

**PENGARUH TIPE KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Oleh :

**FAIZAL A. NUSI  
S2120054**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan  
Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Ichsan Gorontalo**



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

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**PENGARUH TIPE KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Oleh :

**FAIZAL A. NUSI**

**NIM : S2120054**


**SKRIPSI**

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

Telah disetujui dan diseminarkan,  
Gorontalo, – – 2024

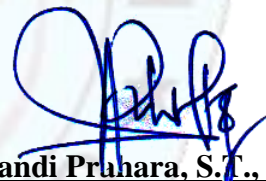
**Menyetujui,**

Pembimbing I



**Dr. Abdul Gaftar La Tiokko, M.Si**  
NIDN : 0034126282

Pembimbing II



**Dr. Sandi Pruhara, S.T., M.Si**  
NIDN : 0929038602

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan**



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

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

### PENGARUH TIPE KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO UTARA

Oleh :

**FAIZAL A. NUSI**

**NIM : S2120054**

#### SKRIPSI


Di Pertahankan Di Depan Tim Penguji  
Pada Tanggal — — 2024  
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

#### Tim Pembimbing dan Penguji :

1. Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si (.....)
2. Dr. Sandi Prahara, ST., M.Si (.....)
3. Dr. Mochammad. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si (.....)
4. Dr. Fatmah M. Ngabito, S.IP., M.Si (.....)
5. Purwanto, S.IP., M.Si (.....)

#### Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Universitas Ichsan Gorontalo

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

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Universitas Ichsan Gorontalo

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

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :


Nama : Faizal A. Nusi  
Nim : S2120054  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Pengaruh Tipe Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memenuhi ujian akhir di Universitas Ichsan Gorontalo merupakan hasil karya saya sendiri.

Apa bila bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sebenarnya dengan jelas sesuai norma, kaidah, etika penulisan ilmiah dan buku penulisan ilmiah Universitas Ichsan Gorontalo.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau bagian skripsi ini bukan hasil karya sendiri atau terdapat bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia menerima sanksi lainnya sesuai peraturan yang berlaku

Yang Membuat Pernyataan



**FAIZAL A. NUSI**  
NIM : S2120054

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

"Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai, tapi kamu harus mulai  
untuk menjadi hebat."

(Zig Ziglar)

"Usaha dan doa tergantung pada cita-cita. Manusia tiada memperoleh selain apa  
yang telah diusahakannya."

(Jalaluddin Rumi)

"Modal dalam hidup adalah nekat dalam hal yang baik, memulai sesuatu butuh  
keberanian dan memastikan jalan hidup tersebut dapat dijejaki  
dengan ikhlas dan penuh sabar"

(penulis)

### **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan kepada semua pihak yang banyak membantu:

- ❖ Allah SWT. Terima kasih atas segala Rahmat dan Hidayah-Mu skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
- ❖ Kedua orang tua ayahanda tercinta (alm.Abubakar Nusi) dan ibunda tercinta (Yeni Napu), dan saudara-saudaraku tercinta (Nurmaslin Nusi, Farida Nusi dan Suryanto Nusi) terima kasih telah banyak memberikan doa dan dukungannya selama ini.
- ❖ Istri tercinta (Jihan Olli, S.Pd) dan kedua orang tua mertua, ayah (Aston Olli) dan ibu (Sumiyati Mayang), adik ipar (Julkarnain Olli) terima kasih telah banyak memberikan doa dan dukungannya.
- ❖ Anak-anakku tercinta (Siti Auliasyah Defa Nusi, Mohamad Arrizal Nusi dan Zahirah Azalia Nusi)
- ❖ Teman-teman kelas Reguler, kelas Karyawan dan Kelas Eksekutif seangkatan dalam memperjuangkan terselesainya skripsi
- ❖ Almamaterku

## ABSTRAK

### **FAIZAL A. NUSI. S2120054. PENGARUH TIPE KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO UTARA.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar: 1) pengaruh tipe kepemimpinan baik dari tipe otokratis (X1), tipe militeristis (X2), tipe paternalistis (X3) tipe kharismatis (X4), dan tipe demokrasi (X5) secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara, 2) pengaruh tipe kepemimpinan otokratis (X1) secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara, 3) pengaruh tipe kepemimpinan militeristis (X2) secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara; 4) pengaruh tipe kepemimpinan Paternalistis (X3) secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara; 5) pengaruh tipe kepemimpinan kharismatis (X4) secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara; 6) pengaruh tipe kepemimpinan demokratis (X5) secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 21 orang. Metode analisis data menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Tipe Kepemimpinan yang berupa Tipe Otokratis (X1), Tipe Paternalistis (X2), Tipe Militeristis (X3), Tipe Kharismatis (X4), dan Tipe Demokratis (X5) berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 61,6%, sedangkan 38,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. 2) Tipe Kepemimpinan yang berupa Tipe Otokratis (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 58,4%. 3) Tipe Kepemimpinan yang berupa Tipe Paternalistis (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 57,9%. 4) Tipe Kepemimpinan yang berupa Tipe Militeristis (X3) berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 58,4 %. 5) Tipe Kepemimpinan yang berupa Tipe Kharismatis (X4) berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 47,6 %; 6) Tipe Kepemimpinan yang berupa Tipe Demokratis (X5) berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 57,0 %.

Kata Kunci : Tipe Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan



## **ABSTRACT**

### **FAIZAL A. NUSI. S2120054. THE EFFECT OF LEADERSHIP TYPE ON THE PUBLIC SERVICE QUALITY IN THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF NORTH GORONTALO REGENCY**

*This study aims to determine to what extent the effect of: 1) leadership type both from autocratic type (X1), militaristic type (X2), paternalistic type (X3) charismatic type (X4), and democratic type (X5) simultaneously on Public Service Quality at the Population and Civil Registration Office of North Gorontalo Regency, 2) autocratic leadership type (X1) partially on Public Service Quality at the Population and Civil Registration Office of North Gorontalo Regency, 3) militaristic leadership type (X2) partially on Public Service Quality at the Population and Civil Registration Office of North Gorontalo Regency; 4) paternalistic leadership type (X3) partially on Public Service Quality at the Population and Civil Registration Office of North Gorontalo Regency; 5) charismatic leadership type (X4) partially on Public Service Quality at the Population and Civil Registration Office of North Gorontalo Regency; 6) democratic leadership type (X5) partially on Public Service Quality at the Population and Civil Registration Office of North Gorontalo Regency. This study employs a quantitative approach with a survey method. The number of samples in this study consists of 21 people. The data analysis method applies path analysis. The results of this study indicate that 1) Leadership types in the form of Autocratic Type (X1), Paternalistic Type (X2), Militaristic Type (X3), Charismatic Type (X4), and Democratic Type (X5) simultaneously affect Public Service Quality (Y) by 61.6%, and 38.4% is affected by other factors unstudied. 2) Leadership Type in the form of Autocratic Type (X1) partially affects Public Service Quality (Y) by 58.4%. 3) Leadership Type in the form of Paternalistic Type (X2) partially affects Public Service Quality (Y) by 57.9%. 4) The type of leadership in the form of Militaristic type (X3) partially affects Public Service Quality (Y) by 58.4%. 5) Leadership Type in the form of Charismatic Type (X4) partially affects the Public Service Quality (Y) by 47.6%; 6) Leadership Type in the form of Democratic Type (X5) partially affects the Public Service Quality (Y) by 57.0%.*

**Keywords:** *leadership type, service quality*



## **KATA PENGANTAR**

Bismillah Hirrahan Nirrahim,

Puji syukur atas Nikmat dan Rahmat Allah, SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH TIPE KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO UTARA”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Olehnya penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya, ikhlas dan tulus kepada orang tua saya, satu-satunya orang tua saya yang semoga selalu diberikan kesehatan yaitu ibu tercinta Yeni Napu, memberikan perhatian dan bimbingan psikologis, menyemangati walaupun jauh berada dari tempat penulis. Ucapan terima kasih pula penulis sampaikan kepada Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjoke, M.Si sebagai Rektor Ichsan Gorontalo sekaligus Dosen Pembimbing I, Ibu Dr. Sandi Prahara, ST., M.Si sebagai Dosen Pembimbing II, Bapak Dr. Moch. Sakir. S.Sos, S.I.Pem, M.Si sebagai Dekan Program Studi Ilm Pemerintahan, Bapak Purwanto, S.Ip, M.Si sebagai Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, Ibu Dr. Fatma M. Ngabito, S.Ip., M.Si sebagai Rektor Universitas Ichsan Gorontalo Utara yang telah memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan juga kepada Ibu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara, Drs. Sarce Y. Kandou, M.Pd beserta jajarannya telah membantu dan menerima penulis dalam menyusun dan melakukan penelitian



di dinas terkait. Untuk istriku Jihan Olii yang mendampingi dan memberi semangat serta teman-teman Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang senantiasa memberikan masukan dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan, oleh sebab itu penulis memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan dalam skripsi ini. Penulis juga mengharapkan adanya kritik dan saran dari pembaca untuk kekurangan dan kesalahan dalam skripsi ini. Harapan penulis bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat secara langsung untuk semua pihak yang membaca skripsi ini, dapat memberikan inspirasi dan ide-ide dalam membangun dan memperbaiki kualitas pelayanan publik hingga menuju tujuan pelayanan prima.

