

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN CAMAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI KANTOR CAMAT BILUHU KABUPATEN
GORONTALO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Mengikuti Ujian
Sarjana Ilmu Pemerintahan

OLEH:

ISWAN S. DULALIMO

NIM : S2120004



**PROGRAM STUDI S1 ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN CAMAT BILUHU TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT BILUHU KABUPATEN GORONTALO

OLEH:

ISWAN S. DULALIMO

NIM : S2120004

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN CAMAT BILUHU TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT BILUHU KABUPATEN GORONTALO

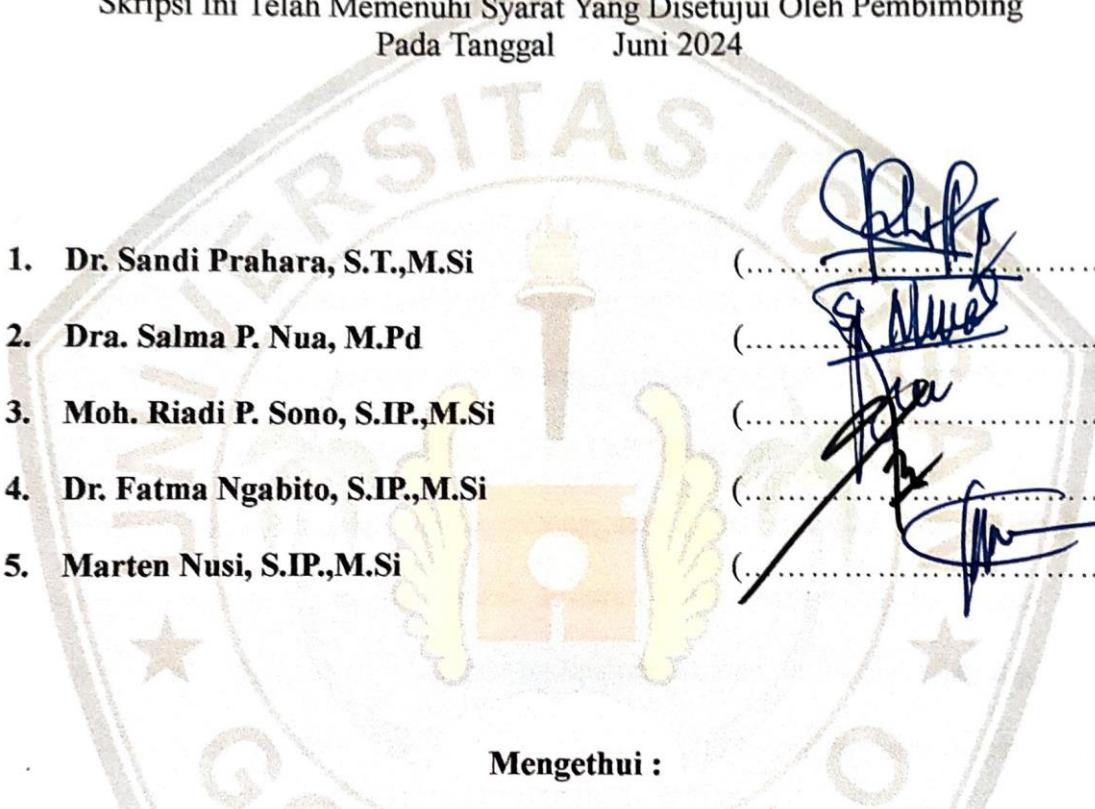
OLEH:
ISWAN S. DULALIMO
NIM : S2120004

SKRIPSI

Skripsi Ini Telah Memenuhi Syarat Yang Disetujui Oleh Pembimbing
 Pada Tanggal Juni 2024

1. Dr. Sandi Prahara, S.T.,M.Si
2. Dra. Salma P. Nua, M.Pd
3. Moh. Riadi P. Sono, S.IP.,M.Si
4. Dr. Fatma Ngabito, S.IP.,M.Si
5. Marten Nusi, S.IP.,M.Si

(.....)
 (.....)
 (.....)
 (.....)
 (.....)



Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
 Universitas Ichsan Gorontalo

Dr. Mohammad Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si
 NIDN : 0913027101

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
 Universitas Ichsan Gorontalo

Purwanto, S.IP.,M.Si
 NIDN : 0926096601

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naska dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apa bila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sangsi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sangsi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.



ABSTRAK

ISWAN S. DULALIMO. S2120004. PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN CAMAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT BILUHU KABUPATEN GORONTALO

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui seberapa besar Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pegawai di Kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode survey. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 14 orang. Metode analisis data menggunakan analisis data regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 69,0% sedangkan sisanya 31 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini. Hasil penelitian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi Gaya Kepemimpinan maka akan semakin meningkat pula Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo.



Kata kunci: gaya kepemimpinan, kualitas pelayanan

ABSTRACT

ISWAN S. DULALIMO. S2120004. THE EFFECT OF THE SUBDISTRICT HEAD'S LEADERSHIP STYLE ON SERVICE QUALITY IN THE BILUHU SUBDISTRICT OFFICE, GORONTALO REGENCY

This study aims to find out to what extent the effect of the leadership style on the service quality in the Biluhu Subdistrict Office, Gorontalo Regency. This study employs quantitative methods with a survey method. The number of samples in this study consists of 14 people. The data analysis method uses simple linear regression data analysis. The results of this study indicate that the effect of leadership style (X) on service quality (Y) by 69.0 %, while the remaining 31% is affected by other factors unexamined in this study. The results of the study can explain that the higher the leadership style, the more increased the Service Quality of the Biluhu Subdistrict Office of Gorontalo Regency.

Keywords: leadership style, service quality



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, penulis ucapkan puji syukur atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat untuk kencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Universitas Ichsan Gorontalo. Dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Camat Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo”**.

Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, dorongan, nasehat, do'a, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, terlebih dahulu penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Fatma M. Ngabito, S.IP, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Marten Nusi S.IP, M.Ap selaku pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktu dan kesempatan untuk selalu memberikan petunjuk dan arahan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam menyusun skripsi ini. Tak lupa pula peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Arman S.Sos, M.Si selaku penguji I, Ibu Sandi Prahara S.T, M.Si selaku penguji II, dan Ibu Dra. Salma P. Nua, M.Pd selaku dosen penguji III, terima kasih untuk semua saran yang telah diberikan kepada peneliti. Selanjutnya pada kesempatan ini peneliti hendak menyampaikan terima kasih pula kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Juriko Abdusamad, M.Si selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo.
2. Bapak DR. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.

3. Bapak Dr, Moch Sakir, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univesrsitas Ichsan Gorontalo.
4. Bapak Purwanto S.IP.,M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Univesrsitas Ichsan Gorontalo.
5. Seluruh staf dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah memberikan ilmu yang berguna dan bermanfaat selama saya duduk di bangku kuliah.
6. Kantor Camat Biluhu yang dengan senang hati menerima dan memberikan informasi data-data yang diperlukan oleh peneliti sehingga proposal ini tersusun dengan baik dan benar-benar.
7. Teristimewa Ayah (Salim R. Dulalimo), Ibu (Ssartin M. Dunggio) dan Kakak Tersayang (Peblinda S. Dulalimo) yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam hidupku.

