuk satu kesatuan yang utuh, jika satu sistem terganggu maka sistem yang lainnya akan ikut terganggu kestabilannya. Dalam hal pelayanan, jika satu unsure pelayanan tidak berjalan dengan baik maka unsure pelayanan yang lain juga akan terganggu (Dr. Inu Kencana Syafiie, M.si. 2014: 165-178).

## **2.7 Pengertian Masyarakat**

Secara etimologi masyarakat berasal dari Bahasa Inggris (society) berarti “kawan”. Ada sebutan kata masyarakat dari bahasa arab Syaraka yaitu ikut serta, berpartisipasi. Masyarakat merupakan kumpulan manusia yang membentuk suatu kelompok atau komunitas dengan latar belakang dan pengalaman yang berbeda-beda. Makna dari masyarakat sangat beragam. Perkumpulan suatu manusia atau masyarakat ini cenderung lebih mengarah kepada kepentingan bersama. Kehidupan yang diarungi bersama menjadikan masyarakat memiliki tujuan hidup yang sama, untuk itulah masyarakat selalu menjaga komunikasi dengan masyarakat yang lainnya melalui interaksi. Kesadaran akan kebutuhan hidup yang sama maka masyarakat memiliki perasaan yang sama dalam struktur sosial.

Dengan jalinan hubungan yang dibentuk antar masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya maka masyarakat dapat menempuh kehidupan yang lebih baik kedepannya. Hubungan ini terbentuk secara sadar maupun tidak sadar karena keinginan dan kebutuhan yang sama maka terciptalah ikatan sosial yang tinggi antar masyarakat tersebut.

Menurut Ralph Linton dalam Soerjono Soekanto masyarakat adalah sekumpulan manusia sanm-yang telah bersama cukup lama sehingga dapat mengatur kepentinga-kepentingan sendiri dengan masyarakat yang luas sesuai dengan batasan-batasan yang telah disepakati bersama.

Menurut Email Durkheim bahwa masyarakat merupakan suatu kenyataan yang obyektif secara mandiri, bebas dari individu-individu yang merupakan anggota-anggotanya. Dalam suatu masyarakat terdapat unsure-unsur yang mencakup masyarakat tersebut, diantaranya adalah:

1. Masyarakat adalah yang hidup bersama
2. Bercampur untuk waktu yang cukup lama
3. Mereka sadar bahwa mereka adalah satu kesatuan
4. Mereka merupakan suatu sistem yang hidup bersama.

Menurut Emile Durkheim prinsip fundamental yang memuat realitas dan kenyataan sosial akan membentuk ilmu pengetahuan tentang rakyat. Masyarakat memiliki kekuatan sosilan yang menjadi kenyataan sosial. Masyarakat adalah tempat atau wadah yang sempurna dalam kehidupan antar manusia. Dalam sudut pandang hukum adat, masyarakat merupakan suatu aktivitas hidup bersama dimana satu

masyarakat dengan masyarakat yang lain saling memandang dan memahami tujuan bersama.

Masyarakat dipandang sebagai suatu kesatuan yang berkembang secara sadar dan tidak oleh adat istiadat. Identitas masyarakat dapat dirasakan dalam sebuah kelompok tertentu, keterikatan identitas ini berasal dari kehidupan bersama yang diciptakan oleh manusia itu sendiri. Ketika manusia berinteraksi dengan sesuatu makan akan menyesuaikan dengan aturan yang telah ada dalam lingkungan masyarakat. Hal ini telah terjadi sejak dahulu, dan terus berkesinambungan. (Soerjono Soekanto, 2006: 22)

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dengan ini disimpulkan bahwa masyarakat memiliki arti dan peran dalam partisipasi sosial. Masyarakat terbentuk karena adanya kebutuhan dan keadaan sosial yang menuntun ke dalam satu tujuan yang sama melalui interaksi dan hubungan sosial. Dengan kesamaan budaya, wilayah dan identitas maka kebiasaan, tradisi dan sikan terbentuk dan terikat bersama.

## 2.8 Karakteristik Masyarakat

Dengan adanya keberagaman dalam ruang lingkup masyarakat maka akan terbentuk karakteristik-karakteristik tertentu, berikut adalah karakteristik masyarakat:

- a. Meupakan manusia yang hidup bersama
- b. Bercampu waktu yang lama
- c. Mereka menyadari akan kesatuan maupun perbedaan
- d. Mereka merupakan suatu sistem yang hidup bersama

Dengan adanya karakteristik ini maka menunjukkan masyarakat merupakan sekumpulan manusia yang terjalin hubungannya satu dengan lainnya yang tejalin dengan durasi waktu yang lama.

Dalam kurun waktu tersebut maka manusia satu dengan manusia yang lain akan saling berinteraksi satu sama lainnya, maka dengan ini akan terbentuk peraturan yang terbangun dari interaksi tersebut. Hal ini akan menghasilkan norma-norma dan nilai-nilai sosial masyarakat.

Berdasarkan penelitian tidak ada manusia yang berhasil bertahan hidup tanpa adanya norma. Karena norma merupakan pedoman hidup yang dapat memprediksi kehidupan sosial dengan cara membuat suatu perilaku manusia menjadi lebih baik kedepan. Hal senada juga disampaikan oleh Harton dan Hunt tentang konsep masyarakat adalah:

1. Kelompok manusia
2. Sedikit banyak memiliki kebersamaan
3. Menempati suatu kawasan
4. Memiliki kebudayaan
5. Memiliki hubungan dalam kelompok yang bersangkutan.

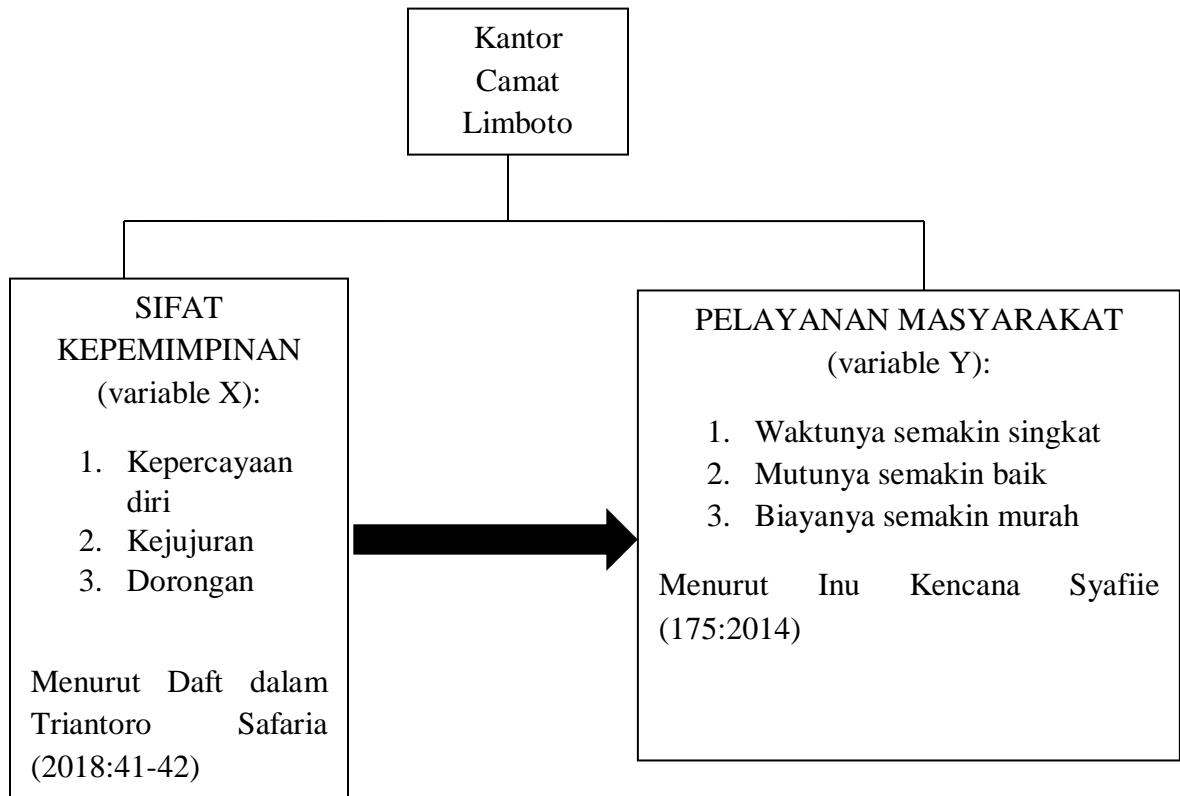
## **2.9 Tugas Camat Dalam Pemerintahan Secara Umum**

Menurut Nurcholis (2010 :231) mengatakan tugas camat selain menangani urusan otonomi daerah, catam harus menyelenggarakan tugas-tugas umum dalam pemerintahan yang meliputi:

- a. Selalu mengontrol dan mengatur kegiatan pemberdayaan untuk masyarakat
- b. Selalu mengupayakan ketertiban dan keamanan untuk masyarakatnya
- c. Menegakkan aturan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- d. Mengatur sarana dan prasarana serta

## 2.10 Kerangka Pikir

**Gambar 2.1** Bagan Kerangka Pikir



## **2.11 Hipotesis**

Berdasarkan model kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

H0: Sifat kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap pelayanan masyarakat

H1: Sifat kepemimpinan berpengaruh terhadap pelayanan masyarakat.

## **BAB III**

### **OBYEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Obyek Penelitian**

Obyek penelitian yang dilakukan dalam penelitian kali ini yaitu Sifat Kepemimpinan (X) Terhadap Pelayanan Masyarakat (Y) di Kantor Camat Limboto. Penyelesaian penelitian ini membutuhkan waktu selama 4 bulan yang dimulai sejak penyusunan proposal sampai ujian skripsi.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Metode yang dilakukan dalam penelitian kali ini menggunakan metode survey dengan pendekatan penelitian Kuantitatif. Metode kuantitatif mengarah pada sasaran pemecahan masalah dengan menggambarkan atau menampilkan hasil penelitian dengan apa adanya. Penentuan metode penelitian ini berdasarkan pendapat Winarno Surachmand (Riduwan, 2009:65) yang mengatakan bahwa metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk pemecahan masalah pada suatu kasus penelitian yang di teliti.