Gorontalo, ..... 2024

Penyusun

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Faizal A. Nusi', with a large, sweeping flourish above the name.

Faizal A. Nusi

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRACT .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Maksud Penelitian .....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1. Pengertian Kepemimpinan .....	9
2.2. Tipe Kepemimpinan .....	14
2.3. Kualitas Pelayanan Publik .....	17
2.4. Teori Tentang Pelayanan Publik .....	29
2.5. Standar Pelayanan Publik .....	30

2.6. Asas Pelayanan Publik .....	32
2.7. Efektifitas Pelayanan Publik .....	34
2.8. Kerangka Pikir Penelitian .....	35
2.9. Hipotesis Penelitian .....	36
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1. Objek Penelitian .....	37
3.2. Metode Penelitian .....	37
3.2.1. Operasional Variabel .....	38
3.2.2. Populasi dan Sampel .....	41
3.2.3. Sumber Data .....	42
3.2.4. Prosedur Pengambilan Data .....	42
3.2.5. Pengujian Intrumen Penelitian .....	43
3.2.6. Metode Analisis Data .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
1.1. Gambaran Umum Lokasi .....	50
1.2. Visi dan Misi .....	52
1.3. Struktur Organisasi .....	53
1.4. Gambaran Umum Responden .....	53
1.5. Hasil Penelitian .....	55
1.5.1. Uji Validitas Data Responden Penelitian .....	55
1.5.2. Uji Reliabilitas Data Responden .....	57
1.5.3. Uji Regresi Sederhana .....	59
1.5.4. Uji Hipotesis Dengan Pendekatan Koefisien Jalur .....	62
1.5.5. Uji Korelasi Secara Parsial .....	64

1.6. Pembahasan Penelitian .....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	70
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Saran .....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	72
LAMPIRAN TABULASI DATA .....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Operasional Variabel X dan Y .....	38
Tabel 3.2. Bobot Nilai Variabel .....	41
Tabel 3.3. Interpretasi Koefisien Korelasi .....	43
Tabel 4.1. Data Demografi Responden .....	54
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Instrumen Tipe Kepemimpinan (X) .....	56
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan Publik (Y) .....	56
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Tipe Kepemimpinan (X) .....	58
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan Publik (Y) ..	59
Tabel 4.6. Pengaruh Tipe Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan Publik.....	59
Tabel 4.7. Nilai Korelasi Tipe Otokratis (X1), Tipe Paternalistis (X2), Tipe Militeristis (X3), Tipe Karismatis (X4) dan Tipe Demokratis (X5) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) .....	60
Tabel 4.8. Rangkungan Hasil Koefisien Jalur .....	62

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-undang tentang Otonomi Daerah dan Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan pusat dan daerah memiliki pengertian yang sebagian besar kewenangan yang sebelumnya berada di pemerintahan pusat diserahkan kepada pemerintah daerah otonom. Daerah otonom adalah daerah yang diberikan kekuasaan dan kewenangan dalam mengatur pemerintahannya berdasarkan peraturan dan undang-undang. tujuan diserahkan kewenangan dari pemerintahan pusat ke pemerintahan daerah otonom dengan maksud agar masyarakat yang berada di daerah pelosok dapat dipenuhi kebutuhan sesuai kemampuan yang dimiliki oleh daerah.

Otonomi daerah akan berhasil pelaksanaan tergantung pada pendapatan asli daerah (PAD) dan Sumber Daya Manusia (SDM). tujuan dari pelaksanaan otonomi daerah adalah terselenggaranya pemerintahan yang baik (*Good Government*), menghasilkan birokrasi yang handal, profesional, efisien, produktif dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. sehingga diharapkan dengan adanya otonomi daerah ini dapat memberikan keadaan dimana masyarakat dan pemerintah saling sinkronisasi, bersentuhan, menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Tujuan pembangunan nasional dapat dicapai melalui kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah baik pusat maupun daerah. kegiatan tersebut salah satunya adalah pelayanan masyarakat baik berupa pelayanan jasa maupun layanan

informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. pemerintah sebagai lembaga yang memiliki tugas dan fungsi dalam memberikan pelayanan kepada publik atau masyarakat. Pelayanan publik akan menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah, berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima sebab kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan. keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Pelanggan dari pelayanan publik adalah masyarakat, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Tanggung jawab dan kewenangan pemerintah dalam menentukan standar pelayanan publik, tetapi pelayanan publik menjadi sorotan kinerja pemerintah sejak lama. Hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat pemerintah memiliki fungsi utama dalam melayani masyarakat, oleh pemerintah perlu harus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk itu, diperlukan perhatian semua pihak, mulai dari pemerintah sebagai pembuat regulasi, aparatur negara sebagai pelaksana, dan masyarakat sebagai pengawas jalannya pelayanan publik sesuai dengan diamanatkan oleh undang-undang. Pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis, dan menjadi prioritas sebagai kunci masuk untuk melaksanakan pemerintahan yang baik. Hardiansyah, (2018:21) salah satu pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis dan prioritas untuk ditangani adalah, karena dewa sain



penyelenggaraan pelayanan publik yang buruk sebagai signifikan dengan buruknya penyelenggaraan *good governance*. dampak pelayanan publik yang buruk sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap kinerja pelayanan pemerintah. buruknya pelayanan publik, mengindikasikan kinerja manajemen pemerintahan yang kurang baik.

Pelayanan publik dalam konteks pembangunan daerah dan kesejahteraan masyarakat, perbaikan dan peningkatan pelayanan publik yang dilakukan dengan benar, memiliki nilai strategis dan bermanfaat bagi peningkatan dan pengembangan investasi dan mendorong kegiatan pembangunan yang dilakukan oleh masyarakat luas. Indikasi yang baik dari terselenggaranya pelayanan publik adalah cerminan dari membaiknya kinerja manajemen pemerintahan, disisi lain menunjukkan perubahan pola pikir perubahan yang berpengaruh terhadap sikap mental dan perilaku aparat pemerintahan terutama manajerial pimpinan dalam mengelola dan memimpin aparatur pemerintahan untuk berorientasi pada pelayanan publik. Dan tidak kalah penting adalah dengan adanya pelayanan publik yang baik akan berpengaruh untuk menurunkan dan mempersempit terjadinya pungli dan KKN yang dewasa ini telah merebak di semua lini ranah pelayanan publik.

Haryatmoko, (2011) mengemukakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik, sangat dipengaruhi oleh kepedulian dan komitmen pimpinan/top manajer dan aparat penyelenggara pemerintahan untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik. Secara signifikan perubahan dari pelayanan publik, akan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan berpengaruh terhadap meningkatnya

kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah sebagai penyelenggara dan pemberi pelayanan publik.

Pemimpin dalam pelayanan publik berperan menggerakkan aparat penyelenggara pelayanan publik, kepemimpinan yang memiliki orientasi pelayanan publik hingga mencapai pada pelayanan prima. Pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan sehingga mampu mempengaruhi orang-orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas pelayanan publik demi tercapainya suatu tujuan. Seorang pemimpin bisa memberikan motivasi dan pengaruh dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik. Motivasi dan dorongan merupakan faktor yang harus ada dalam kepemimpinan sebab ini menjadi bagian yang mempengaruhi dan mengendalikan bawahan atau aparatur pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, mampu melaksanakan hingga mencapai tujuan yaitu pelayanan prima.