Gorontalo, Juni 2024

Peneliti
Iswan S. Dulalimo

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Gaya Kepemimpinan	9
2.1.1 Pengertian Gaya Kepemimpinan.....	9
2.1.2 Tipe dan Gaya Pemimpin	12
2.1.3 Tipe dan Gaya Pemimpin	13
2.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi gaya kepemimpinan	14
2.1.5 Dimensi dan Indikator Gaya Kepemimpinan.....	15
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.2.3. Suplemen Kualitas Pelayanan	18
2.3 Kerangka Pemikiran	20
2.4 Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian	21
3.2 Metode dan Desain Penelitian	21
3.2.1 Metode Penelitian.....	21
3.2.2 Desain Penelitian.....	21

3.3	Populasi dan Sampel	22
3.3.1	Populasi	22
3.3.2	Sampel.....	22
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5	Sumber Data	25
3.6	Teknik Pengumpulan Data	26
3.7	Uji Instrumen Penelitian.....	26
3.7.1	Deskriptif Instrumen	26
3.7.2	Uji Validitas.....	27
3.8	Uji Reliabilitas.....	27
4.1	Analisis Data	28
4.2.1.	Uji Normalitas.....	28
4.2.2.	Analisis Regresi Linier Berganda	28
5.1	Uji Hipotesis Data	29
5.1.1	Koefisien Determinasi (R^2).....	29
5.1.2	Uji T (Uji Parsial).....	29
5.1.3	Uji F (Uji Simultan)	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		31
6.1	Gambaran Umum	31
6.1.1	Visi	31
6.1.2	Misi	31
6.2	Gambaran Umum Responden.....	32
6.3	Hasil Penelitian.....	33
6.3.1	Uji Validitas Data Responden Penelitian	34
6.3.2	Uji Reliabilitas Data Responden	36
6.3.3	Hubungan Gaya Kepemimpinan (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) .	38
6.3.4	Uji Hipotesis Menggunakan Analisis Regresi Sederhana.....	39
6.3.4.1	Gaya Kepemimpinan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	39
6.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		44
7.1	Kesimpulan.....	44

7.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Data Demografi Responden	33
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Instrument Gaya Kepemimpinan (X)	34
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Instrument Kualitas Pelayanan (Y).....	35
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Gaya Kepemimpinan (X)	36
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Kualitas Pelayanan (Y)	37
Tabel 4. 6 Korelasi Gaya Kepemimpinan (X) dan Kualitas Pelayanan (X).....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Berhasil tidaknya suatu organisasi sangat ditentukan oleh pemimpinnya. Ungkapan luhur bahwa tanggung jawab atas kegagalan mencapai suatu misi terletak pada pemimpin, merupakan ungkapan yang mengedepankan posisi pemimpin dalam organisasi. Manusia memerlukan bimbingan karena mempunyai keterbatasan dan kelebihan tertentu. Keberagaman kemampuan manusia memungkinkan organisasi untuk bertahan dalam kondisi ekonomi yang berubah dengan cepat. Tipe kepemimpinan yang dibutuhkan saat ini adalah kepemimpinan yang menjunjung tinggi cita-cita dan standar etika, meningkatkan kesadaran bawahan, serta menonjolkan potensi dan kinerjanya. Kegiatan para camat sebagai pimpinan pada organisasi pemerintahan diharapkan dapat memperkuat motivasi bawahannya dan meningkatkan keyakinan pegawai bahwa dirinya dibutuhkan. Hasil penelitian (Rusli, 2017) menyatakan bahwa “untuk mencapai efektivitas pelayanan pegawai pada masyarakat yang di inginkan maka perlu ada motivasi pada pegawai, komunikasi yang baik, agar pegawai menyadari bahwa mereka benar-benar dibutuhkan dan tidak di beda-bedakan, sehingga mereka melaksanakan pekerjaan mereka dengan sebaik-baiknya demi kepuasan masyarakat”, namun demikian, sebagian pegawai dalam melaksanakan tugasnya belum maksimal. kondisi

ini terjadi karena camat sebagai motivator dalam pelaksanaan tugas pegawai juga belum maksimal.

Penelitian (Abidin, 2017) menyatakan bahwa “keterampilan dan kompetensi kepemimpinan merupakan faktor penting dalam efektivitas layanan organisasi. Ketika pemimpin menyadari kualitas yang terkait dengan kepemimpinan, kemampuan mereka untuk memilih pemimpin yang efektif meningkat. Para pengelola kecamatan hendaknya lebih memperhatikan kinerja pegawai dan memberikan arahan yang tepat agar pegawai dapat melakukan pekerjaannya dengan baik dan tepat. Camat berperan sebagai koordinator yang diharapkan dapat bekerja sama dengan baik dengan otoritas negara untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Temuan penelitian (Syopwani, 2017) menyatakan bahwa “kepemimpinan yang terjalin antara pengelola kecamatan, sekretaris kecamatan, kepala dinas dan pegawai kecamatan merupakan suatu proses interaksi yang berlangsung dalam situasi kerja yang dinamis”. Proses interaksi sosial ini tentunya mempengaruhi pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai. Oleh karena itu, kepemimpinan dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Namun kami sebagai pegawai tidak berhasil melaksanakannya karena kurangnya interaksi antara pegawai dan pengelola kecamatan.” Pemimpin lembaga pendidikan Islam mengadopsi berbagai variasi gaya atau tipe kepemimpinan yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang menjadi tanggung jawabnya selama masa kepemimpinannya. (2021) mendefinisikan gaya

kepemimpinan sebagai kode etik yang digunakan seseorang ketika mencoba mempengaruhi cara mereka memandang perilaku orang lain. Artinya gaya kepemimpinan diwujudkan melalui perilaku dan strategi, yang dihasilkan dari perpaduan filosofi, keterampilan, sifat, dan sikap yang sering digunakan pemimpin ketika mencoba mempengaruhi kinerja bawahannya. Singkatnya, gaya kepemimpinan adalah kemampuan seorang pemimpin, dalam hal ini lembaga pendidikan Islam, untuk menjamin agar tenaga kependidikan termotivasi untuk bekerja dengan jujur, tuntas dan maksimal meskipun ada rasa paksaan dari pihak yang berkepentingan memotivasi para pemimpin. Selain itu, ada pula gaya kepemimpinan otoriter yang merupakan salah satu gaya kepemimpinan yang klasik dan historis serta masih populer hingga saat ini karena sudah lama menjadi sorotan masyarakat. Hal ini karena gaya kepemimpinan otoriter juga dapat memobilisasi, memajukan, mengoordinasikan, dan memberi energi pada sumber daya pendidikan yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi, namun semua wewenang berada di tangan pemimpin. Gaya kepemimpinan otoriter mempengaruhi segala bentuk kekuasaan yang bergantung pada pemimpin, pengambilan keputusan, ruang bagi bawahan, kinerja, dan motivasi kerja. Pimpinan lembaga pendidikan Islam yang otoriter umumnya tidak terbuka, tidak mau menerima kritik, atau membuka jalan berinteraksi dengan tenaga kependidikan. Selain itu, presiden dan pemimpin cenderung hanya memberi instruksi kepada masyarakat tentang apa yang harus dilakukan dan menggunakan paksaan dan hukuman untuk memberikan disiplin. Hal ini

senada dengan pendapat Sudarwan Danim. Tipe kepemimpinan otoriter diartikan bertindak atas kemauan sendiri, semua produk pemikiran dianggap benar, dan rasa keras kepala serta ketaatan dipaksakan pada massa.

Oleh karena itu, wewenang berada di tangan pemimpin, yang memusatkan kekuasaan, pengambilan keputusan, dan tanggung jawab, sedangkan bawahan dipengaruhi oleh ancaman dan hukuman. Di sisi lain, Kurt Lewin dalam Baharudin dan Umiarso (2012) mengartikan tipe kepemimpinan otokratis sebagai pemimpin yang pekerja keras, serius, teliti, dan tertib. Ia bekerja secara ketat sesuai dengan peraturan yang berlaku dan instruksinya harus diikuti. Pemimpin yang memahami fungsi dan teknik mengarahkan bawahannya untuk menciptakan keselarasan dalam organisasi dan mencapai tujuan organisasi dikatakan memiliki jiwa kepemimpinan. Sebab, menurut GR, ada kepemimpinan. Mengutip Unardi, Terry mengatakan, "Kepemimpinan adalah suatu hubungan di mana seorang pemimpin mempengaruhi orang lain untuk secara aktif bekerja sama dalam tugas-tugas terkait untuk mencapai apa yang diinginkan oleh pemimpin tersebut." Kepemimpinan adalah suatu hubungan di mana orang dan pemimpin saling mempengaruhi dan bekerja sama dalam berbagai hal. tugas untuk mencapai cita-cita pemimpin.

Pola hubungan yang bercirikan saling mempengaruhi dan bekerjasama dalam mencapai tujuan organisasi tercapai apabila terdapat pembagian tugas yang jelas dalam kerangka fungsi kepemimpinan, yaitu fungsi delegasi. Fungsi yang didelegasikan mengacu pada wewenang dan

tanggung jawab seseorang sehubungan dengan tugas dan tanggung jawab manajer tingkat bawahan. Alternatifnya, pendeklegasian wewenang dan tanggung jawab mengacu pada pengalihan sebagian tugas manajer kepada bawahan yang dipercaya, yang memerlukan wewenang dan tanggung jawab. Wewenang merupakan hak mereka yang menduduki jabatan pimpinan untuk mengambil keputusan dan melakukan tindakan guna mewujudkan eksistensi organisasi. Penugasan sementara juga memungkinkan adanya pendeklegasian wewenang dan tanggung jawab di samping. Gaya kepemimpinan partisipatif memberikan kendali bergantian terhadap pemecahan masalah dan pengambilan keputusan, sehingga memungkinkan ide mengalir dari bawah (anggota). Pemimpin memberikan ruang kepada bawahan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, sehingga tercipta suasana persahabatan dan rasa saling percaya antara pemimpin dan anggota.