Sama halnya dengan pendapat Effendi (Riduwan, 2009:65) yang mengutarakan bahwa metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian berdasarkan hasil survey dengan mengambil sampel dari beberapa populasi dengan cara penggunaan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah Sifat Kepemimpinan (X) dan Pelayanan Masyarakat (Y). selain itu penentuan jumlah informan bukan terletak pada kuantitas melainkan pada kualitas informasi yang di dapatkan. Data yang diperoleh akan lebih valid jika informan yang dipilih berasal dari Seluruh Pegawai Kantor Camat Limboto.

### **3.3 Operasional Variabel Penelitian**

Operasional variabel dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan variabel-variabel yang akan diteliti. Variabel menurut Sugiyono (2001:38), operasional variabel adalah segala bentuk yang ditetapkan peneliti untuk mempelajari obyek dan subyek penelitian di lapangan sehingga dapat di tarik kesimpulannya. Selain dengan bentuk operasional yang telah ditetapkan sebelumnya, penelitian haruslah dipahami oleh para pembaca.

Berdasarkan argument di atas maka dapat di simpulkan bahwa operasional variabel penelitian harus menyangkut apapun yang ada dilapangan dan dapat dipahami oleh orang lain sebagaimana mestinya. Berikut adalah operasional variabel dalam penelitian ini adalah:

**Tabel 3.1**

## Operasional Variabel X dan Y

<b>Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
SIFAT KEPEMIMPIN AN (Variabel X)	1. Kepercayaan diri	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ tidak ragu-ragu dalam mengambil langkah untuk inovasi terbaru atau dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh organisasinya</li> <li>➤ yakin atas pendirian dan keputusan yang diambil</li> </ul>
Menurut Daft dalam Triantoro Safaria (2018:41-42)		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ bertindak secara konsisten antara apa yang dikatakan dengan tingkah lakunya sesuai nilai-nilai yang dianut</li> </ul>
	2. Kejujuran	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ komitmen dan setia (sesuai tugasnya) dalam bekerja</li> <li>➤ memberikan kesempatan kepada bawahan agar mereka mau mengeluarkan ide-ide dalam rapat</li> <li>➤ memberikan petunjuk kepada bawahan ketika mereka mengalami kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan</li> </ul>
	3. Dorongan	
PELAYANAN MASYARAKA	1. Waktunya semakin singkat	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Penyelesaian pelayanan tepat waktu</li> <li>➤ Masyarakat tidak menunggu lama</li> <li>➤ Prosedur pelayanan yang simple dan</li> </ul>

T (Variabel Y)	praktis
Menurut Inu Kencana Syafie (175:2014)	<p>2. Mutunya semakin baik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hasil atau produk pelayanan tanpa kesalahan</li> <li>➤ Aparatur pelayanan berkontribusi dalam penanganan keluhan masyarakat</li> <li>➤ Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai</li> </ul>
3. Biayanya semakin murah	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ada informasi biaya pelayanan yang jelas</li> <li>➤ Biaya pelayanan yang terjangkau</li> <li>➤ Penyesuaian pembiayaan pelayanan dengan kondisi kemampuan masyarakat</li> </ul>

Untuk dapat melakukan test pada masing-masing variabel akan diukur dengan menggunakan skala likert. Dimana kuesioner akan disusun dengan menyiapkan 5 (lima) pilihan yaitu berupa:

Selalu, Sering, Kurang/Kadang-Kadang, Jarang, Tidak Pernah. Setiap pilihan akan diberikan bobot nilai yang berbeda seperti tampak dalam berikut ini:

**Tabel 3.2**

Bobot Nilai Variabel

Pilihan	Bobot
Sangat setuju	5

Setuju	4
Ragu-ragu	3
Kurang setuju	2
Tidak setuju	1

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2008:80) menyebutkan bahwa populasi adalah sekumpulan informan yang dipilih dengan mempertimbangkan obyek dan subyek serta kualitas dan karakteristik yang dapat dipelajari oleh peneliti guna menarik kesimpulan atas hasil penelitian. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah pegawai yang memberikan pelayanan dan warga yang membutuhkan pelayanan di Kantor Camat Limboto dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kantor camat.

#### **3.4.2 Sampel**

Sugiyono (2008:81) juga mengatakan bahwa sampel adalah bagian kecil dari populasi yang digunakan untuk mendapat atau memperoleh karakteristik populasi dengan metode penarikan sampel dan penentuan ukuran sampel. Artinya sampel adalah bagian kecil dari populasi yang di ambil untuk menggambarkan populasi.

Dalam penelitian ini teknik penentuan sampel untuk pegawai yang memberikan pelayanan, yakni sebanyak 5 pegawai dijadikan sampel. Untuk warga masyarakat digunakan teknik aksidental, yakni warga masyarakat yang sedang mengurus pelayan

di kantor camat Limboto dan bertemu dengan peneliti, yaitu sebanyak 30 orang. Dengan demikian jumlah sampel secara keseluruhan sebanyak 35 orang.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data menggunakan:

1. Kuesioner dengan penyediaan daftar yang diberikan kepada sampel yang bersedian untuk memberikan jawaban kepada peneliti.
2. Dokumentasi, yaitu dokumen tertulis dan gambar yang terkait penelitian.

## **3.6 Prosedur Penelitian**

Prosedur penelitian ini menggunakan data yang mendekati kenyataan (*obyektif*) dengan mempertahankan alat ukur yang valid dan handal. Sebelum menggunakan alat ukur dalam penelitian maka penulis sebelumnya menguji terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya sehingga hasil dari penelitian ini menghasilkan data yang obyektif.

### **3.6.1 Uji Validitas**

Seperti yang dikatakan oleh Arikunto (2006:168), bahwa validitas merupakan suatu ukuran yang memberikan tingkat kevalidan suatu instrument penelitian. Dengan tingkat validasi yang tinggi maka instrument penelitian dapat berjalan secara benar dan obyektif.

Uji validitas dilakukan dengan mengorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Menurut Masrun dalam Sugiono

(2007:106) mengatakan bahwa item yang mempunyai korelasi positif dengan kriteria (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula.

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

**Tabel 3.3**

Interpretasi Koefisien Korelasi

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

### **3.6.2 Uji reliabilitas**

Instrumen yang reliabel akan mendapatkan hasil berupa data yang dipercaya. Jadi kunci dari reliabilitas adalah tersedianya data yang dapat dipercaya. Uji reliabilitas atau keandalan bertujuan untuk mengukur keandalan alat ukur dengan cara memberikan skor yang relatif sama pada seorang responden, walaupun responden mengerjakannya dalam waktu yang berbeda. Uji dilakukan dengan menggunakan tes konsistensi internal dengan rumus *alpha cronbach*.

## **3.7 Teknik Analisis Data**

### **3.7.1 Rancangan Uji Hipotesis**

Untuk memastikan apakah terdapat pengaruh sifat kepemimpinan (variabel X) terhadap kualitas pelayanan masyarakat (variabel Y) pada kantor camat limboto, maka pengujian dilakukan dengan menggunakan metode regresi sederhana. Metode regresi sederhana dapat dilihat pada gambar berikut:

Metode regresi sederhana

$$X \longrightarrow Y$$

Keterangan:

X : Sifat kepemimpinan

Y : Pelayanan masyarakat

### **3.7.2 Pengujian Hipotesis**

Persamaan regresi:

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

$$\sum Y - b \cdot \sum X$$

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

$$n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y$$

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

Keterangan:

X : Sifat kepemimpinan

Y : Pelayanan masyarakat

a : Nilai konstan atau harga Y jika X = 0

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

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran umum lokasi penelitian**

##### **4.1.1. Sejarah**

Sebelum masa penjajahan keadaaan daerah Gorontalo berbentuk kerajaan-kerajaan yang diatur menurut hukum adat ketatanegaraan Gorontalo. Kerajaan-kerajaan itu tergabung dalam satu ikatan kekeluargaan yang disebut “Pohala’a”. Menurut Haga (1931) daerah Gorontalo ada lima pohala’a:

- Pohala’a Gorontalo
- Pohala’a Limboto
- Pohala’a Suwawa
- Pohala’a Boalemo
- Pohala’a Atinggola

Pertengkarannya kerajaan Gorontalo dan Limboto

Konon pada abad ke-15, kerajaan Gorontalo dan Limboto diperintah oleh sepasang suami isteri yaitu Raja Wolanga dan Ratu Moliye. Zaman itu di Gorontalo dan Limboto belum dikenal lembaga kerajaan dwi-tunggal yang dikenal pada tahun-

tahun sesudahnya. Perkawinan antara pemimpin dua kerajaan ini melahirkan seorang anak laki-laki bernama Polamolo.

Ketika Polamolo beranjak dewasa, kedua orang tuanya (Moliye dan Wolanga) bermaksud maju berperang ke Teluk Tomini, menaklukkan beberapa kerajaan kecil untuk menambah jumlah rakyatnya. Pemerintahan atas Gorontalo dan Limboto diserahkan kepada Polamolo. Dengan demikian ia menjadi raja pertama yang memerintah dua kerajaan tersebut sekaligus. Polamolo naik tahta dengan gelar “Olangia Mabalanga” artinya raja yang berpindah-pindah, tujuh hari pertama memerintah Gorontalo dan tujuh hari lainnya di Limboto.

Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo terbentuk pada tanggal 28 Desember 2007 dengan berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2008 Tentang K Kecamatan dengan Nomor Kode 75.01.18 dan dengan ditetapkannya Peraturan Daerah nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gorontalo, maka Kantor Camat Limboto termasuk Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang juga merupakan Organisasi yang sudah terberntuk serta memiliki Susunan Organasi tersendiri yang berdasarkan Peraturan Bupati Gorontalo Nomor 60 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Tata Kerja Kecamatan Tipe A. Kecamatan Limboto termasuk dalam tipe A dengan Kedudukan sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Bupati Gorontalo Nomor 60 tahun 2016 pada Pasal 2 Ayat (1) bahwa Kecamatan merupakan Perangkat Dearah Kabupaten Gorontalo sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu, Ayat (2) Kecamatan

dipimpin oleh Camat, Ayat (3) Camat berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah. Dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kecamatan Limboto ditunjang oleh Aparatur Sipil Negara yang menjalankan Tugas dan fungsinya masing-masing.