Kepemimpinan memiliki peran yang diatur oleh berbagai aturan yang bersifat struktural, namun tidak berarti harus bersifat kaku dalam melaksanakan tugas kepemimpinannya walaupun lebih cenderung ke arah tersebut. seorang pemimpin juga memiliki dalam birokrasi pemerintahan juga dituntut kemampuannya untuk menerapkan tipe kepemimpinan yang baik dan tepat dalam upaya mempengaruhi dan memberikan motivasi kepada para bawahannya terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

Berbicara tentang tipe kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara memiliki polemik tuntutan dan kepuasan atas pelayanan publik. Mengenai pemberian pelayanan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat

atau tidak, hakikatnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang hendaknya berkualitas dan terdapat dimensi kualitas pelayanan diantaranya daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), kemampuan fisik (*tangibles*) dimana kelima dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak terkait sebagai pemberi pelayanan publik. Publik atau masyarakat Gorontalo Utara sebagai penerima layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki andil dalam menilai kualitas pelayanan publik dan kepemimpinan dari dinas terkait. Sifat pelayanan publik pada kualitas dan tipe kepemimpinan yang memotivasi dan mendorong pelayanan publik menuju pelayanan prima.

Untuk itu berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Tipe Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis dalam rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Seberapa besar pengaruh tipe kepemimpinan berupa tipe otokratis (X1), tipe militeristis (X2), tipe paternalistis (X3), tipe kharismatis (X4), dan tipe demokratis (X5) terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.
- b. Seberapa besar pengaruh tipe kepemimpinan berupa tipe otokratis (X1) secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.

- c. Seberapa besar pengaruh tipe kepemimpinan berupa tipe militeristis (X2) secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.
- d. Seberapa besar pengaruh tipe kepemimpinan berupa tipe Paternalistis (X3) secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.
- e. Seberapa besar pengaruh tipe kepemimpinan berupa tipe kharismatis (X4) secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.
- f. Seberapa besar pengaruh tipe kepemimpinan berupa tipe demokratis (X5) secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.

### **1.3. Maksud Penelitian**

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisa data mengenai pengaruh tipe kepemimpinan berupa tipe otokratis, tipe militeristis, tipe kharismatis dan tipe demokratis terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tipe kepemimpinan baik dari tipe otokratis (X1), tipe militeristis (X2), tipe paternalistis (X3) tipe kharismatis (X4), dan tipe demokrasi (X5) secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tipe kepemimpinan otokratis (X1) secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tipe kepemimpinan militeristik (X2) secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tipe kepemimpinan Paternalistik (X3) secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tipe kepemimpinan kharismatis (X4) secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tipe kepemimpinan demokratis (X5) secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

#### **1. Kegunaan teoritis**

Diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang ilmu pemerintahan terutama menyangkut pengembangan teori tipe kepemimpinan dan teori peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **2. Kegunaan bagi praktis**

Diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan khususnya Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara dalam

menerapkan tipe kepemimpinan yang bisa memberikan motivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### 3. Kegunaan bagi penelitian

Diharapkan sebagai bahan perbandingan literatur bagi peneliti berikutnya yang tertarik terhadap masalah tipe kepemimpinan dan kualitas pelayanan publik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pengertian Kepemimpinan**

Sebelum mengetahui apa yang dimaksud dengan kepemimpinan ada baiknya mengetahui kata dasar dari kepemimpinan itu yaitu pemimpin. Pemimpin memiliki pengertian dari beberapa ahli salah satunya oleh Henry Pratt Fairchild yaitu pemimpin adalah seorang yang memimpin dengan jalan memprakarsai tingkah laku sosial dengan mengatur, mengarahkan, mengorganisir, atau mengontrol usaha/upaya orang lain, atau melalui prestise, kekuasaan atau posisi (pengertian luas). Seorang yang membimbing, memimpin dengan bantuan kualitas-kualitas persuasifnya, dan akseptansi (penerimaan) secara sukarela oleh pengikutnya (pengertian sempit). Kepemimpinan adalah suatu proses atau kemampuan seseorang untuk memimpin, membimbing, mengarahkan, dan mempengaruhi orang lain atau kelompok dalam mencapai tujuan atau visi bersama. Kepemimpinan melibatkan sejumlah keterampilan, sikap, dan tindakan yang bertujuan untuk mengkoordinasikan usaha individu atau kelompok agar mencapai hasil yang diinginkan.

Soekarso, dkk (2010 : 107) mengemukakan bahwa ada banyak teori dan pendekatan dalam memahami kepemimpinan, dan pengertian kepemimpinan bisa berbeda-beda tergantung pada sudut pandang dan konteksnya. Beberapa konsep penting dalam kepemimpinan meliputi :

1. Pengaruh: Kepemimpinan melibatkan kemampuan untuk mempengaruhi orang lain. Pemimpin dapat menggunakan berbagai cara untuk mempengaruhi orang lain, baik melalui komunikasi, contoh, atau kebijakan yang diterapkan



2. Visi dan tujuan: Seorang pemimpin seringkali memiliki visi atau tujuan yang ingin dicapai bersama dengan tim atau organisasinya. Kemampuan untuk merumuskan visi yang jelas dan menginspirasi orang lain untuk mengikuti visi tersebut adalah aspek penting dalam kepemimpinan.
3. Keterampilan komunikasi: Kepemimpinan yang efektif memerlukan keterampilan komunikasi yang baik. Seorang pemimpin harus dapat berkomunikasi dengan jelas, mendengarkan dengan baik, dan memotivasi orang lain.
4. Kepemimpinan situasional: Pendekatan kepemimpinan yang efektif bisa berbeda-beda tergantung pada situasi dan karakteristik tim atau organisasi. Beberapa situasi mungkin memerlukan pendekatan yang lebih otoriter, sementara yang lain memerlukan pendekatan yang lebih kolaboratif.
5. Kemampuan dalam pengambilan keputusan: Pemimpin seringkali dihadapkan pada keputusan-keputusan penting. Kemampuan untuk mengambil keputusan yang bijak dan mempertimbangkan dampaknya adalah aspek penting dari kepemimpinan.

Kepemimpinan bisa terjadi dalam berbagai konteks, seperti dalam organisasi bisnis, pemerintahan, pendidikan, atau dalam kehidupan sehari-hari. Kepemimpinan yang efektif dapat berdampak positif dalam mencapai tujuan bersama, memotivasi orang lain, dan menciptakan lingkungan kerja atau kelompok yang produktif dan harmonis.

Kartono dan Kartini (2014: 2) dalam kepemimpinan terdapat hubungan antara manusia, yaitu hubungan mempengaruhi (dari pemimpin) dan hubungan kepatuhan, ketaatan para pengikut/bawahan karena dipengaruhi oleh kewibawaan

pemimpin. Para pengikut terkena pengaruh kekuatan dari pemimpinnya, dan bangkitlah secara spontan rasa ketaatan pada pemimpin. Pasolong (2013: 1) konsep kepemimpinan pada dasarnya berasal dari kata “pemimpin” yang artinya bimbing atau tuntun, dari kata “pimpin” melahirkan kata kerja “memimpin” yaitu orang yang berfungsi memimpin, atau orang yang membimbing atau menuntun. Sedangkan kepemimpinan yaitu kemampuan seseorang dalam mempengaruhi orang lain dalam mencapai tujuan. Hasibuan (2018:170), mengemukakan bahwa “kepemimpinan (*leadership*) yang ditetapkan oleh seorang manajer dalam organisasi dapat menciptakan integrasi yang serasi dan mendorong gairah kerja pegawai untuk mencapai sasaran yang maksimal”. Hasibuan (2018:170) juga mengemukakan bahwa “kepemimpinan adalah kata benda dari pemimpin (*leader*)”. Selanjutnya Hasibuan (2018:170) mengemukakan “Pemimpin (*leader*) adalah seseorang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinan, mengarahkan bawahan untuk mengerjakan sebagian pekerjaannya dalam mencapai tujuan organisasi. kepemimpinan adalah cara seseorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi”.