Kepemimpinan seperti ini bisa sangat merugikan jika para anggotanya tidak cukup matang untuk memikul tanggung jawab dan tidak memiliki motivasi yang tinggi dalam pekerjaannya. Namun sebaliknya, jika ada karyawan yang membantah perkataannya, hal tersebut bisa menjadi bumerang bagi perusahaan.

Gaya kepemimpinan partisipatif dapat membawa perubahan positif bagi yang mengikutinya (anggota). Pemimpin tipe ini penuh perhatian dan terlibat langsung dalam proses, membantu anggota kelompok menyelesaikan tugas dengan sukses. Pemimpin cenderung merasakan semangat yang positif terhadap bawahannya, dan semangat tersebut dapat

semakin memotivasi anggotanya. Pemimpin benar-benar peduli terhadap kesejahteraan dan kemajuan setiap bawahannya (Purwanto et al, 2020).

Pengamatan awal di kantor Kecamatan Biluhu di Provinsi Gorontalo menunjukkan bahwa para pegawai seringkali tidak bekerja seefektif yang mereka bisa. Beberapa warga mengeluhkan sulitnya menemui wakil bupati untuk mendapatkan tanda tangan dan pihak berwenang lambat menemukan wakil bupati. Selain itu, peralatan pendukung bagi karyawan untuk bekerja, seperti AC, komputer, dan printer, masih buruk sehingga sulit memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat setempat.

Berdasarkan uraian dia atas, maka penulis menyimpulkan bahwa gaya kepemimpinan camat sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan Camat Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo”**.

1.2 Rumusan Masalah

Setelah latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah pokok dalam penelitian ini yakni: Seberapa besar Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan pegawai di Kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu: Untuk mengetahui seberapa besar Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif

tehadap kualitas pelayanan pegawai di Kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak terkait, yakni sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

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

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penulisan penelitian ini merupakan syarat untuk menyelesaikan tugas akhir atau skripsi. Serta untuk mencari tau bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kualitas kerja di kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo.

b. Bagi Umum

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah karya ilmiah yang layak dipercaya dan dapat dijadikan acuan atau tambahan pustaka bagi peneliti lain yang membahas tentang masalah ini.

c. Bagi Kantor Camat

Diharapkan dapat menjadi masukan atau salah satu alternatif pemecahan masalah yang ditemui dalam pelaksanaan tugas pada Kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo..

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Gaya Kepemimpinan

2.1.1 Pengertian Gaya Kepemimpinan

Sudarmto (2015:133), mendefinisikan kepemimpinan merupakan seni, karena pendekatan setiap orang dalam memimpin orang dapat berbeda tergantung karakteristik pemimpin, karakteristik tugas maupun karakteristik orang yang dipimpinnya. Pendapat yang senada juga di kemukakan oleh sudaryono (2015:145), yang mendefinisikan kepemimpinan merupakancara seorang pemimpin mempengaruhi perilakubawahan agar mau bekerja sama dan berkerja produktif untuk mencapai tujuan organisasi.

Dari beberapa definisi kepemimpinan menurut para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan merupakan suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi orang lain agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Bukit dkk (2017: 67), gaya kepemimpinan adalah kemampuan seorang pemimpin dalam mempengaruhi bawahan (pengikut) agar bawahan (pengikut) melaksanakan tugas dan tugasnya sesuai dengan yang diharapkan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan cara untuk membuatnya berhasil. Sedarmayanti (2017: 364) mempunyai pendapat serupa yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola perilaku yang ditunjukkan oleh seorang pemimpin ketika mempengaruhi orang lain.

Pola perilaku dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti nilai, asumsi, persepsi, harapan, dan sikap yang ada dalam diri pemimpin. Menurut beberapa ahli gaya kepemimpinan, gaya kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin membujuk bawahan atau pengikutnya untuk melaksanakan tugas dan tugas yang diharapkan guna mencapai tujuan organisasi atau kelompok. Gaya kepemimpinan diartikan sebagai ekspresi perilaku seorang pemimpin yang berkaitan dengan kemampuan kepemimpinan pemimpin tersebut. Pemahaman tentang gaya kepemimpinan ini konsisten dengan pandangan Davis dan Newstrom. Sudrayono, Budaya dan Perilaku Organisasi (2014: 312). Menurut Tjiptono (2006: 161), gaya kepemimpinan adalah cara yang digunakan manajer dalam berinteraksi dengan bawahannya. Gaya kepemimpinan menggambarkan filosofi, keterampilan, dan sikap seorang pemimpin dalam politik. Menurut Prasetyo dalam Dimyati (2006: 28), gaya kepemimpinan adalah suatu cara yang digunakan dalam proses kepemimpinan dan diterapkan dalam perilaku kepemimpinan seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar bertindak sesuai keinginannya. Oleh karena itu, kesimpulan para ahli mengenai gaya kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi atau mengarahkan bawahannya agar tercapai segala tujuan yang diberikan kepadanya. Masalah kepemimpinan muncul pada awal sejarah manusia ketika masyarakat menyadari pentingnya hidup berkelompok untuk mencapai tujuan bersama. Tidak peduli bagaimana sekelompok orang terbentuk, pasti ada satu atau beberapa orang yang memiliki lebih dari yang lain. Hal ini tidak dapat dipungkiri, karena

manusia selalu mempunyai keterbatasan dan kelebihan tertentu. Kepemimpinan dapat didefinisikan sebagai suatu proses kompleks di mana pemimpin mempengaruhi bawahannya untuk melaksanakan dan mencapai visi, misi, tugas dan tujuan mereka, sehingga memajukan dan mengintegrasikan organisasi. Pemimpin melaksanakan proses ini dengan menerapkan karakteristik kepemimpinannya sendiri: keyakinan, nilai, etika, karakter, pengetahuan, dan keterampilan. Seseorang menjadi pemimpin yang efektif bila ia mempunyai bakat genetik untuk memimpin. Bakat-bakat ini dipupuk dan dikembangkan melalui peluang untuk posisi kepemimpinan dan didukung oleh pengetahuan teoritis yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan umum dan terkait teori kepemimpinan.

Gaya kepemimpinan adalah sifat, kebiasaan, temperamen, watak dan kepribadian yang khas dan unik dari seorang pemimpin yang dapat dibedakan dengan orang lain, sehingga mewarnai perilaku dan cara ia memimpin. Pemimpin mampu memengaruhi kegiatan kelompok yang terorganisir dalam upaya mencapaitujuan yang dinginkan. Kepemimpinan muncul sejak adanya peradaban ummat manusia.

1. Teori Genetis

Menyatakan bahwa pemimpin itu tidak dapat direkayasa melainkan muncul karena bakat yang luar biasa yang dibawa sejak lahir. Bisa dipengaruhi oleh gen keturunan orang tua. Pemimpin dapat muncul karena situasi dan kondisi tertentu. Teori genetis bertentangan Teori Sosial.

2. Teori Sosial

Menyatakan bahwa pemimpin tidak dapat lahir begitu saja, tetapi harus disiapkan dan dibentuk untuk menjadi pemimpin. Tiap orang dapat menjadi pemimpin melalui usaha dan penyiapan/kaderisasi dan melalui proses pendidikan/pembelajaran.

3. Teori Ekologis

Merupakan sintesa kedua teori di atas: pemimpin yang baik jika sejak lahir telah memiliki bakat kepemimpinan kemudian bakat tersebut dikembangkan melalui pengalaman dan pendidikan yang disesuaikan dengan perkembangan lingkungan.

2.1.2 Tipe dan Gaya Pemimpin

Setiap orang memiliki karakteristik: sifat, kebiasaan, temperamen, watak dan kepribadian yang khas dan unik. Setiap orang memiliki karakteristik yang membedakannya dengan orang lain, sehingga mewarnai perilaku dan gaya kepemimpinannya. Muncullah gaya kepemimpinan: Demokratis, kharismatik, paternalitis, militeristik, otoriter, birokratis, populis/kerakyatan.