#### **4.1.2 Visi dan misi**

##### **VISI:**

Gorontalo gemilang dan mandiri menuju masyarakat mandiri.

##### **MISI:**

1. Manusia tangguh dan produktif
2. Tata kelola pemerintahan bersih, dinamis dan terpercaya
3. Ketahanan ekonomi dan pertumbuhan berkualitas
4. Meningkatkan infrastruktur wilayah membuka koneksi
5. Pembangunan berbasis kependudukan dan adaptasi perubahan iklim.

#### **4.1.3. Tugas pokok dan fungsi aparatur kecamatan**

##### **1. Camat**

Mempunyai tugas meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa atau kelurahan, serta membantu kepala daerah dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kabupaten.

Adapun fungsi Camat, yaitu:

- a) Penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum, pembinaan keagrariaan dan pembinaan sosial politik dalam negeri
- b) Pembinaan pemerintah desa atau kelurahan
- c) Pembinaan pembangunan yang meliputi pembinaan sarana dan prasarana, perekonomian, produksi dan dsitribusi
- d) Pembinaan kesejahteraan sosial
- e) Pembinaan ketentraman, ketertiban wilayah dan lingkungan hidup
- f) Pembinaan pelayanan umum
- g) Penyusunan rencana dan program, pembinaan administrasi, ketatausahaan dan rumah tangga
- h) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## 2. Sekcam

Mempunyai tugas membantu camat melakukan pengelolaan kesekretariatan, penyusunan rencana program pengendalian dan pengawasan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan anggaran rutin keuanga, umum dan kepegawaian.

Untuk melaksanakan tugas, Sekretaris mempunyai fungsi:

- a) perumusan kebijakan teknis di bidang kesekretariatan;
- b) penyusunan program dan anggaran serta pengelolaan data dalam rangka penyusunan evaluasi dan pelaporan;

- c) pengelolaan administrasi kepegawaian, penganggaran dan keuangan, peralatan dan perlengkapan, penyusunan pedoman pelaksanaan program kerja, dokumentasi dan kepustakaan;
  - d) pelaksanaan monitoring, pengendalian dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan program dan;
  - e) pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai tugas dan fungsi kedinasan;
3. Seksi ketentraman, ketertiban dan lingkungan hidup
- Seksi ketentraman, ketertiban dan lingkungan hidup mempunyai tugas melakukan pembinaan ketentraman, ketertiban, mengkoordinasikan pengelolaan dan pengedalian lingkungan hidup wilayah kecamatan, desa atau kelurahan sserta melaksanakan tugas lainnya sesuai tugas dan fungsi kedinasan.
- Untuk melaksanakan tugas, seksi ketentraman, ketertiban dan lingkungan hidup mempunyai fungsi:
- a) Penyiapan bahan dan penyusunan program serta penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah;
  - b) Penyiapan bahan dan penyusunan program serta penyelenggaraan pembinaan aparat ketertiban dan Polisi Pamong Praja;
  - c) Pengelohan data dan evaluasi data dibidang ketentraman dan ketertiban; -  
Pelayanan masyarakat dibidang ketentraman dan ketertiban;

- d) Penyelenggaraan kegiatan administrasi perlindungan masyarakat; -  
Penyiapan bahan dan penyusunan program serta penyelenggaraan pengelolaan serta pengendalian lingkungan hidup;
- e) Penyusunan program pengadaan sarana dan prasarana penunjang;
- f) Pengolahan data dan evaluasi data pengelolaan serta pengendalian lingkungan hidup;
- g) Pelayanan masyarakat dibidang kebersihan dan persampahan; -  
Penyelenggaraan kegiatan administrasi pengelolaan serta pengendalian lingkungan hidup;
- h) Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai tugas dan fungsi kedinasan;

#### 4. Seksi pemerintahan

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan umum, pembinaan keagrariaan, pembinaan sosial politik dalam negeri, administrasi kependudukan dan pembinaan pemerintahan Desa atau Kelurahan, serta melaksanakan tugas-tugas lainnya sesuai dengan tugas kedinasan.

Untuk melaksanakan tugas, seksi pemerintahan mempunyai fungsi:

- a) Penyiapan bahan dan penyusunan program serta pembinaan penyelenggaraan pemerintahan umum dan pemerintahan Desa atau Kelurahan;
- b) Penyiapan bahan dan penyusunan program serta pembinaan penyelenggaraan administrasi kependudukan;

- c) Penyiapan bahan dan penyusunan program serta pembinaan penyelenggaraan kegiatan sosial politik, ideologi negara dan kesatuan bangsa;
- d) Penyiapan bahan dan penyusunan program serta pembinaan penyelenggaraan keagrariaan;
- e) Pengolahan data dan evaluasi data dibidang pemerintahan;
- f) Pelayanan masyarakat dibidang pemerintahan dan; - Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai tugas dan fungsi kedinasan;

## 5. Seksi kesejahteraan sosial

Seksi kesejahteraan sosial mempunyai tugas mengkoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan kesejahteraan sosial, serta melaksanakan tugas lainnya sesuai tugas dan fungsi kedinasan.

Untuk melaksanakan tugas, seksi kesejahteraan sosial mempunyai fungsi:

- a) Penyiapan bahan dan penyusunan proram serta penyelenggaraan pembinaan pelayanan dan bantuan sosial, pembinaan kepemudaan, peranan wanita dan olah raga;
- b) Penyiapan bahan dan penyusunan proram serta penyelenggaraan pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan dan kesehatan masyarakat;
- c) Pengolahan data dan evaluasi data dibidang kesejahteraan sosial;
- d) Pelayanan masyarakat dibidang kesejahteraan sosial;
- e) Penyelenggaraan kegiatan administrasi kesejahteraan sosial;

- f) Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai tugas dan fungsi kedinasan;
6. Seksi pemberdayaan masyarakat
- Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas melakukan pembinaan masyarakat dibidang sarana daan prasarana, perekonomian, produksi dan distribusi serta melakukan tugas-tugas laninnya sesuai dengan tugas kedinasan.
- Untuk menyelenggarakan tugas, seksi pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan mempunyai fungsi:
- a) Penyiapan dan Penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana fisik, perekonomian, produksi dan distribusi;
  - b) Penyiapan dan Penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan perekonomian yang meliputi perbankan, perkreditan rakyat, perkopersian, pertanian, perindustrian daan peningkatan kelancaran distribusi hasil produksi;
  - c) Penyiapan dan Penyusunan program dan penyelenggaraan pembinaan lingkungan hidup;
  - d) Pengolahan data dan evaluasi data dibidang pemberdayaan masyarakat Desa;
  - e) Pelayanan masyarakat dibidang pemberdayaan masyarakat Desa;
  - f) Penyelenggaraan kegiatan administrasi pemberdayaan masyarakat desa;
  - g) Pelaksanaan fungsi-fungsi lainnya sesuai tugas dan fungsi kedinasan.

## **4.2. Hasil penelitian**

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

### **4.2.1 Uji validitas kuesioner**

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

**Tabel 4.1**

Hasil uji validitas sifat kepemimpinan (X)

<b>Variabel</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel =</b>		<b>Keputusan</b>
			<b>0,344</b>		
Sifat kepemimpinan (X)	1	0,787	0,344		valid
	2	0,865	0,344		valid
	3	0,866	0,344		valid
	4	0,862	0,344		valid
	5	0,830	0,344		valid
	6	0,846	0,344		valid

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa untuk mengukur variabel X (sifat kepemimpinan), ada enam pernyataan yang diajukan. Keenam pernyataan tersebut, semuanya memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel = 0,344 (nilai r hitung > r tabel), sehingga dapat diputuskan bahwa keenam pernyataan untuk mengukur variabel X (sifat kepemimpinan), semuanya dinyatakan valid.

**Tabel 4.2**

Hasil uji validitas pelayanan masyarakat (Y)

<b>Variabel</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel =</b>		<b>Keputusan</b>
			<b>0,344</b>		
Pelayanan masyarakat (Y)	1	0,555	0,344		valid
	2	0,611	0,344		valid
	3	0,589	0,344		valid
	4	0,435	0,344		valid

5	0,497	0,344	valid
6	0,517	0,344	valid
7	0,462	0,344	valid
8	0,585	0,344	valid
9	0,662	0,344	valid

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa untuk mengukur variabel Y (pelayanan masyarakat), ada sembilan pernyataan yang diajukan. Kesembilan pernyataan tersebut, semuanya memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai t tabel = 0,344 (nilai r hitung > r tabel), sehingga dapat diputuskan bahwa kesembilan pernyataan untuk mengukur variabel Y (pelayanan masyarakat), semuanya dinyatakan valid.