Sutarto (2012: 12) mengemukakan bahwa kepemimpinan adalah aktivitas mempengaruhi orang-orang agar mau bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan yang mereka inginkan. George Terry dalam Sedarmayanti (2013: 249) mengatakan bahwa kepemimpinan adalah keseluruhan kegiatan/aktivitas untuk mempengaruhi kemauan orang lain untuk mencapai tujuan bersama. Kemudian Robert Dubin dalam Sedarmayanti (2013: 249) mengatakan bahwa kepemimpinan adalah aktivitas pemegang kewenangan dan pengambil keputusan sedangkan

Ralph Stogdil dalam Sedarmayanti (2013: 249) mengatakan bahwa kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi aktivitas kelompok dalam upaya perumusan dan pencapaian tujuan. House dan Dessler dalam Mangkunegara (2010: 53) memberikan peringatan perilaku kepemimpinan sebagai tindakan pemimpin dalam mempengaruhi persepsi, motivasi bawahan dan sebagai bawahan mereka puas terhadap tindakan pemimpin tersebut.

Anoraga dalam (Sutrisno, 2016:222) mengartikan “kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi pihak lain, melalui komunikasi baik langsung maupun tidak langsung dengan maksud untuk menggerakkan orang-orang agar penuh dengan penuh pengertian, kesadaran, dan senang hati bersedia mengikuti kehendak pimpinan itu”. Menurut Sadili dalam (Armelsa dan Mutiah, 2019:95) mengartikan “kepemimpinan adalah kemampuan meyakinkan dan menggerakkan orang lain agar mau bekerja sama di bawah kepemimpinannya sebagai suatu tim untuk mencapai suatu tujuan tertentu”. Menurut Pramudyo dalam (Lestari, 2018:99) mengatakan bahwa “kepemimpinan merupakan perilaku kepemimpinan yang diperlihatkan pimpinan dalam memimpin dan mengarahkan para pegawainya”.

Menurut Robbins dalam (Mustafa dan Maryadi, 2018:36) “kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok untuk mencapai tujuan”. Menurut Siagian (2012:97) pengertian “kepemimpinan adalah kemampuan dan keterampilan seseorang ketika menjabat sebagai pimpinan dalam suatu organisasi untuk mempengaruhi perilaku orang lain, khususnya bawahannya agar berfikir dan bertindak sedemikian rupa sehingga dapat memberikan sumbangan nyata dalam pencapaian tujuan organisasi”. Rivai dan Mulyadi

(2012:2) mendefinisikan “kepemimpinan secara luas adalah proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya, dan selain itu juga mempengaruhi interpretasi mengenai peristiwa-peristiwa para pengikutnya, pengorganisasian dan aktivitas-aktivitas untuk mencapai sasaran, memelihara hubungan kerjasama dari orang-orang diluar kelompok atau organisasi”.

Menurut Colquitt dalam Wibowo (2016:6) “Kepemimpinan adalah sebagai penggunaan kekuasaan dan pengaruh untuk mengarahkan aktivitas pengikut pada pencapaian tujuan, dimana pengarahan dapat mempengaruhi interpretasi pengikut terhadap kejadian, organisasi dari aktivitas kerja mereka, komitmen mereka terhadap tujuan utama, hubungan mereka dengan pengikut lain, dan akses mereka pada kerja sama dan dukungan dari unit kerja lain”.

Menurut Badeni (2013:126), “Kepemimpinan merupakan fenomena universal yang sangat penting dalam organisasi, baik organisasi bisnis, pendidikan, politik, keagamaan, maupun sosial, yang dalam proses interaksi untuk mencapai tujuannya, orang-orang yang ada di dalamnya membutuhkan seseorang yang dapat mengkoordinasikan, mengarahkan, dan memudahkan orang-orang tersebut untuk mencapai tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan organisasi, karena tanpa adanya kepemimpinan, suatu organisasi hanyalah sejumlah orang atau mesin yang mengalami kebingungan”. Menurut Feriyanto, dkk (2015:92), “Pemimpin adalah suatu peran dalam suatu sistem tertentu, dimana seseorang dalam peran formal telah memiliki keterampilan kepemimpinan namun belum tentu mampu memimpin, atau kepemimpinan pada dasarnya berhubungan dengan

keterampilan, kecakapan, dan tingkat pengaruh yang dimiliki seseorang oleh sebab itu kepemimpinan bisa dimiliki oleh orang yang bukan pemimpin”.

## **2.2. Tipe Kepemimpinan**

Tipe kepemimpinan adalah suatu cara yang digunakan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku orang lain. Gaya Kepemimpinan merupakan norma perilaku yang dipergunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain. Masing-masing gaya tersebut memiliki keunggulan dan kelemahan. Seorang pemimpin akan menggunakan gaya kepemimpinan sesuai kemampuan dan kepribadiannya. Pemimpin sebagai pemegang jabatan tertinggi dalam sebuah organisasi merupakan faktor penentu dalam mencapai tujuan demi keberhasilan sebuah organisasi. Oleh karena itu, seorang pemimpin dituntut memiliki kualitas kepemimpinan yang handal untuk menjawab berbagai tantangan dan hambatan yang akan dihadapi oleh organisasinya (Sariku, dkk., 2014).

Terdapat perbedaan antara tipe dan gaya kepemimpinan. Setiap kepemimpinan dapat digolongkan ke salah satu tipe namun bisa memiliki berbagai macam gaya kepemimpinan. Sedangkan gaya kepemimpinan lebih cenderung terhadap situasi. Sariku, dkk., (2014) menyatakan bahwa ada berbagai macam tipe kepemimpinan atau yang sering disebut juga dengan gaya kepemimpinan yang kita kenal, yaitu:

### **1. Tipe Otoriter**

Pemimpin yang otoriter memiliki karakteristik yang dipandang negatif, tergolong lebih mementingkan diri sendiri, bersikap bahwa mempunyai kekuasaan

yang lebih, dan tidak mau menerima ide-ide yang disampaikan oleh bawahannya.

Ciri-ciri seorang pemimpin yang otoriter, adalah:

- a. Menganggap organisasi sebagai pemilik sendiri;
- b. Menganggap organisasi sebagai alat;`
- c. Tidak mau menerima kritik, saran, dan pendapat;
- d. Menggunakan pendekatan yang bersifat memaksa dan bersifat menghukum.

(Pasolong, 2013)

## **2. Tipe Militeristis**

Tipe ini pada dasarnya tidak memiliki jiwa kepemimpinan seperti gaya militer melainkan hanya sebagai bahan contoh dalam penerapan kepemimpinannya saja. Cara penerapan tipe ini sangat berbeda dalam dunia kemiliteran, maksudnya dalam dunia militer memang sudah lazim untuk diterapkan, sebab penerapannya harus tegas, menuntut disiplin keras, dan harus lugas dalam bekerja. Sifat-sifat seorang pemimpin Militeristis antara lain:

- a. Memerintahkan bawahannya dengan sistem ketentaraan.
- b. Lebih mengedepankan atas jabatan yang ia miliki.
- c. Senang akan peraturan yang berlebih-lebihan.
- d. Menuntut disiplin keras dan sifat yang dingin dengan bawahannya.
- e. Selalu mengadakan upacara-upacara di berbagai macam keadaan.
- f. Tidak suka masukan dari bawahannya. (Kadarisman, 2012)

## **3. Tipe Paternalistis**

Tipe ini pada umumnya banyak ditemui di masyarakat tradisional. Tipe ini lebih menekankan bahwa bawahan adalah sebagai anaknya atau di setiap tindakan harus dibantu oleh pemimpin dan sifatnya sok maha tahu. Bawahan tidak diberi

kesempatan untuk berkreasi dalam mengembangkan inisiatif melaksanakan tugasnya sendiri. Tipe ini sangat cocok bagi pemimpin yang memiliki jiwa “kebakakan”. Namun tipe pemimpin seperti ini tidak ada sifat keras atau kejam terhadap mereka yang dipimpin, melainkan sifatnya lebih menunjukkan sifat yang sangat ramah terhadap bawahannya

#### **4. Tipe Kharismatik**

Tipe kepemimpinan yang memiliki ciri kepribadian yang istimewa atau sifat wibawa yang tinggi sehingga sangat dikagumi dan mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap bawahan atau pengikutnya. Umumnya diketahui bahwa pemimpin yang demikian mempunyai daya tarik yang amat besar dan karena pada umumnya mempunyai pengikut yang jumlahnya sangat besar. Sampai sekarangpun orang tidak engetahui benar sebab-sebabnya mengapa seseorang.