1. Teori Genetik menyatakan bahwa pemimpin muncul dari bakat bawaan dan unggul, bukan dari manipulasi. Mungkin dipengaruhi oleh gen orang tua. Pemimpin bisa saja muncul karena situasi dan kondisi tertentu. Teori genetik tidak sejalan dengan teori sosial.
2. Teori Sosial menyatakan bahwa pemimpin tidak bisa dilahirkan begitu saja, ia harus dipersiapkan dan di latih untuk menjadi pemimpin. Melalui kerja

keras, persiapan/eksekutif, dan proses pendidikan/pembelajaran, siapa pun bisa menjadi pemimpin.

3. Teori Ekologis ini merupakan sintesis dari dua teori di atas. Jika seorang pemimpin yang baik dilahirkan dengan bakat kepemimpinan, maka bakat itu dikembangkan melalui pengalaman dan pendidikan yang disesuaikan dengan perkembangan lingkungan.

2.1.3 Tipe dan Gaya Pemimpin

Semua orang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut : Sifat, kebiasaan, perangai, watak, dan kepribadian yang khas dan unik. Semua orang mempunyai ciri-ciri yang membedakannya dengan orang lain, yang membentuk perilaku dan gaya kepemimpinannya. Gaya kepemimpinan yang muncul adalah: demokratis, kharismatik, paternalistik, militeristik, otoriter, birokratis, populis/merakyat.

1. Kepemimpinan Demokratis: Kepemimpinan adalah yang mampu memperhatikan seluruh kepentingan rakyat yang di pimpinnya, sehingga rakyat merasa diperhatikan keinginannya oleh pemimpinnya.
2. Kepemimpinan Karismatik: Kepemimpinan yang menghargai budi pekerti dan perilaku serta mampu memberikan arahan dan teladan kepada yang dipimpin.
3. Kepemimpinan Otoriter adalah pemimpin yang ingin terlaksana segala keinginan dan perintahnya tanpa memahami kepentingan rakyat yang di pimpinnya.

4. Kepemimpinan Militer: Pemimpin yang dapat memberi perintah kepada bawahannya dan wajib melaksanakan perintah atasannya.
5. Kepemimpinan Paternalistik adalah pemimpin yang menonjolkan kemampuannya dalam memberikan teladan dan teladan bagi orang lain dalam organisasinya.
6. Kepemimpinan Birokrasi: Kepemimpinan yang timbul dari hirarki pangkat dan jabatan dalam suatu organisasi, sehingga pimpinan dapat memerintah bawahan..

2.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi gaya kepemimpinan

Dalam upaya mempengaruhi individu atau sekelompok individu, Luthans (2009) mengemukakan ada empat faktor yang mempengaruhi gaya kepemimpinan, yaitu:

1. Karisma: memberikan visi dan misi, memunculkan rasa bangga, mendapatkan respek dan kepercayaan.
2. Inspirasi: mengkomunikasikan harapan tinggi, menggunakan simbol-simbol untuk memfokuskan usaha, mengekspresikan ada tujuan penting dalam cara yang sederhana.
3. Seleksi intelektual: dapat menujukan intelegensi, rasional, pemecahan masalah secara hati-hati.
4. Memerhatikan staf secara individu: bisa menujukan perhatian secara pribadi, memperlakukan karyawan secara individual, melatih, dan menasehati.

2.1.5 Dimensi dan Indikator Gaya Kepemimpinan

Menurut (Parashakti & Setiawan, 2019) indikator gaya kepemimpinan antara lain:

1. Kepemimpinan Otoriter

Kepemimpinan otoriter adalah jika kekuasaan atau wewenang, sebagian besar mutlak tetap berada pada pemimpin atau pimpinan itu menganut sistem sentralisasi wewenang. Proses pengambilan keputusan dan kebijakan hanya ditetapkan sendiri oleh sang pemimpin, bawahannya tidak di ikut sertakan memberikan saran, ide dan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan.

2. Kepemimpinan Delegatif

Kepemimpinan delegatif apabila seorang pemimpin melakukan delegasi wewenang kepada bawahannya dengan lengkap. Dengan demikian, bawahannya bisa mengambil keutusan dan kebijakan dengan bebas atau leluasa di dalam melaksanakan pekerjaannya, sepenuhnya diserahkan pada bawahannya.

3. Kepemimpinan Partisipatif

Kepemimpinan partisipatif adalah bila dalam kepemimpinannya dilakukan dengan cara persuasif, menciptakan kerjasama yang serasi, menumbuhkan rasa loyalitas, dan partisipatif para bawahan. Pemimpin memotivasi bawahan agar merasa ikut memiliki perusahaan.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Hermawan (2018) menyimpulkan kualitas pelayanan adalah seperangkat bentuk produksi atau jasa khusus yang dapat memberikan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dalam hal ini, perusahaan penyedia jasa memerlukan interaksi langsung antara pelanggan dan rekan usaha, seperti: .Sikap dan keterampilan dalam mengkomunikasikan informasi yang membuat perbedaan pada pelayanan yang hebat (Lovelock dan Wirtz, 2011). Laut (Susanto & Realize, 2022 dalam Kasmir hal.47) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan tindakan pihak bisnis atau perusahaan untuk memuaskan pelanggan. Menurut (Susanto & Sadar, 2022, Suryani S.91) Kualitas pelayanan adalah kemampuan untuk menciptakan dan menyampaikan produk berupa barang atau jasa yang mempunyai manfaat yang memenuhi harapan dan keinginan pelanggan. Kualitas layanan mengacu pada semua aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan dalam hal ini mengacu pada pelayanan yang diberikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan antarmanusia, keterampilan, keramahan, dan lain-lain melalui sikap dan karakteristik pemberian pelayanan sesuai kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Caruana, 2016). Menurut Zameer (2015), kualitas layanan adalah kombinasi keseluruhan karakteristik yang dihasilkan dari pemasaran,

rekayasa produksi, dan pemeliharaan yang memungkinkan produk dan layanan tersebut memenuhi harapan pelanggan dan konsumen. Studi yang dilakukan (Sembiring & Suharyono, 2019; Setyowati, 2017) menemukan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berbeda dengan penelitian (Ibrahim & Thawil, 2019) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (Krisnawati, 2016), kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan dan kualitas layanan atau pengalaman yang diterima sehingga kualitas tersebut dipersepsikan baik dan pelanggan puas harapan.

Sedangkan Usmala menjelaskan dalam penelitiannya (Gofur, 2019) bahwa kualitas pelayanan merupakan ekspresi perilaku dan ikatan yang timbul dari pertimbangan antara keinginan (harapan) dan kinerja (hasil)

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler & Keller dalam (Agussalim & Ali, 2017) , ada beberapa dimensi kualitas yang menjadi acuan, diantaranya adalah:

- a. *Responsiveness* (ketanggungan), yaitu keahlian karyawan secara tanggap membantu pembeli dan ketersediaan untuk melayani apa yang dibutuhkan pembeli dengan baik.
- b. *Reliability* (keandalan), yaitu keahlian karyawan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dengan cepat, akurat dan memuaskan.

- c. *Empathy* (empati), adalah reaksi peduli untuk dapat memberikan perhatian lebih secara personal kepada pelanggan dengan memahami harapan pelanggan, dan kenyamanan untuk berkomunikasi;
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan petugas yang dimiliki, berupa keterampilan, kesopanan serta kepercayaan yang diberikan sehingga para pelanggan terbebas dari resiko.
- e. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, alat-alat karyawan untuk sarana komunikasi.

2.2.3. Suplemen Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dibahas oleh Parashakti & Setiawan, 2019 dalam bukunya “*Product Plus*”. Ide-ide menarik telah diajukan tentang bagaimana produk dan layanan dapat digabungkan untuk menciptakan keunggulan yang menguntungkan perusahaan dengan meningkatkan keuntungan dan bahkan dalam menghadapi persaingan.

Ada 8 suplemen pelayanan yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

- 1) *Information*, yaitu proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari produk dan jasa yang diperlukan oleh pelanggan. Penyediaan saluran informasi yang langsung memberikan kemudahan dalam rangka menjawab keinginan pelanggan tersebut, adalah penting.
- 2) *Consultation*, setelah memperoleh informasi yang diinginkan, pelanggan memerlukan konsultasi baik menyangkut masalah teknis, administrasi, biaya. Untuk itu, suatu organisasi harus menyiapkan sarananya menyangkut

materi konsultasi, tempat konsultasi, karyawan/petugas yang melayani, dan waktu untuk konsultasi secara cuma-cuma.