#### 4.2.2 Uji reliabilitas kuesioner

Uji reliabilitas atau kehandalan bertujuan untuk mengukur kehandalan alat ukur dengan cara memberikan skor yang relatif sama pada seorang responden, walaupun responden mengerjakannya dalam waktu yang berbeda. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten, jika pengukuran tersebut diulang. Dalam program SPSS, metode yang sering digunakan untuk uji reliabilitas adalah dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, di mana hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.3**

Uji reliabilitas sifat kepemimpinan (X)

Cronbach's Alpha	N of Items (jumlah pernyataan)
0.949	6

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Pada tabel uji reliabilitas menunjukkan bahwa ada enam pernyataan yang diajukan untuk mengukur sifat kepemimpinan (X), dan berdasarkan hasil pengujian melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai sebesar 0,949. Nilai ini lebih besar dari nilai standar yakni 0,60, sehingga  $cronbach's alpha = 0,949 > 0,60$ . Hal ini berarti bahwa semua pernyataan sifat kepemimpinan (X) dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

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

**Tabel 4.4**

Uji reliabilitas pelayanan masyarakat (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items (jumlah pernyataan)
0.677	9

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2021

Tabel tersebut memperlihatkan bahwa ada sembilan pernyataan yang diajukan untuk mengukur pelayanan masyarakat (Y). berdasarkan hasil pengujian pelayanan masyarakat (Y) melalui metode *cronbach's alpha*, didapat nilai sebesar 0,677. Nilai ini lebih besar dari nilai standar yakni 0,60, sehingga *Cronbach's Alpha* =  $0,677 > 0,60$ . Hal ini berarti semua pernyataan pelayanan masyarakat (Y) dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

### **4.3. Gambaran variabel Penelitian**

Gambaran variabel penelitian penting untuk diuraikan untuk melihat sebaran atau distribusi jawaban responden terhadap indikator variabel penelitian. Penelitian ini akan menguji seberapa besar pengaruh sifat kepemimpinan terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo. Adapun uraian gambaran dari jawaban responden terhadap masing-masing pernyataan dapat diuraikan sebagai berikut.

#### **4.3.1 Uraian gambaran sifat kepemimpinan (X)**

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa untuk mengukur sifat kepemimpinan (X) ada enam indikator yang diajukan, dan semuanya telah dijawab oleh responden sebanyak 35 orang. Adapun hasilnya dapat diuraikan sebagai berikut.

**Tabel 4.5**

Tanggapan responden tentang pimpinan (camat) tidak ragu-ragu dalam mengambil langkah untuk inovasi terbaru atau dalam menyelesaikan masalah yang di hadapi oleh organisasi

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	7	20.0
Setuju	10	28.6
Ragu-ragu	12	34.3
Kurang setuju	6	17.1
Tidak setuju	0	0
Jumlah	<b>35</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang pimpinan (camat) tidak ragu-ragu dalam mengambil langkah untuk inovasi terbaru atau dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh organisasi, sebanyak 7 orang (20,0%) mengatakan sangat setuju, 10 orang (28,6%) mengatakan setuju, 12 orang (34,35) mengatakan ragu-ragu, dan sebanyak 6 orang (17,1%) mengatakan kurang setuju.

**Tabel 4.6**

Tanggapan responden tentang pimpinan (camat)  
yakin atas pendirian dan keputusan yang diambil

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	6	17.1
Setuju	13	37.1
Ragu-ragu	8	22.9
Kurang setuju	8	22.9
Tidak setuju	0	0
Jumlah	<b>35</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang pimpinan (camat) yakin atas pendirian dan keputusan yang diambil, sebanyak 6 orang (17,1%)

mengatakan sangat setuju, 13 orang (37,1%) mengatakan setuju, 8 orang (22,9) mengatakan ragu-ragu, dan sebanyak 8 orang (22,9%) mengatakan kurang setuju.

**Tabel 4.7**

Tanggapan responden tentang pimpinan (camat) bertindak secara konsisten antara apa yang dikatakan dengan tingkah lakunya sesuai nilai-nilai yang dianut

Pilihan	Frekuensi	Percentase (%)
Sangat setuju	8	22.9
Setuju	11	31.4
Ragu-ragu	8	22.9
Kurang setuju	8	22.9
Tidak setuju	0	0
Jumlah	<b>35</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang pimpinan (camat) bertindak secara konsisten antara apa yang dikatakan dengan tingkah lakunya sesuai nilai-nilai yang dianut, sebanyak 8 orang (22,9%) mengatakan sangat setuju, 11 orang (31,4%) mengatakan setuju, 8 orang (22,9) mengatakan ragu-ragu, dan sebanyak 8 orang (22,9%) mengatakan kurang setuju.

**Tabel 4.8**

Tanggapan responden tentang pimpinan (camat) komitmen dan setia (sesuai tugasnya) dalam bekerja

Pilihan	Frekuensi	Percentase (%)
Sangat setuju	4	11.4
Setuju	16	45.7
Ragu-ragu	6	17.1
Kurang setuju	9	25.7

Tidak setuju	0	0
Jumlah	<b>35</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang pimpinan (camat) komitmen dan setia (sesuai tugasnya) dalam bekerja, sebanyak 4 orang (11,4%) mengatakan sangat setuju, 16 orang (45,7%) mengatakan setuju, 6 orang (17,1) mengatakan ragu-ragu, dan sebanyak 9 orang (25,7%) mengatakan kurang setuju.

**Tabel 4.9**

Tanggapan responden tentang pimpinan (camat) memberikan kesempatan kepada bawahan agar mereka mau mengeluarkan ide-ide dalam rapat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	6	17.1
Setuju	13	37.1
Ragu-ragu	7	20.0
Kurang setuju	9	25.7
Tidak setuju	0	0
Jumlah	<b>35</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang pimpinan (camat) memberikan kesempatan kepada bawahan agar mereka mau mengeluarkan

ide-ide dalam rapat, sebanyak 6 orang (17,1%) mengatakan sangat setuju, 13 orang (37,1%) mengatakan setuju, 7 orang (20,0) mengatakan ragu-ragu, dan sebanyak 9 orang (25,0%) mengatakan kurang setuju.

**Tabel 4.10**

Tanggapan responden tentang pimpinan (camat) memberikan petunjuk kepada bawahan ketika mereka mengalami kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan

Pilihan	Frekuensi	Percentase (%)
Sangat setuju	8	22.9
Setuju	11	31.4
Ragu-ragu	9	25.7
Kurang setuju	7	20.0
Tidak setuju	0	0
Jumlah	<b>35</b>	<b>100%</b>

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang pimpinan (camat) memberikan petunjuk kepada bawahan ketika mereka mengalami kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan, sebanyak 8 orang (22,9%) mengatakan sangat setuju, 11 orang (31,4%) mengatakan setuju, 9 orang (25,7) mengatakan ragu-ragu, dan sebanyak 7 orang (20,0%) mengatakan kurang setuju.

#### **4.3.2 Uraian gambaran pelayanan masyarakat (Y)**

Pelayanan masyarakat (Y) merupakan variabel kedua yang diuji dalam penelitian ini. Ada sembilan indikator yang diajukan untuk variabel ini, dan semuanya telah dijawab oleh responden sebanyak 35 orang. Adapun hasilnya dapat diuraikan sebagai berikut.

**Tabel 4.11**

Tanggapan responden tentang penyelesaian pelayanan tepat waktu

Pilihan	Frekuensi	Percentase (%)
Sangat setuju	13	37.1
Setuju	12	34.3
Ragu-ragu	6	17.1
Kurang setuju	3	8.6
Tidak setuju	1	2.9
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang penyelesaian pelayanan tepat waktu, sebanyak 13 orang (37,1%) mengatakan sangat setuju, 12 orang (34,3%) mengatakan setuju, 6 orang (17,1) mengatakan ragu-ragu, 3 orang (8,6%) mengatakan kurang setuju, dan sebanyak 1 orang (2,9%) mengatakan tidak setuju.

**Tabel 4.12**

Tanggapan responden tentang masyarakat tidak menunggu lama

Pilihan	Frekuensi	Percentase (%)
Sangat setuju	6	17.1
Setuju	15	42.9
Ragu-ragu	5	14.3
Kurang setuju	4	11.4
Tidak setuju	5	14.3
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang masyarakat tidak menunggu lama, sebanyak 6 orang (17,1%) mengatakan sangat setuju, 15 orang

(42,9%) mengatakan setuju, 5 orang (14,3) mengatakan ragu-ragu, 4 orang (11,4%) mengatakan kurang setuju, dan sebanyak 5 orang (14,3%) mengatakan tidak setuju.

**Tabel 4.13**

Tanggapan responden tentang prosedur pelayanan yang sederhana dan praktis

Pilihan	Frekuensi	Percentase (%)
Sangat setuju	6	17.1
Setuju	20	57.1
Ragu-ragu	3	8.6
Kurang setuju	6	17.1
Tidak setuju	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang prosedur pelayanan yang sederhana dan praktis, sebanyak 6 orang (17,1%) mengatakan sangat setuju, 20 orang (57,1%) mengatakan setuju, 3 orang (8,6) mengatakan ragu-ragu, dan 6 orang (17,1%) mengatakan kurang setuju.

**Tabel 4.14**

Tanggapan responden tentang hasil atau produk pelayanan tanpa kesalahan

Pilihan	Frekuensi	Percentase (%)
Sangat setuju	5	14.3
Setuju	24	68.6
Ragu-ragu	5	14.3
Kurang setuju	1	2.9
Tidak setuju	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang hasil atau produk pelayanan tanpa kesalahan, sebanyak 5 orang (14,3%) mengatakan sangat setuju, 24 orang (68,6%) mengatakan setuju, 5 orang (14,3) mengatakan ragu-ragu, dan 1 orang (2,9%) mengatakan kurang setuju.

**Tabel 4.15**

Tanggapan responden tentang aparatur pelayanan berkontribusi dalam penanganan keluhan masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	5	14.3
Setuju	27	77.1
Ragu-ragu	2	5.7
Kurang setuju	1	2.9
Tidak setuju	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang aparatur pelayanan berkontribusi dalam penanganan keluhan masyarakat, sebanyak 5 orang (14,3%) mengatakan sangat setuju, 27 orang (77,1%) mengatakan setuju, 2 orang (2,9) mengatakan ragu-ragu, dan 1 orang (2,9%) mengatakan kurang setuju.

**Tabel 4.16**

Tanggapan responden tentang sarana dan prasarana pelayanan yang memadai

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	9	25.7
Setuju	21	60.0
Ragu-ragu	3	8.6
Kurang setuju	2	5.7
Tidak setuju	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, sebanyak 9 orang (25,7%) mengatakan sangat setuju, 21 orang (60,0%) mengatakan setuju, 3 orang (8,6) mengatakan ragu-ragu, dan 2 orang (5,7%) mengatakan kurang setuju.