#### **5. Tipe Demokratis**

Tipe Demokratis adalah pemimpin yang selalu melakukan penetapan keputusan dengan melakukan musyawarah bersama bawahannya pada setiap kegiatan yang dilakukan. Dalam pelaksanaan harus harus dijalin kebersamaan. Dia sadar bahwa karyawan adalah bagian dari kehidupannya. Para ahli kepemimpinan telah membuktikan bahwa tipe pemimpin yang demokratislah yang paling sesuai untuk perusahaan modern. Hal ini terjadi karena tipe kepemimpinan ini memiliki karakteristik sebagai berikut

- a. Proses pengambilan keputusan selalu berdasarkan musyawarah bersama
- b. Berusaha untuk lebih menyeimbangkan kepentingan dan tujuan organisasi dengan kepentingan dan tujuan pribadi/bawahan;



- c. Senang dalam menerima sumbang saran, pendapat, dan bahkan kritik dari bawahannya;
- d. Mengedepankan kerjasama team work dalam pencapaian tujuan organisasi;
- e. Ikhlas dan selalu bersikap baik terhadap karyawan yang melakukan kesalahan yang kemudian akan menjadi pelajaran bagi bawahan untuk tidak dilakukan kembali;
- f. Lebih memberikan kesempatan berkreaitivitas kepada bawahan, agar menjadikan bawahan menjadi sukses daripadanya;
- g. Berusaha mengembangkan kapasitas diri pribadinya sebagai pemimpin

#### **6. Tipe Laissez Faire**

Pada tipe kepemimpinan ini praktis pemimpin tidak memimpin, dia membiarkan kelompoknya dan setiap orang berbuat sebebasnya. Pemimpin tidak ikut sedikitpun dalam melaksanakan pekerjaan. Semua pekerjaan dan tanggung jawab harus dilakukan oleh bawahannya sendiri. Pemimpin hanya berfungsi sebagai simbol, tidak memiliki kecakapan teknis, tidak mempunyai jiwa kepemimpinan, tidak bisa mengontrol anak buah, tidak mampu melaksanakan koordinasi kerja, tidak mampu menciptakan hubungan kerja yang baik. Kedudukan sebagai pemimpin biasanya diperoleh dengan cara penyogokan, suapan atau karena sistem nepotisme. Oleh karena itu organisasi yang dipimpinnya biasanya morat marit dan kacau balau.

### **2.3 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas adalah bagian penting serta umum yang berkaitan dengan ukuran, standar serta kepuasan terhadap orang. Tetapi kualitas tidak lepas dari pelayanan

pada konteks seperti pelayanan publik serta masih banyak hal dalam organisasi tertentu. Seperti beberapa definisi di bawah ini.

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik menurut Hardiyansyah, (2018:15) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Di suatu lembaga pemerintahan terutama terkait pemerintah desa biasa lebih penting dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat, kualitas pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting. Kualitas pelayanan publik adalah bagian dari proses pelayanan kepada orang atau masyarakat dalam mengurus kepentingan pribadi di organisasi dengan berlandaskan pada aturan dasar serta standar yang dimiliki di organisasi tersebut

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik baik untuk umum atau publik. Sehingga di dalam mengetahui kualitas pelayanan publik bagi pemerintah pusat, daerah bahkan desa. Terdapat bermacam-macam bentuk pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam.

Menurut Hardiyansyah (2011:23), jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

#### 1. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif merupakan kategori dalam pelayanan penyediaan berbagai dokumen yang diperlukan oleh masyarakat, contohnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran dan sebagainya.

#### 2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan masyarakat, contohnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

#### 3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat, contohnya: Pendidikan tinggi, kesehatan, transportasi, dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam SANKRI Buku III 2004 : 185) mengatakan bahwa :

1. Pelayanan pemerintahan merupakan pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, dan sebagainya..
2. Pelayanan pembangunan merupakan pelayanan masyarakat yang berhubungan dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

3. Pelayanan utilitas merupakan pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan merupakan pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, dan sebagainya.
5. Pelayanan kemasyarakatan merupakan pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Berikut ini adalah beberapa penyelenggaraan publik pada sebuah organisasi adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh sektor publik.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh sektor privat.

Pelayanan publik atau pelayanan umum diselenggarakan oleh organisasi privat dapat dibedakan lagi menjadi : Bersifat primer dan Bersifat sekunder (Ratminto & Atik S, 2013: 9).

Berdasarkan jenis-jenis penyelenggaraan publik yang diatas maka dapat disimpulkan bahwa perlu adanya pemberian pemahaman terutama dengan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik dari organisasi dan instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan. Pelayanan publik bersifat primer merupakan jenis penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh para pemerintah didalamnya hanya terdapat satu-satunya penyelenggaraan

layanan dan harus mampu menggunakannya. Sedangkan yang pelayanan publik bersifat sekunder adalah bagian dari bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, kemudian terfokus kepada masyarakat yang dilayani. Ada lima karakteristik yang dapat dipakai dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

1. Adaptabilitas layanan, ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh masyarakat.
2. Posisi tawar yang dilayani. Semakin tinggi tawar yang dilayani akan lebih tinggi juga permintaan pelayanan yang lebih baik.
3. Type pasar. Ini dimaksudkan menggambarkan jumlah penyelenggaraan pelayanan yang ada dengan para masyarakat yang dilayani Locus control, kegiatan ini menjelaskan siapa yang memegang control dalam memberikan pelayanan.
4. Sifat pelayanan, hal ini menunjukkan kepentingan yang dilayani atau para pemberi pelayanan yang lebih dominan. (Ratminto & Atik S 2013: 11).

Kualitas pelayanan dapat dikategori berkualitas dan tidak berkualitas apabila pada penilaian pelayanan yang diberikan. Menurut Parasuraman dalam Hardiyansyah (2011:92), mengatakan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah : Penilaian kualitas pelayanan sebagai suatu pertimbangan global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan (superiority) dari suatu pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan sama dengan sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan. Selanjutnya, ditambahkan bahwa penilaian kualitas pelayanan adalah tingkat dan arah perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan.

Dalam rangka menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat desa atau pemerintah, yang dapat menunjukkan pelayanan publik yang diberikan sudah dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak berkualitas. Menurut pendapat Hardiansyah, (2011:40) mengatakan bahwa :

SERVQUAL adalah metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini dapat mengembangkan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Hal ini dinilai dari kualitas layanan diberikan organisasi tersebut. Analisis kesenjangan yang didapat kemudian digunakan sebagai panduan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Pelayanan publik yang diberikan akan dapat menghasilkan berbagai penilaian yang bersumber dari pihak yang dilayani atau masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan baik pula dari penilaian yang kepada publik/masyarakat, tetapi jika pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, contohnya jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan membuat kekecewaan publik/masyarakat dan merusak citra organisasi pemberi layanan. Menurut pendapat Van Looy (Hardiyansyah, 2011:48), model dimensi kualitas jasa idealnya dikatakan memenuhi syarat, jika :

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.
2. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi yang bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
3. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
4. Pembatasan jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, agar dapat memenuhi penilaian mutu pelayanan publik yang diberikan aparat desa atau pemerintah. Tetapi sangat jarang dan sangat sulit dihindari, sehingga menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat diberikan sesuai dengan kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2010:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu : Tangible (berwujud), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empaty (Empati). Sehingga dimensi tersebut memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

a. Dimensi Tangible (berwujud)

- 1) Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan; Penampilan merupakan bentuk bentuk jati diri yang terpancar pada diri seseorang dan menjadi sarana komunikasi dengan orang lain. Berpenampilan menarik merupakan salah satu kunci sukses dalam bekerja, terutama bidang pekerjaan yang sering berhubungan dengan orang banyak. Contohnya memiliki inner beauty yang baik, self control terkendali, ekspresi, body language, cara berbicara, menjaga kesehatan tubuh, berpakaian yang rapi serta bersih dan rapi.
- 2) Kenyamanan dalam memberikan pelayanan; Kenyamanan yang dimaksud disini lebih pada lingkungan yang harus tertib, teratur, terdapat ruang tunggu yang menggunakan AC agar nyaman dalam memberikan pelayanan, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta didukung fasilitas pendukung pelayanan.