- 3) *Ordertaking*, penilaian pelanggan pada titik ini adalah ditekankan pada kualitas pelayanan yang mengacu pada kemudahan pengisian aplikasi maupun administrasi yang tidak berbelit-belit, fleksibel, biaya murah, dan syarat-syarat yang ringan.
- 4) *Hospitality*, pelanggan yang berurusan secara langsung akan memberikan penilaian kepada sikap ramah dan sopan dari karyawan, ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas lain yang memadai.
- 5) *Caretaking*, variasi latar belakang pelanggan yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula.
- 6) *Exception*, beberapa pelanggan kadang-kadang menginginkan pengecualian kualitas pelayanan.
- 7) *Billing*, titik rawan berada pada administrasi pembayaran. Artinya, pelayanan harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi pembayaran, baik menyangkut daftar isian formulir transaksi, mekanisme pembayaran hingga keakuratan perhitungan tagihan.
- 8) *Payment*, pada ujung pelayanan harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan pada keinginan pelanggan, seperti transfer bank, *credit card*, debet langsung pada rekening pelanggan.

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, kajian pustaka, dan kerangka pikir, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian yaitu: Terdapat pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai di kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memilih Kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo sebagai objek penelitian. Kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo beralamat di Jl. Buke Panai Desa Lobuto Timur Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo Provinsi Gorontalo. Penelitian ini dilakukan selama 3 (tiga) bulan.

3.2 Metode dan Desain Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:3), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kuantitatif, dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan metode survey yaitu pendekatan yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (buatan).

3.2.2 Desain Penelitian

Adapun desain penelitian ini dapat digambarkan yakni sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

Keterangan:

X = Gaya Kepemimpinan

Y = Kualitas Pelayanan

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo yang berjumlah 14 orang yang terdiri dari 8 orang PNS, 6 orang Honor kontrak dan masyarakat Biluhu.

3.3.2 Sampel

Menurut (Sagiyono, 2017), sampel adalah sebagian dari populasi dan karakteristiknya. Sampel pada penelitian ini adalah sampel jenuh, yaitu teknik pengambilan sampel yang seluruh anggota populasi dijadikan sampel.

Hal ini dikarenakan jumlah populasi yang relatif kecil atau kurang dari 100. Dengan demikian, sampel pada penelitian ini adalah seluruh pegawai kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo yang berjumlah orang 14 orang.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Konsep	Indikator	Skala Ukur
Gaya Kepemimpinan (Variabel Independen)	Manurut Rivai (2008) dalam Ryani Dhyan Parashakti (2019), gaya artinya sikap, gerakan, tingkah laku, sikap yang elok, gerak gerik yang bernilai bagus, kekuatan, kesanggupan untuk berbuat baik. Anoraga (dalam Sutrisno 2019) serta Hartanto (2016) mengemukakan bahwa kepemimpinan adalah mempengaruhi pihak lain melalui komunikasi baik langsung maupun	1. Kepemimpinan Otoriter 2. Kepemimpinan Delegatif 3. Kepemimpinan Partisipatif	Ordinal

	tidak langsung dengan maksud untuk menggerakkan orang-orang agar dengan penuh pengertian, kesadaran, dan senang hati bersedia mengikuti kehendak pimpinan itu.		
Kualitas Pelayanan (Variabel Dependen)	Hermawan (2018) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan rangkaian bentuk istimewa dari suatu prokduksi atau pelanyanan yang dapat memberikan kemampuan dalam	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (<i>reliability</i>) 2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>emphaty</i>) 5. Bukti fisik (<i>tangible</i>) 	Ordinal

	memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat		
--	---	--	--

3.5 Sumber Data

Guna mendapatkan data dalam penelitian, maka peneliti menggunakan dua jenis data, yaitu sebagai berikut:

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi, maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan variabel penelitian, hasil penelitian terdahulu baik dalam bentuk jurnal, skripsi, dan lain-lain.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Observasi, merupakan teknik awal yang digunakan dalam penelitian. Dimana secara langsung peneliti mengamati tentang gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan kantor Camat Biluhu secara keseluruhan.
- b. Kuesioner, disebarluaskan kepada responden yang memuat pertanyaan dan kategori atas jawaban pertanyaan sesuai tanggapan responden.
- c. Dokumentasi, cara untuk mendapatkan data dengan jalan mengambil data yang ada dalam catatan perusahaan. Adapun data-data yang didapat antara lain adalah data kinerja karyawan, daftar hadir, dan struktur organisasi kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo.

3.7 Uji Instrumen Penelitian

3.7.1 Deskriptif Instrumen

Sugiyono (2017:148) menyatakan instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam atau sosial yang diamati. Oleh karena itu, penggunaan alat penelitian terdiri dari pencarian informasi yang lengkap tentang suatu masalah, fenomena alam, atau fenomena sosial. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan data yang akurat melalui penggunaan skala likert. Sugiyono (2017: 136) menyatakan skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok masyarakat terhadap fenomena sosial.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen angket yang berisi nilai sebagai berikut:

No	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliable dalam pengumpulan data, diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliable. Hal ini berarti bahwa dengan menggunakan data yang telah teruji validitas dan rehabilitasnya, otomatis hasil (data) penelitian menjadi valid dan reliable.

3.7.2 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2013:172), hasil penelitian yang valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi objek dalam waktu yang berbeda. Perhitungan uji validitas menggunakan program aplikasi SPSS *for windows versi 2.0*, butir angket yang sah atau valid dikatakan mempunyai nilai r hitung $>$ r tabel dengan taraf signifikansi 5% pad df (N-2).

3.8 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan syarat untuk pengujian validitas instrumen. Oleh karena itu, walaupun instrumen yang valid pada umumnya pasti reliabel, tetapi pengujian instrumen perlu dilakukan (Sugiyono, 2017).

4.1 Analisis Data

4.2.1. Uji Normalitas

Teknik analisis data yang pertama kali dilakukan adalah uji normalitas data. Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak. Menurut Sugiyono (2012:24), dan apabila data yang dihasilkan normal, maka menggunakan statistik parametrik, dan apabila tidak berdistribusi normal maka menggunakan data statistik nonparametrik.

4.2.2. Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan metode regresi linier berganda yang digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila variabel independen dimanipulasi/dirubah-rubah atau dinaik-turunkan (Sugiyono, 2010).

Rumus Linier berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel independen (Kinerja)

A = Konstanta

b_1-b_3 = Koefesien Regresi

X_1 = Variabel *reward* terhadap kinerja

X_2 = Variabel *punishment* terhadap kinerja

E = *Error Disturbances*

5.1 Uji Hipotesis Data

5.1.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghazali (2016:95), koefisien determinan (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam rangka menerangkan variasi variabel dependen. Uji *R Square* (R^2) digunakan untuk menunjukkan besarnya presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya koefisien dari 0 sampai 1, semakin mendekati 0 koefisien determinasi semakin kecil pengaruhnya terhadap variabel bebas, sebaliknya mendekati 1 besar pengaruhnya terhadap variabel bebas. Koefisien determinasi memiliki kelemahan, yaitu bisa terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan kedalam model regresi, dimana setiap penambahan satu variabel bebas dan pengamatan dalam model akan meningkatkan nilai R^2 meskipun variabel yang dimasukkan itu tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya.

5.1.2 Uji T (Uji Parsial)

Menurut (Imam Ghazali, 2016), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam rangka menerangkan variasi variabel dependen. Salah satu cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungannya lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

5.1.3 Uji F (Uji Simultan)

Menurut Ghozali (2012), uji statistik F merupakan pengujian regresi secara bersama-sama yaitu untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Langkah pertama untuk melakukan uji F yaitu dengan menyusun hipotesis. Dalam penyusunan hipotesis, terdapat hipotesis alternatif, seperti:

1. $H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$. Artinya terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, berarti variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
2. $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$. Artinya tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Pengujian tersebut dipakai dalam melihat level signifikan dari desain penelitian apakah cocok atau tidak. Penentuan nilai F tabel menggunakan tingkat signifikan yang digunakan adalah 5% dengan derajat kebebasan ($\alpha:K-1, n-K$). dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya variabel independen secara serentak mempengaruhi varibel dependen.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a di tolak yang artinya variabel independen secara serentak tidak mempengaruhi variabel dependen.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

6.1 Gambaran Umum

Biluhu adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Gorontalo, Kabupaten Gorontalo, Indonesia. Kecamatan Biluhu merupakan bagian dari Kecamatan Batuda Pantai. Terdiri dari desa Biluhu Tengah, Luluo, Botu Boluo, Lobuto Timur, Lobuto, Biruhu Barat, Huwongo dan Olimeyala. Secara geografis, Kecamatan Biluhu terletak di pesisir selatan Provinsi Gorontalo. Berbatasan dengan Teluk Tomini di selatan, Kecamatan Batuda Pantai di timur, dan Kecamatan Bilato di barat. Biluhu terdiri dari dua kata: "Bilo" dan Lohu yang artinya kumpulan desa pesisir. Geografi Wilayah Secara topografi wilayah terdiri atas pegunungan, dataran tinggi, dataran rendah, dan lautan.