**Tabel 4.17**

Tanggapan responden tentang ada informasi biaya pelayanan yang jelas

Pilihan	Frekuensi	Percentase (%)
Sangat setuju	12	34.3
Setuju	18	51.4
Ragu-ragu	5	14.3
Kurang setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang ada informasi biaya pelayanan yang jelas, sebanyak 12 orang (34,3%) mengatakan sangat setuju, 18 orang (51,4%) mengatakan setuju, dan 5 orang (14,3) mengatakan ragu-ragu.

**Tabel 4.18**

Tanggapan responden tentang biaya pelayanan yang terjangkau

Pilihan	Frekuensi	Percentase (%)
Sangat setuju	9	25.7
Setuju	20	57.1
Ragu-ragu	4	11.4
Kurang setuju	2	5.7
Tidak setuju	0	0
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang biaya pelayanan yang terjangkau, sebanyak 9 orang (25,7%) mengatakan sangat setuju, 20 orang (57,1%) mengatakan setuju, 4 orang (11,4) mengatakan ragu-ragu, dan 2 orang (5,7%) mengatakan kurang setuju.

**Tabel 4.19**

Tanggapan responden tentang penyesuaian pembiayaan pelayanan dengan kondisi kemampuan masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Percentase (%)
Sangat setuju	11	31.4
Setuju	17	48.6
Ragu-ragu	5	14.3
Kurang setuju	1	2.9
Tidak setuju	1	2.9
Jumlah	35	100%

Sumber: Olahan kuesioner, tahun 2022

Tabel tersebut memperlihatkan tanggapan responden tentang penyesuaian pembiayaan pelayanan dengan kondisi kemampuan masyarakat, sebanyak 11 orang (31,4%) mengatakan sangat setuju, 17 orang (48,6%) mengatakan setuju, 5 orang (14,3) mengatakan ragu-ragu, 1 orang (2,9%) mengatakan kurang setuju, dan 1 orang (2,9%) mengatakan tidak setuju.

#### **4.4 Hasil uji hipotesis**

Langkah pertama yang dilakukan adalah mencari nilai keeratan hubungan (korelasi) antara sifat kepemimpinan terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo. Untuk itu digunakan rumus *pearson product moment*

*correlation* dengan menggunakan bantuan komputer melalui program SPSS versi 17.

Adapun hasil tersebut adalah sebagai berikut.

Dengan menggunakan analisis korelasi sebagaimana tampak pada tabel korelasi tersebut terlihat bahwa besaran korelasi  $r = 0,843$ , dengan tingkat signifikansi 0,05 dan jumlah N atau sampel sebesar 35 orang. Dengan demikian, r hasil perhitungan adalah 0,843. Dengan demikian besarnya nilai keeratan hubungan (korelasi) antara sifat kepemimpinan terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo yakni 0,843. Selanjutnya untuk mengetahui kategori nilai korelasi ini, maka harus dibandingkan dengan pedoman interpretasi koefisien korelasi (pada tabel 3.3), sehingga dapat diketahui bahwa nilai keeratan hubungan (korelasi) antara sifat kepemimpinan terhadap pelayanan masyarakat, termasuk pada kategori keeratan hubungan tinggi. Hal ini berarti bahwa sifat kepemimpinan memiliki hubungan yang tinggi atau kuat terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo.

**Tabel 4.20**  
Korelasi (*correlations*)

	Pelayanan Masyarakat (Y)	Sifat Kepemimpinan (X)
Pearson Correlation Pelayanan Masyarakat (Y)	1.000	.843
Sifat Kepemimpinan (X)	.843	1.000

Sig. (1-tailed)	Pelayanan Masyarakat (Y)	.	.000
	Sifat Kepemimpinan (X)	.000	.
N	Pelayanan Masyarakat (Y)	35	35
	Sifat Kepemimpinan (X)	35	35

Sumber: Olahan statistik, tahun 2022

Analisis regresi sederhana merupakan peramalan yang berguna untuk meramalkan atau memprediksi variabel pelayanan masyarakat (variabel Y) apabila variabel sifat kepemimpinan (variabel X) dapat diketahui. Setelah melakukan uji analisis regresi terhadap dua variabel penelitian, yaitu sifat kepemimpinan (variabel X) dan pelayanan masyarakat (variabel Y), didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.21**

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant) Sifat Kepemimpinan (X)	22.095	1.525	.843	14.492	.000
	.631	.070		8.985	<b>.000</b>

Dependent Variable: Pelayanan Masyarakat (Y)

Pada tabel coefficients terlihat hasil koefisien sifat kepemimpinan terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo, dan dapat dikatahui pula persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b \cdot X$$

$$\hat{Y} = 22,095 + 0,631 \cdot X$$

Konstanta sebesar 22,095 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari sifat kepemimpinan (variabel X), maka nilai pelayanan masyarakat (variabel Y) adalah 22,095. Koefisien regresi sebesar 0,631, menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu skor atau nilai sifat kepemimpinan (variabel X) akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,631.

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

Hipotesis yang diajukan adalah:

H<sub>0</sub>: Sifat kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap pelayanan masyarakat

H<sub>1</sub>: Sifat kepemimpinan berpengaruh terhadap pelayanan masyarakat.

Selanjutnya, untuk mengetahui signifikansi regresi sederhana bandingkan antara nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas *Sig* sebagai berikut.

- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau ( $0,05 \leq \text{Sig}$ ), maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak, artinya tidak signifikan.

- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas *Sig* atau ( $0,05 \geq \text{Sig}$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya signifikan.

Keputusan pengujian:

Terlihat bahwa kolom *Sig* (signifikansi) pada tabel 4.21 coefficients variabel YX ternyata nilai probabilitas *Sig* = 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai  $0,05 > 0,000$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya koefisien regresi adalah signifikan.

Dengan demikian dapat diputuskan bahwa:

$H_1$ : Sifat kepemimpinan berpengaruh terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo, diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa seorang pemimpin sebagai individu merupakan suatu sifat kepribadian yang berhadapan dengan sejumlah individu lainnya yang masing-masing juga merupakan suatu sifat. Dalam keadaan seperti ini, seorang pemimpin harus memahami setiap kepribadian yang secara pasti berbeda dengan kepribadiannya sendiri. Pemimpin sebagai suatu sifat kepribadian memiliki motivasi yang tidak sama dengan motivasi anggota kelompoknya, baik dalam mewujudkan kehendak untuk bergabung dan bersatu dalam satu kelompok, maupun dalam melaksanakan kegiatan yang menjadi tugas dan tanggung jawab masing-masing. Menurut Brown dalam Cepy H. Cahyono (2016:14) mengatakan bahwa pemimpin tidak dapat dipisahkan dari kelompok, akan tetapi dapat dipandang sebagai suatu posisi yang memiliki potensi tinggi di bidangnya. Kepemimpinan juga dapat dilihat

sebagai sifat kepribadian yang mempengaruhi orang lain. Tead dalam Cepy H. Cahyono (2016:14) mengatakan bahwa kepemimpinan adalah merupakan suatu kombinasi dari serangkaian pengaruh yang memungkinkan seseorang mampu mendorong orang lain untuk menyelesaikan tugas-tugas tertentu. Tead dalam Cepy H. Cahyono (2016:14) menyatakan bahwa kepemimpinan adalah kombinasi efek yang berbeda yang memungkinkan seseorang mendorong orang lain untuk menyelesaikan tugas tertentu.

#### **4.5 Pembahasan penelitian**

Pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh aparat pemerintah seringkali dianggap sebagai cermin dari kualitas birokrasi secara umum. Pelayanan masyarakat terkait dengan sistem. Sumberdaya aparatur dan lebih pokok adalah paradigma berpikir yang melatari proses pelayanan itu diberikan kepada masyarakat. Walaupun otonomi daerah sudah diterapkan cukup lama di daerah, hal tersebut tidak serta merta berhasil meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat yang terus-menerus mendorong pintu demokratisasi dan desentralisasi, saat ini juga belum mendapatkan respon yang seimbang dari aparat pemerintah untuk berbenah melakukan perubahan mendasar perbaikan aspek pelayanan kepada masyarakat tersebut.

Salah satu penyebab masih ditemuiinya permasalahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat adalah karena sifat kepemimpinan belum diperankan secara maksimal oleh para pemimpin di birokrasi pemerintahan. Pemimpin yang

mempunyai perhatian tinggi, baik atas penyelesaian tugas maupun atas hubungan manusiaawi, akan lebih efektif memimpin apalagi jika ia berlaku sebagai orang yang dapat menolong bawahannya ketika berada dalam kesulitan. Pemimpin yang bijaksana, penuh cinta, dan ketulusan akan menciptakan komunikasi yang lebih terbuka, komunikasi dua arah yang akan menghasilkan pemahaman bersama yang lebih baik.

Demikian halnya pelayanan masyarakat di Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo, masih terdapat keluhan dari warga masyarakat selaku penerima pelayanan. Hasil penelitian yang peneliti lakukan, menunjukkan bahwa masih terdapatnya keluhan masyarakat atas layanan yang mereka terima karena masih ada oknum pegawai yang kadang-kadang menunda penyelesaian pekerjaannya. Hasil uji statistik tentang pengaruh sifat kepemimpinan berpengaruh terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.22**  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 <sup>a</sup>	.710	.701	2.29669

- a. Predictors (constant), sifat kepemimpinan (X)  
b. Dependent variable: pelayanan masyarakat (Y)

Pada tabel 4.22 model summary, terlihat bahwa sifat kepemimpinan berpengaruh terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo. Pengaruh ini dapat dilihat hasil hasil perhitungan R Square, yang

menunjukkan nilai sebesar 0,710 atau 71,0%. Jika nilai ini (0,710) diinterpretasikan ke dalam kriteria keeratan pengaruh variabel X terhadap Y, maka berada pada kategori kuat (interpretasi koefisien korelasi, pada tabel 3.3). Nilai tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh sifat kepemimpinan (variabel X) terhadap pelayanan masyarakat (variabel Y) di Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo adalah sebesar 0,710 atau 71,0%, dan sisanya sebesar 0,29 (29,0%) berasal dari variabel lain di luar penelitian.