- 3) Kemudahan dalam pelayanan ; Kemudahan dalam pelayanan dalam mengurus keperluan di kantor pelayanan, kemudahan di tempat dan lokasi didukung sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai
- 4) Kedisiplinan pegawai dalam melayani ; Kedisiplinan ini dimana pegawai pelayanan disiplin dalam melayani pengguna layanan dalam mengerjakan keperluan pengguna layanan sehingga tepat waktu dan tidak dapat membuat pengguna layanan menunggu terlalu lama.
- 5) Penggunaan alat bantu ;Penggunaan alat bantu dalam pelayanan sangat membantu agar dapat menyelesaikan proses pelayanan. Alat bantu yang dimaksud lebih kepada alat bantu yang digunakan seperti komputer dan perangkatnya serta kamera untuk keperluan foto KTP.

b. Dimensi Reliability (Keandalan)

- 1) Kecermatan pegawai dalam pelayanan; Kecermatan atau ketelitian pegawai sangat diperlukan agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pelayanan.
- 2) Memiliki Standar pelayanan ; Dalam melakukan pelayanan publik, harus memiliki standar pelayanan publik yang jelas sesuai dengan prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pendukung, dan kompetensi petugas pelayanan.
- 3) Kemampuan menggunakan alat bantu ; Kemampuan pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu sangat memudahkan pengguna layanan dalam melakukan pelayanan.

- 4) Keahlian petugas menggunakan alat bantu ; Keahlian yang dimaksud lebih mampu dalam menguasai. Keahlian merupakan bagian yang harus dimiliki pegawai dalam proses pelayanan sehingga dapat berjalan dengan lancar.

c. Dimensi Responsiveness (Respon/Ketanggapan)

- 1) Merespon setiap pelanggan; Sikap respon sangat dibutuhkan agar pengguna layanan senang dan merasa dihargai ketika pegawai pelayanan dapat memberikan sikap respon yang baik kepada pengguna layanan.
- 2) Pelayanan dengan cepat dan tepat; Pengguna layanan akan merasa senang ketika pengguna layanan mengerjakan keperluan pengguna layanan dengan cepat dan tepat. Karena pegawai dapat memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan.
- 3) Pegawai melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang tepat; Apabila pekerjaan dilakukan dan dikerjakan dengan tepat waktu sehingga tidak akan menunggu terlalu lama. Waktu yang tepat apabila sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah dibuat oleh masing-masing penyedia layanan.
- 4) Respon keluhan pelanggan ; Setiap penyedia layanan publik wajib untuk merespon dan menanggapi keluhan pelanggan. Biasanya keluhan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik.

d. Dimensi Assurance (Jaminan),

1. Jaminan Tepat waktu pelayanan; Jaminan tepat waktu sangat diperlukan agar pengguna layanan sangat yakin dengan waktu yang diberikan oleh penyedia layanan.

2. Jaminan Kepastian biaya ; Jaminan kepastian biaya biasanya ada terdapat pada standar pelayanan publik masing-masing penyedia pelayanan.
4. Dimensi Emphaty (Empati),
1. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan ; Pengguna layanan menjadi prioritas dalam proses pelayanan. Sebagai pegawai pelayanan sebaiknya mendahulukan kepentingan pengguna layanan daripada kepentingan pribadi.
  2. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun ; Keramahan dan kesopanan pegawai sangat membantu dalam pelayanan sehingga pengguna layanan merasa senang dengan pelayanan yang diberikan. Pengguna layanan akan merasa sangat dihargai ketika pegawai pelayanan bersikap ramah dan sopan santun
  3. Tidak diskriminasi ; Dalam melayani pengguna layanan, pegawai tidak boleh membedakan pengguna layanan yang akan mengurus keperluannya di kantor pelayanan. Semua harus dilayani sesuai dengan nomor antrian yang disediakan.
  4. Melayani dan menghargai setiap pelanggan ; Sikap menghargai dalam melayani hampir sama dengan sikap sopan santun. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, menanyakan keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan dan berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi.

Menurut Zeithaml dkk dalam (Hardiansyah, 2011:47) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut :

1. Tangible, terdiri atas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi
2. Realiable, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
3. Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. Competence, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. Access, terhadap kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. Communication, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dalam aturan MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/ 2003, yang dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan”, “valid”, dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan pelayanan,
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan tanggung jawab petugas dalam pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu pelayanan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelayanan tidak membedakan status yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas yang harus sopan dan ramah.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang memberikan rasa nyaman.

- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan publik yang akan digunakan dalam penelitian adalah Tangible (Berwujud), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Respon/ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati).

## **2.4 Teori Tentang Pelayanan Publik**

Pelayanan umum atau pelayanan publik Wasistiono dalam Hardiyansyah (2012:11) adalah pemerian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Berbeda dengan pendapat di atas, Ratminto dan Winarsih (2005:5) berpendapat bahwa :

“Pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Desa (BUMD), dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Moenir (2010:26) adalah kegiatan dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Sinambela (2017:5) berpendapat bahwa : “Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

## **2.5 Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan publik menjadi ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh para pemberi layanan dan penerima layanan. Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan

## 5. Sarana dan Prasarana

## 6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Pelayanan yang baik harus sesuai dengan pelayanan dengan mengikuti prosedur pelayanan yang berlaku. Karena waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Dalam hal ini waktu penyelesaian harus memiliki kejelasan, sehingga penerima layanan mengetahui jangka waktu penyelesaian yang diajukan sehingga agar terhindar dari biaya yang tidak semestinya dikeluarkan atau adanya pungutan liar dari hasil pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan. Sehingga waktu penyelesaian dalam pelayanan ini menjadi dasar tolak ukur bagi pemberi layanan diatur sedemikian menjadi efisien dan efektif dan memuaskan para penerima layanan tersebut.

Biaya pelayanan harus terlihat, karena dengan biaya pelayanan diberikan dengan rincian atas biaya pelayanan sehingga para aparat desa atau pemerintah tidak menerima pungutan liar dalam pemberi layanan. Selanjutnya produk pelayanan yang diterima oleh pemberi layanan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan dan produk layanan harus dipublikasikan pada standar pelayanan publik agar dapat diketahui para penerima layanan bentuk dari pelayanan ini berperan sebagai sarana informasi bagi masyarakat tentang kebutuhan yang harus terpenuhi dan dibutuhkan masyarakat.

Sehingga penyediaan sarana dan prasarana dalam pelayanan didukung dengan baik. Sarana dan prasarana sangat menentukan kinerja dan kualitas berjalannya pelayanan dengan baik dan lancar, karena sarana dan prasarana menjadi hal utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Petugas pemberi



layanan harus mampu menetapkan dengan tepat sesuai dengan pengetahuan, kemampuan, keahlian, keterampilan sikap dan perilaku yang dibutuhkan,

## **2.6 Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik harus mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu memiliki sifat dinamis. Pemerintah harus dapat melakukan negosiasi dan mengkolaborasi untuk memenuhi kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik mempunyai kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan terpadu yang sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Dalam pemberian pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan dalam penilaian kualitas pelayanan publik yang profesional. Menurut pendapat Sinambela, dkk (2017: 6) mengatakan bahwa asas-asas pelayanan publik sebagai berikut :

- a. **Transparansi** : Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas** : Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan.
- c. **Kondisional** : Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif** : Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan Hak : Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan kewajiban : Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Kusdarini (2011: 190) yakni yang terdiri dari 12 asas:

- a. Asas kepentingan umum,
- b. Asas kepastian hukum,
- c. Asas kesamaan hak,
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban,
- e. Asas keprofesionalan,
- f. Asas partisipatif,
- g. Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif,
- h. Asas keterbukaan,
- i. Asas akuntabilitas,
- j. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- k. Asas ketepatan waktu,
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli diatas maka asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, fasilitas, ketepatan waktu dan kemudahan.