6.1.1 Visi

“Terwujudnya Masyarakat Biluhu yang Berkualitas, Damai, Sejahtera, Maju, Mandiri dan Berbudaya”

6.1.2 Misi

1. Memperkuat Struktur Pemerintah Desa dan pemantapan kinerja kelembagaan Desa se -Kecamatan Biluhu.
2. Peningkatan Kinerja Aparat Kecamatan Biluhu (Aparat Handal).
3. Mendukung dan menyukseskan program kegiatan Kabupaten dan Provinsi Gorontalo (Jaring Asmara).

6.2 Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden di lokasi penelitian dihasilkan data primer yang didapatkan dengan daftar pertanyaan dalam bentuk kuesioner yang telah dibagikan kepada para pegawai dari 14 kuesioner yang telah dibagikan kepada para pegawai di Kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo dan hasilnya 14 kusioner juga kembali kepada peneliti. Tingkat pengembalian kuesioner yang telah diedarkan kepada responden penelitian diperoleh sebanyak 100%. Hasil ini dikarenakan pada saat penyebaran kusioner penelitian para pegawai di Kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo semua berada ditempat dalam melaksanakan tugasnya sebagai pegawai.

Berdasarkan data responden penelitian pada Tabel 4.1 Menyajikan beberapa informasi terkait obaservasi dilokasi penelitian. Informasi yang disajikan antara lain jenis kelamin laki-laki lebih banyak dibanding responden perempuan, dimana responden laki-laki sebanyak 57,14% sedangkan responden perempuan 42,86%. Berdasarkan klasifikasi tingkat pendidikan mayoritas tingkat pendidikan pegawai di Kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo mempunyai pendidikan SMA sebanyak 42,86%, di ikuti S1 sebanyak 35,71%, D3 sebanyak 14,28% dan sisanya S2 sebanyak 7,14%. Berdasarkan klasifikasi umur responden di lokasi penelitian sekitar 35,71% berumur <30 tahun, kemudian dikuti 28,57% berumur 41-50 tahun, sedangkan sisanya 14,28% berumur 31-40 dan diatas >50 tahun.

Tabel 4. 1 Data Demografi Responden

Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase
Jenis Kelamin		
1. Laki-Laki	8	57,14%
2. Perempuan	6	42,86%
Pendidikan		
S2	1	7,14%
S1	5	35,71%
D3	2	14,28%
SMA	6	42,86%
Umur		
<30 tahun	5	35,71%
31-40 tahun	2	14,28%
41-50 tahun	4	28,57%
>50	2	14,28%

Sumber : Hasil olahan Penelitian

6.3 Hasil Penelitian

Pada dasarnya penelitian kuantitatif menggunakan alat kuesioner dalam bentuk pertanyaan dalam menunjang pelaksanaan penelitian dilokasi. Oleh sebab itu, perlu diuji validitas dan reliabilitas data yang digunakan untuk mengetahui pakan instrument kuesioner yang kita gunakan dan disebarluaskan kepada para responden dapat mengukur variabel yang akan diteliti. Uji validitas dan reliabilitas data ini dilakukan dengan cara menghitung masing-masing pertanyaan dan skor total yang dihasilkan dalam satu data. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas data penelitian yang dihasilkan .

6.3.1 Uji Validitas Data Responden Penelitian

Data yang diperoleh dalam penelitian ditabulasi terlebih dahulu lalu kemudian data tersebut diolah menggunakan *software* SPSS 21 untuk pengujian validitas dan reliabilitas data yang dihasilkan dilokasi penelitian. Hasil uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program *software* SPSS 21 hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koefesien korelasi *pearson moment* untuk setiap butir instrument pertanyaan dari responden yang tertuang dalam bentuk alat bantu kuesioner pertanyaan dengan variabel Gaya Kepemimpinan (variable X) terhadap Kualitas Pelayanan (variabel Y) adalah signifikan, dimana hasil signifikansinya sebesar 0,05 dengan demikian data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa setiap variabel Gaya Kepemimpinan (variable X) terhadap Kualitas Pelayanan (variabel Y) tersebut Valid. Oleh sebab itu, secara ringkas hasil uji validitas data intrumen Gaya Kepemimpinan (variable X) terhadap Kualitas Pelayanan (variabel Y) dapat dilihat pada Tabel 4.2 dan 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Instrument Gaya Kepemimpinan (X)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,465	0,291	Valid
2	0,520	0,291	Valid
3	0,580	0,291	Valid
4	0,920	0,291	Valid
5	0,640	0,291	Valid
6	0,480	0,291	Valid
7	0,903	0,291	Valid
8	0,729	0,291	Valid
9	0,640	0,291	Valid

10	0,570	0,291	Valid
----	-------	-------	-------

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Instrument Kualitas Pelayanan (Y)

No. Item	R _{xy}	R _{tabel}	Keterangan
1	0,487	0,291	Valid
2	0,522	0,291	Valid
3	0,562	0,291	Valid
4	0,812	0,291	Valid
5	0,751	0,291	Valid
6	0,409	0,291	Valid
7	0,831	0,291	Valid
8	0,812	0,291	Valid
9	0,502	0,291	Valid
10	0,519	0,291	Valid

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Hasil analisis data yang didapatkan dari uji validitas instrument data penelitian pada Tabel 4.2 dan 4.3 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dapa instrument pertanyaan pada kuesioner padapenelitian (1-10) dan (1-10) mengenai isntrumen variabel Gaya Kepemimpinan (variable X) terhadap Kualitas Pelayanan (variabel Y) dianggap Valid karena hasil item kuesioner menunjukkan bahwa t hitung > t tabel. Hasil ini menunjukkan bahwa pengujian item kuesioner variabel Gaya Kepemimpinan (variable X) terhadap Kualitas Pelayanan (variabel Y) dinyatakan valid dan dapat dilakukan untuk pengujian reliabilitas yang dapat menunjukkan bahwa data tersebut konsisten dan dapat dipercaya serta menghasilkan data yang sama pula dalam penelitian ini.

6.3.2 Uji Reliabilitas Data Responden

Uji reliabilitas dalam hal ini mengacu pada nilai *Alpha* yang dihasilkan dalam output program SPSS 21 seperti halnya pada uji statistik lainnya. Hasil uji reliabilitas atau *Alpha Cronbach* berpedoman pada dasar pengambilan keputusan yang ditentukan.

Perhitungan nilai reliabilitas data penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu teknik *split-half spearmean brown* pada prinsipnya dilakukan menjadi dua belahan butir-butir soal pvariabel lalu menghubungkan dua belah tersebut dengan menggunakan rumus korelasi *spearmean brown*. Jika hasil nilai korelasinya di atas $> 0,50$ maka nilai korelasinya dinyatakan reliabel, kemudian angkanya tersebut disesuaikan dengan nilai r-tabel sehingga didapatkan angka reliabilitasnya. Hasil uji reliabilitas terhadap Gaya Kepemimpinan (variable X) terhadap Kualitas Pelayanan (variabel Y) dari masing-masing variabel dapat dilihat dari Tabel 4.4 dan 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Gaya Kepemimpinan (X)

No. Item	R_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,943	0,291	Reliabel
2	0,848	0,291	Reliabel
3	0,848	0,291	Reliabel
4	0,848	0,291	Reliabel
5	0,875	0,291	Reliabel
6	0,880	0,291	Reliabel
7	0,851	0,291	Reliabel
8	0,864	0,291	Reliabel
9	0,848	0,291	Reliabel
10	0,848	0,291	Reliabel

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Berdasarkan uji analisis reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21 pada Tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas (ri) dari instrument pertanyaan Gaya Kepemimpinan (X) bedasarkan nilai *Alpha cronbach* $0,878 > 0,291$ (r-tabel) maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan yang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan Gaya Kepemimpinan (X) dinyatakan Reliabel sebagai alat pengumpul data penelitian dan dapat dilanjutkan dengan uji instrument pertanyaan selanjutnya.

Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Kualitas Pelayanan (Y)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,827	0,291	Reliabel
2	0,645	0,291	Reliabel
3	0,645	0,291	Reliabel
4	0,645	0,291	Reliabel
5	0,650	0,291	Reliabel
6	0,711	0,291	Reliabel
7	0,649	0,291	Reliabel
8	0,633	0,291	Reliabel
9	0,742	0,291	Reliabel
10	0,766	0,291	Reliabel

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Data uji analisis reliabilitas Instrument Kualitas Pelayanan (Y) dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21 pada Tabel 4.4 diatas dapat di lihat bahwa nilai reliabilitas (ri) dari instrument pertanyaan Kualitas Pelayanan (Y) bedasarkan nilai *Alpha cronbach* $0,720 > 0,291$ (r-tabel) maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan yang sudah dijabarkan di atas dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan Kualitas Pelayanan (Y)

dinyatakan Reliabel sebagai alat pengumpul data penelitian dan dapat dilanjutkan dengan uji instrument pertanyaan selanjutnya.

6.3.3 Hubungan Gaya Kepemimpinan (X) dan Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan analisis statistik untuk mengetahui hubungan korelasi Gaya Kepemimpinan (variable X) dengan Kualitas Pelayanan (variabel Y) di Kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo dari hasil analisis statistik dengan menggunakan bantuan *software SPSS* versi 21.

Hasil analisis uji koresi dihasilkan bahwa Gaya Kepemimpinan (variable X) terhadap Kualitas Pelayanan (variabel Y) ditujukan pada Tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 4. 6 Korelasi Gaya Kepemimpinan (X) dan Kualitas Pelayanan (X)

			Correlations	
			Gaya Kepemimpinan	Kualitas Pelayanan
Gaya Kepemimpinan	Pearson Correlation		1	,643**
	Sig. (2-tailed)			,002
	N		14	14
	Bias		0	-,010
	Bootstrap ^c	Std. Error	0	,056
		95% Confidence	Lower	,783
Kualitas Pelayanan		Interval	Upper	,992
	Pearson Correlation			,643**
	Sig. (2-tailed)			,002
	N		14	14
	Bias			-,010
	Bootstrap ^c	Std. Error		,056
		95% Confidence	Lower	,783
		Interval	Upper	,992

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

- *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
- c. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 1000 bootstrap samples

Berdasarkan hasil uji korelasi ditemukan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara variabel bahwa Gaya Kepemimpinan (variable X) dengan Kualitas Pelayanan (variabel Y) dengan nilai $r = 0,643$; $P < 0,001$ karena r hitung atau *pearson correlation* dalam uji statistic bernilai positif artinya bahwa semakin tinggi nilai Gaya Kepemimpinan (variable X) maka akan semakin tinggi pula nilai Kualitas Pelayanan (variabel Y) di Kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo.

6.3.4 Uji Hipotesis Menggunakan Analisis Regresi Sederhana

6.3.4.1 Gaya Kepemimpinan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan uji analisis regresi sederhana antara variabel. Berdasarkan uji regresi sederhana antara variabel Gaya Kepemimpinan (variable X) terhadap Kualitas Pelayanan (variabel Y) di Kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo ditujukan pada Tabel 4.7 sebagai berikut :

Model Summary

Mode 1	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,643 ^a	,690	,881	1,025

a. Predictors: (Constant), Gaya Kepemimpinan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	101,744	1	101,744	96,801
	Residual	12,613	12	1,051	
	Total	114,357	13		

- a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
 c. Predictors: (Constant), Gaya Kepemimpinan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,876	3,501		,005
	Gaya Kepemimpinan	,742	,075	,643	9,839 ,002

- a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Hasil uji analisis regresi linier ditemukan bahwa nilai signifikansi variabel Gaya Kepemimpinan (X) $0,002 < 0,005$ maka disimpulkan bahwa Gaya Kepemimpinan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) (H_1 diterima). Hasil nilai Tabel *Model Summary* dari hasil analisis menggunakan SPSS 21 diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,690 maka memiliki arti bahwa sumbangan variabel Gaya Kepemimpinan (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 69,0% sedangkan sisanya 31 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

6.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antar

variabel Gaya Kepemimpinan (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dengan nilai 0,643; $P < 0,001$ karena nilai r-hitung atau *pearson correlation* dalam uji statistik bernilai positif artinya bahwa semakin tinggi nilai Gaya Kepemimpinan (X) maka akan semakin tinggi pula nilai Kualitas Pelayanan (Y) di Kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo. Hasil nilai Tabel *Model Summary* dari hasil analisis menggunakan SPSS 21 diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,690 maka memiliki arti bahwa sumbangannya variabel Gaya Kepemimpinan (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 69,0% sedangkan sisanya 31% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini. Hasil ini tersebut menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara Gaya Kepemimpinan (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) ini memberi arti bahwa kompetensi sangat menentukan bagi kinerja pegawai di Kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo.

Berdasarkan angket Gaya Kepemimpinan yang ada sangat baik dalam meningkatkan kinerja bawahan yang didukung dengan teori Gaya Kepemimpinan yang diterapkan di Kantor Camat Biluhu Kabupaten Gorontalo dalam menciptakan organisasi yang berstandar dan meningkatkan kinerja bawahan. Dengan kepemimpinan yang baik maka suatu organisasi mampu bersaing dengan dunia luar dan gaya kepemimpinan yang diterapkan akan berpengaruh bagi kinerja bawahan itu sendiri. Thoha (2010:42) mengungkapkan bahwa dengan mempergunakan kepemimpinan maka pemimpin akan mempengaruhi persepsi bawahan dan memotivasinya dengan cara mengarahkan pegawai pada kejelasan

tugas, pencapaian tujuan, kepuasan kerja, dan pelaksanaan kerja yang efektif. Oleh karena itu bisa dikatakan tidak ada keraguan bahwa gaya kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan hal ini di pertegas oleh Robbins (2007:432) yang mengungkapkan bahwa “kepemimpinan sebagai kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok menuju pencapaian sasaran”. Artinya sikap, gerakan, tingkah laku, sikap yang elok, gerak-gerik yang bagus sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu jelaslah bahwa salah satu pengaruh terhadap kinerja pegawai tersebut adalah gaya kepemimpinan yang diterapkan seorang pemimpin, sehingga apabila gaya kepemimpinan yang diterapkan sesuai dengan situasi atau keadaan organisasi tersebut maka meningkatkan kinerja pegawai dan begitu pula sebaliknya.

Pimpinan Camat di Kantor Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo menjadi motor pergerak dalam menentukan arah kebijakan kelurahan serta menentukan bagaimana tujuan kecamatan dalam melayani masyarakat yang dipimpinnya dapat diimplementasikan kepada bawahannya. Pegawai dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerja agar Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo berjalan dengan baik dan efektif. Peningkatan kinerja ditunjukan dengan menciptakan tujuan dari Kualitas Pelayanan yang efektif dan efisien. Maka dari itu, diperlukan efektivitas kepemimpinan Camat di Kantor Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo. Menurut Mulyasa (2004:126) memberikan

Kriteria Gaya Kepemimpinan yang efektif yaitu: a) Mampu memberdayakan Pegawai untuk melaksanakan pelayanan yang baik dan produktif. b) Menyelesaikan Jobdesc sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. c) Menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat sehingga bisa melibatkan masyarakat secara aktif dalam rangka mewujudkan Pelayanan yang baik. d) Menerapkan prinsip kepemimpinan yang sesuai dengan tingkat kemampuan pegawai. e) Bekerja dengan sesama pegawai menciptakan tujuan Kecamatan secara produktif sesuai dengan prinsip kepemimpinan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dikemukkan diatas maka dapat di tarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Gaya Kepemimpinan (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 69,0% sedangkan sisanya 31 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini. Hasil penelitian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi Gaya Kepemimpinan maka akan semakin meningkat pula Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo.
2. Gaya Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan memiliki peranan penting dimana Camat mempergunakan kepemimpinan maka pemimpin akan mempengaruhi persepsi bawahan dan memotivasinya dengan cara mengarahkan pegawai pada kejelasan tugas, pencapaian tujuan, kepuasan kerja, dan pelaksanaan kerja yang efektif

7.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang dihasilkan tersebut, ditarik kesimpulan bahwa Gaya Kepemimpinan melayani/*servant leadership* cocok digunakan untuk organisasi yang sedang mengalami masalah terkait Kualitas Pelayanan. Para pemimpin organisasi publik juga disarankan menggunakan Gaya Kepemimpinan ini agar kepercayaan masyarakat akan pemerintah kembali tinggi karena pelayanan yang semakin berkualitas.