Kualitas pelayanan & kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan pada Kantor Camat Limboto. Di sisi lain, pada bentuk pelayanan yang berkembang sekarang, mutu pelayanan menjadi semakin rumit & relatif sulit diukur, lantaran output yang terlihat adalah hasil keseluruhan dari berbagai aneka macam faktor yang berpengaruh. Oleh karena itu, tercapainya kualitas pelayanan warga masyarakat yang baik memerlukan upaya yang benar-benar menurut camat selaku pimpinan, dalam hal ini camat wajib serta sanggup membentuk kerjasama menurut setiap unit yang terkait untuk memainkan peran yang sangat penting. Kualitas pelayanan yang baik bukan hanya dicapai, namun juga dipelihara dan dipertahankan mengingat adanya pergeseran kebutuhan, asa serta cita-cita warga masyarakat dan aneka macam pihak yang berkepentingan. Lantaran itu, kualitas pelayanan warga masyarakat seharusnya adalah suatu aktivitas yg berkelanjutan buat memantau kualitas layanan yang diberikan, pada bentuk kewajaran pelayanan yang diberikan pada warga disertai upaya buat senantiasa menaikkan pola pelayanan warga dan mencari pemecahan atas perkara-perkara pelayanan yg terjadi.

Berkualitas tidaknya pelayanan masyarakat sangat ditentukan oleh baik buruknya sifat kepemimpinan. Sifat kepemimpinan dalam organisasi pemerintahan juga sangat penting dilakukan, mengingat semua organisasi pemerintahan menjalankan fungsi sebagai pemberi pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, perbaikan kinerja pelayanan masyarakat menjadi pekerjaan rumah bagi setiap organisasi pemerintahan. Menurut Sutarto (2016: 74), kepemimpinan yang efektif hanya dapat dicapai jika dijalankan dengan benar sesuai fungsinya. Sifat kepemimpinan tersebut berkaitan langsung dengan situasi sosial dalam kehidupan masing-masing kelompok/organisasi. Artinya setiap pemimpin berada di dalam situasi, bukan di luar. Pemimpin harus berusaha untuk menjadi bagian dari situasi sosial kelompok/organisasi.

Camat Limboto sebagai pemimpin perlu memikirkan bagaimana menjalankan dan mewujudkan kelompok kerja yang efektif. Seorang pimpinan dalam mengarahkan para pegawai dalam melaksanakan pekerjaan tidak hanya harus dilakukan atas dasar perintah dan sanksi yang akan diterima, namun seorang pimpinan juga harus mengedepankan sikap kewibawaan yang teraplikasi dalam bentuk kekuatan pribadi yang dimilikinya. Dengan demikian sepatutnya Camat Limboto harus dapat mengarahkan dan melakukan pembinaan terhadap adanya perbedaan perilaku dari masing-masing pegawainya, sehingga perilaku kerja pegawai dalam organisasi dapat diarahkan dan dibentuk menjadi perilaku yang positif agar

dapat mencapai tujuan organisasi sebagaimana yang diharapkan sebelumnya yakni pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

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

Sifat kepemimpinan berpengaruh terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo sebesar 0,710 atau 71,0%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sifat kepemimpinan Camat Limboto sudah baik dalam membuat

aparaturnya bekerja dalam memberikan pelayanan masyarakat. Hal ini berarti Camat Limboto cukup mampu mengarahkan bawahannya untuk memiliki semangat agar dalam menghasilkan pelayanan yang diinginkan. Masalah kualitas pelayanan tidak akan pernah terlepas dari sebuah kerja profesional, sehingga untuk menghasilkan sebuah kualitas kerja yang memuaskan maka perlu arahan dan bimbingan dari seorang pemimpin. Seorang pemimpin perlu memiliki sifat kepemimpinan dimana yang bersangkutan harus selalu memikirkan bagaimana menjalankan dan mewujudkan kelompok kerja yang efektif.

## **5.2 Saran**

Untuk lebih memaksimalkan sifat kepemimpinannya, pimpinan (camat) tidak perlu ragu-ragu dalam mengambil langkah untuk inovasi terbaru atau dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh organisasi. Untuk itu Camat Limboto harus lebih aktif lagi untuk selalu memberikan saran berupa cara penyelesaian pekerjaan yang lebih baik lagi apabila pegawainya dihadapkan pada masalah pelayanan yang sulit, memberikan informasi terkait pekerjaan yang jelas dan mudah dipahami, serta memberi pendapat atau nasihat kepada bawahannya yang masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anwar Chairil, 2013. *Manajemen Pengambilan Keputusan*. Alfabeta cv.
- Badeni, 2013. *Kepemimpinan dan perilaku*.Alfabeta. Bandung.
- Cheppy Hari Cahyono. 2016. *Psikologi kepemimpinan*. Surabaya. Usaha Nasional.
- Fahmi Irfan, 2012. *Manajemen*.Bandung : Alfabeta Bandung.
- Kartono Kartini, 2018. *Pemimpin dan kepemimpinan*. Jakarta : Pt Rajagrafindo Persada.
- Mukaron Zaenal dan Laksana Wijaya Muhibun, 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV Pustaka Setia.

- Mulyaddy Deddy, Gedeona T. Hendrikus dan Afandi Nur Muhammad, 2018.  
*Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta cv.
- Nugraha arif ahaditya zulfi. 2015. *Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public berdasarkan indeks kepuasan masyarakat*. Jurnal. Universitas negeri yogyakarta.
- Pasalong harbani, 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung Alfabeta.
- Purwanto Tri Romdhoni, 2012. *Pengaruh fungsi kepemimpinan terhadap kinerja pegawai*. “Dalam Google Scholar Diakses pada oktober 2020”.
- Safroni Ladzi, 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Aditya Media Publishing.
- Safaria Triantoro, 2004. *Kepemimpinan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Silalahi Ulber, 2011. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Sudjana, 2002. *Metode Statistika*. Bandung : Tarsito.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian*. Bandung : Alfabeta cv.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian*. Bandung : Alfabeta cv.
- Surjadi, 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Sutarto. 2016. *Dasar-Dasar Organisasi*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Syafie Kencana Inu, 2014. *Proses Legislatif*. Bandung : PT Refika Aditama
- Syafi'ie Kencana Inu, 2009. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung : PT Refika Aditama.

# **1 LEMBAR KUESIONER**

Kepada Yth :

Saudara/i

Di

Tempat

Kami mohon kesediaan saudara/I untuk menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner mengenai "**Pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Samsat Kota Gorontalo**". Atas waktu dan kesediaannya dalam mengisi kuesioner, kami mengucapkan banyak terima kasih.

## **1.1 I. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama : .....

Umur : ..... Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Pekerjaan : .....

## **1.2 II. PETUNJUK PENGISIAN**

Pada setiap nomor pertanyaan berilah tanda (✓) tepat pada kolom yang tersedia sesuai dengan penilaian anda. Keterangan jawaban:

TP : Tidak Pernah

JRG : Jarang

KD : Kadang-kadang

S : Sering

SL : Selalu

### **A. Transparansi (X)**

No	Pernyataan	TP	JRG	KD	S	SL
1	Informasi tentang tanggung jawab disediakan secara terbuka					

2	Prosedur mekanisme pengaduan mengenai pelanggaran peraturan seperti permintaan untuk membayar suap  disediakan secara terbuka					
3	Masyarakat mendapatkan akses informasi yang mudah tentang hal apapun yang menyangkut dengan kepengurusan di Samsat Kota Gorontalo					
4	Samsat Kota Gorontalo memberikan media akses informasi tanpa harus mendatangi ke kantor yaitu dengan adanya informasi di media massa					
5	Samsat Kota Gorontalo memberikan media akses informasi tanpa harus mendatangi ke kantor yaitu dengan adanya informasi di lembaga non pemerintah					

### 1.3 B. Kualitas Pelayanan Umum (Y)

No	Pernyataan	TP	JRG	KD	S	SL

1	Pegawai memberikan pelayanan dengan akurat dan andal					
2	Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat					
3	Pegawai membantu pelanggan yang mengalami kendala					
4	Pegawai sigap dan sopan memberikan pelayanan meskipun dalam jumlah pelanggan yang dilayani sangat banyak					
5	Pegawai memedulikan kondisi pelanggan dengan memberikan perhatian misalnya memberikan tempat duduk bagi pelanggan yang sudah lansia					
6	Pegawai memberikan pelayanan tanpa memandangi penampilan, fisik, dan peralatan yang dibawahi oleh pelanggan					

Keterangan jawaban:

TP : Tidak Pernah

JRG : Jarang

KD : Kadang-kadang

S : Sering

SL : Selalu

Saran :

.....  
.....

***“DATA YANG ANDA BERIKAN ADALAH EMAS BAGI KAMI”***

5	2	4	5	5
1	2	2	3	2
4	4	5	4	5
1	1	1	2	2
1	1	2	2	2
4	4	4	3	3
4	3	4	2	2
4	4	4	3	3
5	5	5	5	5
5	5	4	4	5
4	3	4	3	4
3	3	4	3	3
5	3	4	5	5
4	3	4	4	4
4	3	4	3	2
5	4	5	4	4
5	5	4	5	5
4	4	5	4	4
4	4	5	5	5
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
4	4	5	4	4

3	3	3	4	4
3	2	3	2	3
2	3	3	4	3
4	1	4	5	4
4	5	3	5	4
4	1	5	3	1
5	1	5	3	1
5	5	5	4	4

Lampiran 2. Data Kuisioner Variabel Kualitas Pelayanan

5	5	5	5	5	4
4	3	5	5	4	4
5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3
5	4	5	3	3	5
5	4	5	3	4	4
4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	5	5

5	4	5	5	5	4
4	5	5	4	5	4
5	5	4	5	4	5
3	4	2	5	5	5
4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5
4	5	4	5	4	5
5	5	4	5	5	4
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3
5	4	5	3	3	4
3	5	4	4	3	3
4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5

### Lampiran 3. Hasil Analisis Validitas, Reliabilitas, dan Analisis Regresi

Output1.svy [Document1] - IBM SPSS Statistics Viewer

The screenshot shows the SPSS Statistics Viewer interface with the title "Output1.svy [Document1]". The menu bar includes File, Edit, View, Data, Transform, Insert, Format, Analyze, Direct Marketing, Graphs, Utilities, Add-ons, Window, and Help. The toolbar contains various icons for file operations like Open, Save, Print, and zoom.