## 2.7 Efektivitas Pelayanan Publik

Pada prinsipnya efektivitas pelayanan publik merupakan segala usaha yang ditempuh demi terwujudnya tujuan organisasi, meskipun keterbatasan sumber-sumber yang dimilikinya. Suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila tujuan dan sasaran yang dicapai sesuai dengan rencana. Guna menjamin sefektivitasnya perlu ditekankan mengenai adanya pendelegasian atau pembagian wewenang, tugas dan tanggung jawab secara transparan/jelas dan tegas. Sehingga siapa melakukan apa dan bertanggung jawab kepada siapa secara tegas diatur. Oleh karenanya efektivitas pelayanan publik menjadi prasyarat utama bagi pelaksanaan proses pelayanan.

Menurut Gaebler (1996:389) efektivitas didefinisikan berbeda dengan efisiensi, efisiensi merupakan ukuran berapa biaya untuk masing-masing output volume yang diproduksi), sedangkan efektivitas adalah ukuran kualitas output itu. Dengan demikian kualitas menjadi prasyarat bagi output, kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan akan terpenuhi dengan pelayanan yang berkualitas atau dengan kata lain efektivitas lebih menekankan kepada kualitas pelayanan publik.

Untuk mengukur efektivitas organisasi, Gibson dkk (1996:34-35) mengemukakan kriteria-kriteria yakni produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, pengembangan. Sedangkan Steers (1985:2016), mengemukakan kriteria untuk mengukur efektivitas organisasi, yaitu kemampuan menyesuaikan diri, keluwesan, produktivitas, kepuasan kerja, kemampuan ber laba, pencarian sumber daya. Bertolak dari pendapat tersebut tampak bahwa yang dimaksud dengan efektivitas pelayanan publik adalah tingkat pencapaian sasaran pelayanan publik yang

tercermin dari adanya produktivitas kerja, fleksibilitas atau adaptasi, kepuasan masyarakat, efisiensi dan pencarian sumber daya.

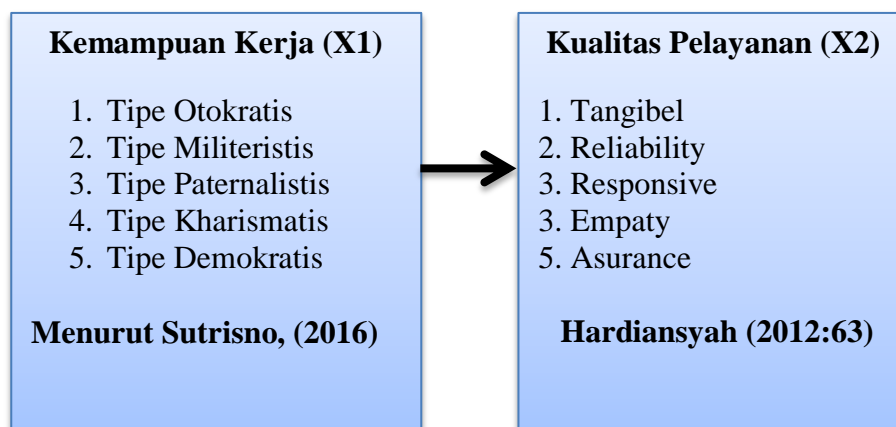
Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2013:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, kelima dimensi tersebut yaitu :

1. Tangibles (bukti langsung), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dll.
2. Reliability (kehandalan), kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness (daya tanggap), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance (jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Empaty (empati), sikap tegas, tulus dan penuh perhatian terhadap konsumen.

## **2.8 Kerangka Pikir Penelitian**

Sugiyono ( 2014:60 ) Kerangka pemikiran adalah bentuk strategi konseptual yang mengaitkan antara teori dengan berbagai faktor permasalahan yang dianggap penting untuk diselesaikan, sehingga dalam hal lebih mengacu pada tujuan penelitian tersebut dijalankan. Kerangka pemikiran yang terbaik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti. Jadi, secara teoritis perlu dijelaskan pengaruh antara variabel bebas (Independen) dengan variabel

terikat (dependent). Berdasarkan pada pemikiran diatas maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran penelitian sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

## 2.9 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pikir yang dirumuskan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ho : Tidak ada pengaruh signifikan antara Tipe Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. ( $H_a : P_{yx} \neq 0$ ).

Ha : Ada pengaruh signifikan antara antara Tipe Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. ( $H_a : P_{yx} \neq 0$ ).

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Objek Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan kerangka pemikiran seperti yang sudah diuraikan diatas, maka yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Seberapa besar pengaruh tipe kepemimpinan berupa tipe otokratis (X1), tipe militeristis (X2), tipe Paternalistis (X3), tipe kharismatis (X4), dan tipe demokratis (X5) dan variabel Y yaitu Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan penelitian ini ialah selama tiga bulan.

#### **3.2. Metode Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti termasuk jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan kata-kata atau kalimat dan gambar, serta angka-angka dengan memakai sampel dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok.

Menurut Sugiyono (2014), penelitian kuantitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan oleh peneliti.

### 3.2.1. Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel biasanya didefinisikan dan bertujuan untuk menjelaskan makna variabel penelitian. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel penelitian yang terdiri dari :

1. Variabel bebas (*independent*) yaitu Tipe Kepemimpinan yang disebut variabel X yang terdiri berupa tipe otokratis (X1), tipe militeristis (X2), tipe Paternalistis (X3), tipe kharismatis (X4), dan tipe demokratis (X5)
2. Variabel tidak bebas (*dependent*) yaitu Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan definisi di atas, maka yang menjadi operasionalisasi variabel penelitian adalah sebagai berikut.

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi variabel X dan Y**

Variabel	Sub Variabel	Indikator-Indikator	Skala
Tipe Kepemimpinan (variabel X)  Menurut Sutrisno (2016)	Tipe Otokratis (X1)	(1) Sentralisasi Wewenang (2) Produktivitas Kerja (3) Manajemen setiap keputusannya dianggap sah, dan pengikut – pengikutnya wajib menerima perintah tanpa pertanyaan.	Ordinal
	Tipe Militeristis (X2)	Pemimpin yang menggerakkan bawahannya lebih sering menggunakan sistem perintah, selain itu pemimpin yang menerapkan tipe kepemimpinan jenis ini senang bergantung pada jabatan dan senang terhadap formalitas yang berlebihan.	

	Tipe Paternalistis (X3)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pimpinan mampu berperan layaknya seorang bapak.</li> <li>2) Terlalu bersifat melindungi.</li> <li>3) Pengambilan keputusan pada diri pemimpin.</li> <li>4) Selalu bersikap maha tahu dan maha benar.</li> <li>5) Jarang memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mengembangkan daya kreasi dan fantasi.</li> <li>6) Menuntut alur atau proses pekerjaan sesuai dengan apa yang telah ada dan dijalankan</li> </ol>	
	Tipe Kharismatis (X4)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Para pengikutnya sangat yakin atas kebenaran yang disampaikan pemimpin;</li> <li>2) Para pengikutnya menerima apapun yang disampaikan dan dilakukan pemimpin tanpa bertanya;</li> <li>3) Para pengikutnya sangat menyayangi pemimpin;</li> <li>4) Para pengikutnya memiliki kesadaran dalam mengikuti perintah pemimpin;</li> <li>5) Pemimpin dalam upaya mencapai misi organisasi secara emosional melibatkan para pengikutnya;</li> <li>6) Pemimpin berusaha agar para pengikutnya mencapai kinerja</li> </ol>	



		yang tinggi; 7) Para pengikut percaya bahwa pemimpin akan mampu mencapai visi dengan misi organisasinya.	
	Tipe Demokratis (X5)	1) Kemampuan Mengambil Keputusan 2) Kemampuan Memotivasi 3) Kemampuan Komunikasi 4) Kemampuan Mengendalikan Bawahan 5) Tanggung Jawab	

Variabel	Sub Variabel	Indikator-Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (variabel Y)  Hardiansyah (2012:63)	Tangible	1. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan 2. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan	Ordinal
	Reliability	1. Kecermatan petugas dalam melayani, Memiliki standar pelayanan yang jelas 2. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	
	Responsivess	1. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan 2. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas	
	Assurance	1. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan 2. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	

		3. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	
	Empathy	1. Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), 2. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon	

Dalam melakukan penelitian ini, masing-masing variabel akan diukur dengan menggunakan skala likert. Alat untuk mengukur dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan akan disusun dengan menyiapkan lima (5) pilihan, antara lain : selalu, sering, kadang-kadang, jarang, dan tidak pernah. Setiap pilihan akan diberikan bobot nilai yang berbeda seperti tampak dalam tabel di bawah berikut ini :

**Tabel 3.2**

**Bobot Nilai Variabel**

Pilihan	Bobot
Selalu	5
Sering	4
Kurang	3
Jarang	2
Tidak pernah	1

Riduwan dan Akdon (2008:86)

### **3.2.2. Populasi Dan Sampel**

#### **3.2.2.1. Populasi**

Populasi menurut Riduwan dan Akdon (2008:55), populasi adalah objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu

berkaitan dengan masalah penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi sasaran adalah seluruh Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara yang berjumlah 21 orang pegawai

#### **3.2.2.2. Sampel**

Menurut Riduwan dan Akdon (2008:56) sampel merupakan sebagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti oleh peneliti. Karena tidak semua data dan informasi akan diproses dan tidak semua orang atau benda akan diteliti melainkan cukup dengan menggunakan sampel yang mewakilinya.