Disarankan kepada pimpinan Camat agar lebih memperhatikan Gaya Kepemimpinannya agar Kualitas Pelayanan lebih meningkat lagi. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti faktor lain yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan mengingat ada faktor lain sebesar 31% yang turut mempengaruhi Kualitas Pelayanan, akan tetapi dalam penelitian ini tidak ikut diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, N. dan. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Keuchik Terhadap Efektivitas Pelayanan Raskin Kepada Masyarakat Gampong Rukoh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(93), 1–20.
- Arman V, F. (1991). *Tota Quality Control* (Third Edit). Mc Graw Hill Book.
- B, B. (2021). Manajemen Pendidikan Islam. *Management of Education: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(2), 160–174. <https://doi.org/10.18592/moe.v7i2.5429>
- Gaspresz, V. (1997). *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis total* (eds Indone). Prentice Hall International, Inc.
- Goetsch, D. . and S. D. (1994). *Introduction to Total Quality: Quality , Productiity, Competitiviness*, Englewood, Cliffs,N.J.
- H.A.S, M. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Handoko, H. (1999). Kepemimpinan Transformasional dan Pemberdayaan. In *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* (Vol. 14, Issue 1).
- Imam Ghazali. (2016). *Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (1st ed.). Badan Universitas Diponegoro.
- Pamudji, S. (1994). *Profesionalisme Pegawai Negara dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*.
- Parashakti, R. D., & Setiawan, D. I. (2019). Gaya Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BJB Cabang Tangerang. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1). <https://doi.org/10.33059/jseb.v10i1.1125>
- Philip, K. &. (1994). *Marketing Management: Analysis, Planning and Control*, 8th ed Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall.
- Purwanto, A., Asbari, M., Santoso, P. B., Wijayanti, L. M., Hyun, C. C., Sihite, O. B., & Saifuddin, M. P. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif dan Otokratis Terhadap Kinerja Sistem Jaminan Halal HAS 23000 Pada Industri Makanan Kemasan. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 4(1), 156–179. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v4i1.345>
- Rusli. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Camat Terhadap Efektivitas Pelayanan Pegawai Pada Masyarakat Di Kecamatan Botu Sopang Kabupaten Pasir. *Jurnal Ilmiah*, 6(1), 213–226.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. PT Alfabeta.

- Sumantri, B. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syariah. *Jurnal Economia*, 10(2), 142. <https://journal.uny.ac.id/index.php/economia/article/view/7540/6516>
- Susanto, Y., & Realize, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Konsumen pada PT Ndexindo Mandiri Indonesia. *ECo-Buss*, 5(2), 508–518. <https://doi.org/10.32877/eb.v5i2.459>



PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO
KANTOR CAMAT BILUHU

Jl. Buke Panai Desa Lohuto Timur Kode Pos 96272

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800 /Kec.Blh/86/VI/2024

Yang bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Ahmad Basar K. Baderan
Jabatan : Camat Biluhu
Alamat : Desa Huidu Kec. Limboto Barat

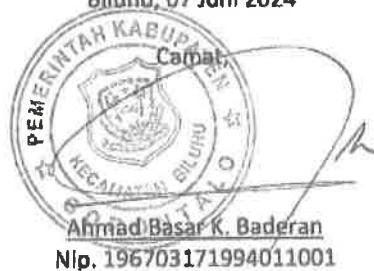
Dengan Ini menerangkan Kepada :

Nama : Iswan S. Dulalimo
NIM : S2120004
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Yang Bersangkutan Telah selesai Melaksanakan Penelitian Dalam rangka Pengambilan Data melalui wawancara Oleh Pemerintah Kecamatan Biluhu dengan Judul "PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN CAMAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT BILUHU KABUPATEN GORONTALO.

Demikian Surat Keterangan ini di berikan kepada yang bersangkutan untuk di gunakan Penyusunan Skripsi.

Biluhu, 07 Juni 2024





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 : 073/FISIP-UNISAN/S-BP/VI/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Purwanto, S.I.P.,M.Si
NIDN : 0926096601
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : ISWAN S DULALIMO
NIM : S2120004
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Gaya Kepemimpinan Camat Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Bilulu Kabupaten Gorontalo

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar 27, % berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang 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.

Gorontalo, 15 Juni 2024

Tim Verifikasi,

Mengetahui
Dekan,



Dr. Mochammad Sakir, S.Sos, S.I.Pem., M.Si
NIDN. 0913027101


Purwanto, S.I.P., M.Si
NIDN 0926096601

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin
DF

PAPER NAME

Skripsi Iswan 1.docx

AUTHOR

ISWAN DULALIMO

WORD COUNT

7113 Words

CHARACTER COUNT

47755 Characters

PAGE COUNT

49 Pages

FILE SIZE

374.7KB

SUBMISSION DATE

Jun 13, 2024 11:49 AM GMT+7

REPORT DATE

Jun 13, 2024 11:50 AM GMT+7

● 27% Overall Similarity

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

- 27% Internet database
- Crossref database
- 0% Submitted Works database
- 7% Publications database
- Crossref Posted Content database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Cited material
- Quoted material
- Small Matches (Less than 30 words)

● 27% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 27% Internet database
- Crossref database
- 0% Submitted Works database
- 7% 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.

Rank	Source	Category	Percentage
1	eprintslib.ummggl.ac.id	Internet	3%
2	scribd.com	Internet	3%
3	pdfcoffee.com	Internet	2%
4	dinastirev.org	Internet	2%
5	repository.stiegici.ac.id	Internet	1%
6	jurnal.ranahresearch.com	Internet	1%
7	123dok.com	Internet	1%
8	journal.univpancasila.ac.id	Internet	1%

9	text-id.123dok.com	<1%
	Internet	
10	dilibadmin.unismuh.ac.id	<1%
	Internet	
11	journal.stieamkop.ac.id	<1%
	Internet	
12	repository.radenfatah.ac.id	<1%
	Internet	
13	coursehero.com	<1%
	Internet	
14	repository.upi.edu	<1%
	Internet	
15	dilib.unila.ac.id	<1%
	Internet	
16	fdocuments.net	<1%
	Internet	
17	id.wikipedia.org	<1%
	Internet	
18	repository.unida.ac.id	<1%
	Internet	
19	eprints.mdp.ac.id	<1%
	Internet	
20	jurnal.uns.ac.id	<1%
	Internet	

21	vdocuments.site	<1%
	Internet	
22	onlinehulp-arteveldehogeschool.be	<1%
	Internet	
23	repository.uir.ac.id	<1%
	Internet	
24	jurnal.iain-bone.ac.id	<1%
	Internet	
25	Suriagiri S. "KEPEMIMPINAN OTORITER DALAM MANAJEMEN PENDID...	<1%
	Crossref	
26	jurnal.bsi.ac.id	<1%
	Internet	
27	ejournal.uika-bogor.ac.id	<1%
	Internet	
28	eprints.unpak.ac.id	<1%
	Internet	

BIO DATA MAHASISWA

NAMA : ISWAN S. DULALIMO
 NIM : S2120004
 TTL : KAB. GORONTALO, 09 JULI 2001
 FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI
 AGAMA : ISLAM
 PRODI : S1 ILMU PEMERINTAHAN
 ALAMAT : DESA LOBUTO KEC. BILUHU KAB. GORONTAO



NAMA ORANG TUA

AYAH : SALIM R. DULALIMO
 IBU : SARTIN M. DUNGGIO
 SAUDARA : PEBLINDA S. DULALIMO

RIWAYAT PENDIDIKAN

NO	JENJANG	KET.
b1.	SDN 5 BILUHU	BERIJAZAH
2.	SMPN 1 BILUHU	BERIJAZAH
3.	SMAN 1 BILUHU	BERIJAZAH