The left pane displays a hierarchical tree view of analysis results, including Title, Notes, Active Dataset, Variables Entered/Removed, Model Summary, ANOVA, Coefficients, Log, and three Regression sections. The right pane shows the "Correlations" output table.

**Correlations**

	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Skor_Total	
Item_1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .003 30	.519** .000 30	.808** .001 30	.564** .004 30	.506** .000 30	.842** .000 30
Item_2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .003 30	.519** .000 30	.421* .021 30	.498** .005 30	.655** .000 30	.794** .000 30
Item_3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.808** .000 30	.421* .021 30	1 .019 30	.427* .019 30	.335 .070 30	.731** .000 30
Item_4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.564** .001 30	.498** .005 30	.427* .019 30	1 .000 30	.793** .000 30	.807** .000 30
Item_5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.506** .004 30	.655** .000 30	.335 .070 30	.793** .000 30	1 .000 30	.828** .000 30
Skor_Total	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.842** .000 30	.794** .000 30	.731** .000 30	.807** .000 30	.828** .000 30	1 .000 30

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	14.3667	13.413	.733	.811
Item_2	15.0000	13.379	.641	.839
Item_3	14.2667	15.513	.600	.845
Item_4	14.5000	14.948	.709	.822
Item_5	14.6667	13.471	.709	.818

**Correlations**

	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Skor_Total	
Item_1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .013 30	.447* .000 30	.601** .000 30	.100 .601 30	.233 .215 30	.479** .007 30	.647** .000 30
Item_2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .013 30	.451** .012 30	.495** .005 30	.493** .006 30	.565** .001 30	.790** .000 30	
Item_3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.601** .000 30	.451** .012 30	1 .174 30	.255 .087 30	.318 .019 30	.427** .000 30	.702** .000 30
Item_4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.100 .601 30	.495** .005 30	.255 .174 30	.699** .000 30	.535** .002 30	.702** .000 30	
Item_5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.233 .215 30	.493** .006 30	.318 .087 30	.699** .000 30	1 .002 30	.543** .002 30	.747** .000 30
Item_6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.479** .007 30	.565** .001 30	.427** .019 30	.535** .002 30	.543** .002 30	1 .000 30	.802** .000 30
Skor_Total	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.647** .000 30	.790** .000 30	.702** .000 30	.702** .000 30	.747** .000 30	.802** .000 30	1 .000 30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Output1.svy [Document1] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	20.9000	8.714	.493	.818
Item_2	20.9333	7.720	.669	.792
Item_3	20.9000	8.162	.542	.810
Item_4	20.9333	8.340	.555	.806
Item_5	21.1000	8.093	.616	.794
Item_6	20.9000	7.955	.700	.777

Output1.svy [Document1] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

**Model Selection Summary**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X_Transparansi	-	Enter

a. All requested variables entered.  
b. Dependent Variable: Y\_KualitasPelayanan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.638 <sup>a</sup>	.407	.386	2.62200

a. Predictors: (Constant), X\_Transparansi

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

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression 132.203	1	132.203	19.230	.000 <sup>a</sup>
	Residual 192.497	28	6.875		
	Total 324.700	29			

a. Predictors: (Constant), X\_Transparansi  
b. Dependent Variable: Y\_KualitasPelayanan

**Coefficients<sup>b</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant) 17.721	1.750		10.128	.000	
	X_Transparansi .482	.110	.638	4.385	.000	

a. Dependent Variable: Y\_KualitasPelayanan

**VARIABEL****SIFAT KEPEMIMPINAN (X)**

No. Urut	1	2	3	4	5	6	Total
1	5	5	5	4	4	5	28
2	3	3	4	4	4	4	22
3	5	5	5	4	4	4	27
4	5	5	5	4	4	5	28
5	5	4	5	5	5	5	29
6	3	3	3	3	2	3	17
7	4	4	5	5	4	4	26
8	3	5	4	4	5	3	24
9	5	5	4	4	5	5	28
10	4	4	5	4	5	5	27

11	4	4	4	4	3	4	23
12	3	4	3	3	3	4	20
13	3	3	2	4	4	3	19
14	3	3	3	3	3	3	18
15	4	4	4	4	4	4	24
16	5	4	3	3	4	4	23
17	5	5	5	4	4	4	27
18	4	4	4	4	4	4	24
19	3	3	4	4	5	5	24
20	2	2	2	2	3	3	14
21	3	2	2	2	2	2	13
22	2	2	2	2	3	3	14
23	2	2	2	2	2	3	13
24	3	2	3	2	2	2	14
25	2	2	2	2	2	2	12
26	3	3	3	2	2	2	15
27	4	4	4	4	3	3	22
28	4	3	3	3	3	3	19
29	3	2	2	2	2	2	13
30	3	4	4	4	4	5	24
31	4	4	4	5	4	4	25
32	4	4	4	5	5	5	27

33	4	4	5	4	4	4	25
34	2	3	2	3	2	2	14
35	2	2	3	2	2	2	13

#### **Uji validitas dan reliabilitas variabel X**

#### **Scale: All Variables**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	17.4857	22.845	.787	.945
VAR00002	17.5143	21.963	.865	.937
VAR00003	17.4571	21.491	.866	.936
VAR00004	17.5714	22.252	.862	.937
VAR00005	17.5429	22.020	.830	.941
VAR00006	17.4286	21.899	.846	.939

## VARIABEL

### PELAYANAN MASYARAKAT (Y)

No. Urut	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	42
6	3	3	4	3	4	4	4	4	4	33
7	5	4	5	3	4	3	5	4	5	38
8	5	4	5	4	4	4	5	4	5	40
9	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43
10	2	4	4	5	4	5	3	5	5	37
11	3	4	4	5	4	5	4	4	4	37
12	4	3	4	4	4	2	4	4	4	33
13	4	3	4	4	4	2	4	4	4	33
14	3	3	3	3	4	4	3	4	3	30
15	5	5	4	2	3	3	5	5	5	37

16	5	5	4	5	4	4	3	4	4	38
17	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
18	5	4	3	4	4	4	5	5	5	39
19	5	5	4	5	5	4	5	5	4	42
20	4	2	4	4	3	4	4	3	2	30
21	2	1	3	4	4	4	5	5	4	32
22	4	1	2	4	4	5	4	4	5	33
23	4	2	4	3	4	4	4	4	3	32
24	4	1	2	4	4	5	5	4	4	33
25	1	1	2	4	5	5	4	3	3	28
26	3	2	2	4	4	4	5	3	3	30
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
28	4	1	4	4	5	5	4	4	3	34
29	2	2	2	4	4	5	4	2	1	26
30	4	4	4	5	2	4	5	2	4	34
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
32	5	5	5	4	4	5	5	5	5	43
33	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38
34	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
35	3	3	2	4	4	3	3	4	5	31

## **Uji validitas dan reliabilitas variabel Y**

### **Scale: All Variables**

#### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.677	9

#### **Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	31.5000	12.197	.555	.597
VAR00002	32.0882	10.568	.611	.575
VAR00003	31.6765	12.892	.589	.596

VAR00004	31.5294	16.984	.435	.700
VAR00005	31.4412	16.799	.497	.689
VAR00006	31.3824	18.425	.517	.743
VAR00007	31.2353	16.307	.462	.682
VAR00008	31.4412	13.527	.585	.605
VAR00009	31.4706	12.439	.662	.577

**REKAPITULASI NILAI TOTAL**

No. Urut	SIFAT KEPEMIMPINAN (X)	PELAYANAN MASYARAKAT (Y)
1	28	37
2	22	37
3	27	36
4	28	37
5	29	42
6	17	33
7	26	38
8	24	40
9	28	43
10	27	37
11	23	37
12	20	33
13	19	33
14	18	30
15	24	37
16	23	38
17	27	39
18	24	39
19	24	42

20	14	30
21	13	32
22	14	33
23	13	32
24	14	33
25	12	28
26	15	30
27	22	37
28	19	34
29	13	26
30	24	34
31	25	35
32	27	43
33	25	38
34	14	33
35	13	31

**DISTRIBUSI FREKUENSI:**

## SIFAT KEPEMIMPINAN (X)

### Frequency Table

#### pertanyaan 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	17.1	17.1	17.1
	3.00	12	34.3	34.3	51.4
	4.00	10	28.6	28.6	80.0
	5.00	7	20.0	20.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

#### pertanyaan 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	22.9	22.9	22.9
	3.00	8	22.9	22.9	45.7
	4.00	13	37.1	37.1	82.9
	5.00	6	17.1	17.1	100.0

**pertanyaan 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	22.9	22.9	22.9
	3.00	8	22.9	22.9	45.7
	4.00	13	37.1	37.1	82.9
	5.00	6	17.1	17.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**pertanyaan 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	8	22.9	22.9	22.9
	3.00	8	22.9	22.9	45.7
	4.00	11	31.4	31.4	77.1
	5.00	8	22.9	22.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**pertanyaan 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	9	25.7	25.7	25.7
	3.00	6	17.1	17.1	42.9
	4.00	16	45.7	45.7	88.6
	5.00	4	11.4	11.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**pertanyaan 5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	9	25.7	25.7	25.7
	3.00	7	20.0	20.0	45.7
	4.00	13	37.1	37.1	82.9
	5.00	6	17.1	17.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**pertanyaan 6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	7	20.0	20.0	20.0
	3.00	9	25.7	25.7	45.7
	4.00	11	31.4	31.4	77.1
	5.00	8	22.9	22.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**DISTRIBUSI FREKUENSI:**

**PELAYANAN MASYARAKAT (Y)**

**Frequency Table**

**pertanyaan 1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	1.00	1	2.9	2.9	2.9
	2.00	3	8.6	8.6	11.4
	3.00	6	17.1	17.1	28.6
	4.00	12	34.3	34.3	62.9
	5.00	13	37.1	37.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

### **pertanyaan 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	5	14.3	14.3	14.3
	2.00	4	11.4	11.4	25.7
	3.00	5	14.3	14.3	40.0
	4.00	15	42.9	42.9	82.9
	5.00	6	17.1	17.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

### **pertanyaan 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	6	17.1	17.1	17.1
	3.00	3	8.6	8.6	25.7
	4.00	20	57.1	57.1	82.9
	5.00	6	17.1	17.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

#### pertanyaan 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.9	2.9	2.9
	3.00	5	14.3	14.3	17.1
	4.00	24	68.6	68.6	85.7
	5.00	5	14.3	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

#### pertanyaan 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.9	2.9	2.9
	3.00	2	5.7	5.7	8.6
	4.00	27	77.1	77.1	85.7
	5.00	5	14.3	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

### pertanyaan 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.7	5.7	5.7
	3.00	3	8.6	8.6	14.3
	4.00	21	60.0	60.0	74.3
	5.00	9	25.7	25.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**pertanyaan 7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	5	14.3	14.3	14.3
	4.00	18	51.4	51.4	65.7
	5.00	12	34.3	34.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**pertanyaan 8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.7	5.7	5.7
	3.00	4	11.4	11.4	17.1
	4.00	20	57.1	57.1	74.3
	5.00	9	25.7	25.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**pertanyaan 9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.9	2.9	2.9
	2.00	1	2.9	2.9	5.7
	3.00	5	14.3	14.3	20.0
	4.00	17	48.6	48.6	68.6
	5.00	11	31.4	31.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Pelayanan Masyarakat (Y)	35.3429	4.20044	35
Sifat Kepemimpinan (X)	21.0000	5.60987	35

### Correlations

		Pelayanan Masyarakat (Y)	Sifat Kepemimpinan (X)
Pearson Correlation	Pelayanan Masyarakat (Y)	1.000	.843
	Sifat Kepemimpinan (X)	.843	1.000
Sig. (1-tailed)	Pelayanan Masyarakat (Y)	.	.000
	Sifat Kepemimpinan (X)	.000	.
N	Pelayanan Masyarakat (Y)	35	35
	Sifat Kepemimpinan (X)	35	35

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 <sup>a</sup>	.710	.701	2.29669

- c. Predictors (Constant), Sifat Kepemimpinan (X)
- d. Dependent Variable: Pelayanan Masyarakat (Y)

coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	22.095	1.525	.843	14.492	.000
Sifat Kepemimpinan (X)	.631	.070		8.985	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Masyarakat (Y)

Tabel Nilai-Nilai r Product Moment

N (sample)	taraf signif		N (sample)	taraf signif		N (sample)	taraf signif			
	5%	1%		5%	1%		5%	1%		
3	0,997	0,999	33	<b>0,344</b>	0,442	55	0,266	0,345		
4	0,950	0,990	35	0,334	0,430	60	0,254	0,330		

Sumber : Riduwan (2018:372)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
LEMBAGA PENELITIAN

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

Nomor : 3742/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XI/2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Badan KESBANGPOL Kabupaten Gorontalo  
di,-  
Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

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

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

Nama Mahasiswa : Septian Dwi Cahyani Kai  
NIM : S2118032  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Lokasi Penelitian : KANTOR CAMAT LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO  
Judul Penelitian : PENGARUH SIFAT KEPEMIMPINAN TERHADAP  
PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT  
LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



+



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

**REKOMENDASI**

Nomor :074 /BKBP/ 136 /IV/2022

Berdasarkan Surat Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichasan Gorontalo Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik Nomor : 3742/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/XI/2021 Tanggal 30 November 2021 Perihal Rekomendasi Penelitian, dengan ini kami memberikan Rekomendasi kepada :

N a m a	: <b>SEPTIAN DWI CAHYANI KAI</b>
NIM	: S2118032
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Mahasiswi
Alamat	: Kel. Bolihuangga Kec. Limboto Kab. Gorontalo
Tujuan	: Melaksanakan Penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi
Judul	: <b>"Pengaruh Sifat Kepemimpinan Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo"</b>
Lokasi	: Kantor Camat Limboto Kab Gorontalo
Waktu	: Tanggal 04 April s/d 10 Juni 2022

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 : 04 April 2022

An. KEPALA BADAN  
SEKRETARIS  
ANALISIS KEBIJAKAN AHLI MUDA  
PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
**RIZAL SETIAWAN LAHAY, SH**  
PENATA TINGKAT I III/D  
NIP. 19700527 200012 1 0022



PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO  
**KECAMATAN LIMBOTO**  
**Jl. Abudi iLahude Telp (0435) – 880023**

Email : Kecamatanlimboto@gmail.com

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 074/Kec.L/V/157/2022

Berdasarkan Surat Rekomendasi Kepala Badan Kesatuan Badan Bangsa dan Politik Kabupaten Gorontalo Nomor : 074/BKBP/136/IV/2022 Tanggal 4 April 2022

“**Pengaruh sifat Kepemimpinan Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo**” Perihal Rekomendasi melakukan Penelitian, dengan ini kami menerangkan Kepada:

Nama	: SEPTIAN DWI CAHYANI KAI
Nim	: S2118032
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Mahasiswa
Alamat	: Kel. Bolihuingga Kec. Limboto Kab.Gorontalo
Judul Penelitian	: <b>Pengaruh sifat Kepemimpinan Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Limboto Kab. Gorontalo”</b>

Bahwa yang bersangkutan benar – benar telah melaksanakan Penelitian di Kecamatan Limboto sejak Tanggal 04 April sampai dengan 10 Juni 2022.

Demikian Surat Keterangan ini di berikan untuk di pergunakan seperlunya.

Limboto, 8 Juni 2022  
A.n CAMAT LIMBOTO  
Kasubag Umum dan Kepegawaian





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001  
Jln Achmad Nadjamuddin No 17 Telp ( 0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

Nomor : 118/FISIP-UNISAN/S-BP/VI/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

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

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : SEPTIAN DWI CAHYANI KAI  
NIM : S2118032  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Pengaruh Sifat Kepemimpinan Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kantor Camat Limboto Kabupaten Gorontalo

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar **13%**, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujangkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



PAPER NAME AUTHOR  
**SKRIPSI\_S2118032\_SEPTIAN DWI CAHYANI KAI  
ANI KAI\_PENGARUH SIFAT KEPEMIMPI  
NAN TERHADAP PELAYANAN MASYARA  
KAT D**

WORD COUNT CHARACTER COUNT  
**10707 Words 70610 Characters**

PAGE COUNT FILE SIZE  
**70 Pages 98.2KB**

SUBMISSION DATE REPORT DATE  
**Jun 11, 2022 1:12 PM GMT+8 Jun 11, 2022 1:15 PM GMT+8**

### ● 13% Overall Similarity

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

- 13% Internet database
- Crossref database
- 2% Submitted Works database
- 4% Publications database
- Crossref Posted Content database

### ● Excluded from Similarity Report

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



Similarity Report ID: oid:25211:18618168

### ● 13% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 13% Internet database
- Crossref database
- 2% Submitted Works database
- 4% Publications database
- Crossref Posted Content database

#### TOP SOURCES

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

1	123dok.com	1%
	Internet	
2	scribd.com	1%
	Internet	
3	repository.uinsu.ac.id	<1%
	Internet	
4	siat.ung.ac.id	<1%
	Internet	
5	core.ac.uk	<1%
	Internet	
6	e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id	<1%
	Internet	
7	tanpasuaramanatagu.blogspot.com	<1%
	Internet	
8	repository.radenintan.ac.id	<1%
	Internet	



Similarity Report ID: oid:25211:18618168

- |    |                                 |     |
|----|---------------------------------|-----|
| 9  | media.neliti.com                | <1% |
|    | Internet                        |     |
| 10 | journal.iaingorontalo.ac.id     | <1% |
|    | Internet                        |     |
| 11 | ejournal.unsrat.ac.id           | <1% |
|    | Internet                        |     |
| 12 | text-id.123dok.com              | <1% |
|    | Internet                        |     |
| 13 | digilibadmin.unismuh.ac.id      | <1% |
|    | Internet                        |     |
| 14 | nurainijuliati.blogspot.com     | <1% |
|    | Internet                        |     |
| 15 | thesis.binus.ac.id              | <1% |
|    | Internet                        |     |
| 16 | digilib.iain-palangkaraya.ac.id | <1% |
|    | Internet                        |     |
| 17 | konsistensi.com                 | <1% |
|    | Internet                        |     |
| 18 | eprints.undip.ac.id             | <1% |
|    | Internet                        |     |
| 19 | repository.upi.edu              | <1% |
|    | Internet                        |     |
| 20 | digilib.sttkd.ac.id             | <1% |
|    | Internet                        |     |



Similarity Report ID: oid:25211:18618168

- |           |  |     |
|-----------|--|-----|
| <b>21</b> | LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-07-18<br>Submitted works | <1% |
| <b>22</b> | repository.usu.ac.id<br>Internet                                 | <1% |
| <b>23</b> | docplayer.info<br>Internet                                       | <1% |
| <b>24</b> | pt.scribd.com<br>Internet  | <1% |
| <b>25</b> | jurnal.stie-aas.ac.id<br>Internet                                | <1% |
| <b>26</b> | ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id<br>Internet                        | <1% |

## **BIODATA MAHASISWA**

Nama : Septian Dwi Cahyani Kai  
Nim : S2118032  
Tempat/Tanggal Lahir : Limboto/14 September 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Golongan Darah :  
Alamat : Jln Bino Abdul Haridji  
Desa : Bolihuangga  
Kecamatan :Limboto  
Kabupaten : Gorontalo  
Provinsi : Gorontalo  
Agama : ISLAM  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dann Ilmu Politik

### **Riwayat pendidikan**

SD : SDN 2 Limboto (2012)  
SMP : SMPN 2 Limboto (2015)  
SMA : SMAN 2 Limboto (2018)

Alamat E-mail : sepdw14@gmail.com