Oleh karena populasi dalam penelitian ini jumlahnya kecil, maka metode penarikan sampelnya menggunakan sampling jenuh (sensus). Menurut Riduwan dan Akdon (2008:64) sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal juga dengan istilah sensus, dengan demikian jumlah sampel sebanyak 21 pegawai

#### **3.2.3. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama baik dari individu atau kelompok dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden maupun hasil observasi yang dilakukan peneliti.
- b. Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan sudah tersedia oleh pihak lain. Seperti diperoleh dari buku-buku, artikel, penelitian terdahulu dan tulisan ilmiah.

#### **3.2.4. Prosedur Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut.

1. Observasi menurut Riduwan dan Akdon (2008:102) yaitu metode pengumpulan data secara sistematis melalui pengamatan dan pencanangan gejala atau masalah yang diteliti.
2. Kuisisioner/angket, yaitu metode pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang nantinya diminta untuk dijawab oleh responden. Angket menurut Riduwan dan Akdon (2008:99) ialah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respons (responden) sesuai dengan permintaan pengguna

### 3.2.5. Pengujian Instrumen Penelitian

Untuk mendapatkan data yang benar, dalam artian mendekati kenyataan yang diharapkan, tentu sangat diperlukan suatu instrumen atau alat pengumpul data yang benar, dan lebih penting lagi adanya alat ukur yang valid dan andal (reliabel). 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.

**Tabel 3.3**

#### **Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 - 1,000	Sangat tinggi
0,60 - 0,799	Tinggi
0,40 - 0,599	Cukup
0,20 - 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat rendah

Sumber : Riduwan dan Akdon (2008:136)

### 3.2.5.1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas atau keandalan bertujuan untuk mengukur keandalan alat ukur dengan cara memberikan skor yang relatif sama pada seorang responden. Ini dimaksudkan apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang sudah valid.

Uji dilakukan dengan menggunakan teknik belah dua dari *Spearman Brown* yang langkah-langkah kerjanya sebagai berikut :

1. Membagi 2  $r_b$

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

Dimana:

$r_i$  = Reliabilitas internal seluruh instrumen atau pernyataan

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

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

### 3.2.6. Metode Analisis Data

#### 3.2.6.1. Konversi Data

Data yang disebarkan adalah data dalam bentuk skala ordinal dan untuk menganalisis penelitian ini, maka peneliti perlu melakukan konversi data. Proses transformasi data dari skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval sering dijumpai pada saat melakukan analisis data. Hal ini dapat dilakukan melalui suatu metode menurut Riduwan dan Akdon (2008:187) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Mencari data skor terbesar dan terkecil.

- b. Mencari nilai rentangan ( R ), dengan rumus:

$$R = \text{skor terbesar} - \text{skor terkecil}$$

- c. Mencari banyaknya kelas (BK) dengan rumus:

$$BK = 1 + 3.3 \text{ Log } n \text{ (Rumus Sturges)}$$

- d. Mencari nilai panjang kelas (i) dengan rumus:

$$i = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}}$$

- e. Membuat tabulasi dengan tabel penolong

No.	Kelas Interval	Fi	Nilai Tengah (Xi)	$X_i^2$	$f.X_i$	$f.X_i^2$
1.						
2.						
Jumlah		$\sum f$			$\sum f \cdot X_i$	$\sum f \cdot X_i^2$

- f. Mencari rata-rata (*mean*), dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum . fX_i}{N}$$

- g. Mencari simpangan baku (standar deviasi) dengan rumus

$$S = \frac{\sqrt{n \cdot \sum fX_i^2 - (\sum fX_i)^2}}{n.(n-1)}$$

- h. Mengubah data ordinal menjadi data interval dengan rumus

$$T_i = 50 + 10 \frac{(X_i - x)^-}{S}$$

Keterangan:

$T_i$  = Data interval

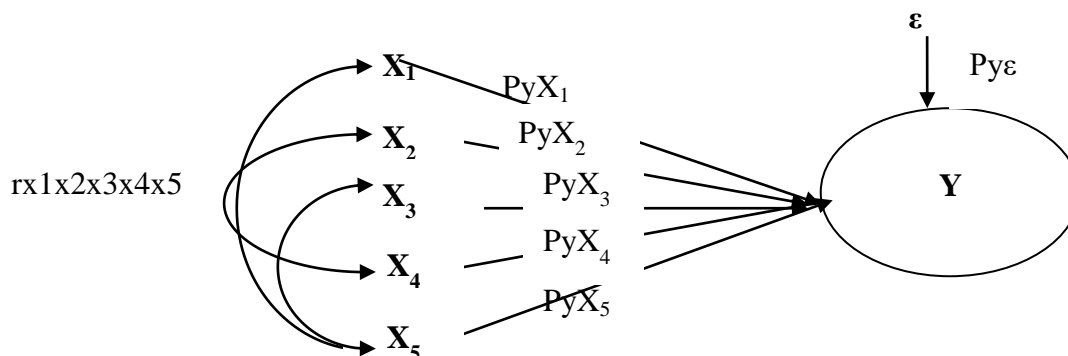
$X_i$  = Data ordinal

$\bar{x}$  = Nilai rata-rata

$S$  = Simpangan baku

### 3.2.6.2. Rancangan Uji Hipotesis

Rancangan uji hipotesis dilakukan untuk memastikan apakah pemberian Tipe Kepemimpinan yang disebut variabel X yang terdiri berupa tipe otokratis ( $X_1$ ), tipe militeristis ( $X_2$ ), tipe Paternalistis ( $X_3$ ), tipe kharismatis ( $X_4$ ), dan tipe demokratis ( $X_5$ ) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ ) dengan menggunakan analisis jalur sebagai berikut :



**Gambar 3.1 Struktur path analisis**

Keterangan:

$X_1$  = Tipe Otokratis

$X_2$  = Tipe Militeristis

$X_3$  = Tipe Paternalitis

$X_4$  = Tipe Kharismatis

$X_5$  = Tipe Demokratis

Y = Kualitas Pelayanan Publik

$\varepsilon$  = Variabel luar yang mempengaruhi variabel Y, tetapi tidak diteliti

### 3.2.6.3. Pengujian Hipotesis

Sesuai dengan uji hipotesis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dalam pengujian hipotesis akan menggunakan path analisis dengan langkah-langkah berikut:

1. Membuat persamaan struktural, yakni

$$Y = \text{Py}_{x1}.X_1 + \text{Py}_{x2}.X_2 + \text{Py}_{x2}.X_3 + \text{Py}_{x2}.X_4 + \text{Py}_{x2}.X_5 \varepsilon$$

2. Menghitung matriks korelasi antar X1, X2, X3, X4, X5 dan Y
3. Menghitung matriks korelasi antar variabel eksogenus
4. Menghitung matriks inverse  $R_1^{-1}$
5. Menghitung koefisien jalur  $\text{Py}_{x1}$  ( $i = 1, 2$ )
6. Menghitung  $R^2_y$  (X1, X2, X3, X4, X5) yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total X1, X2, X3, X4, X5 terhadap Y
7. Menghitung koefisien jalur variabel lain yang tidak diteliti ( $\text{Py}_\varepsilon$ )
8. Menghitung variabel independent terhadap variabel dependent, yakni

1. Pengaruh langsung

2. Pengaruh tidak langsung

Dimana  $i$  = yang berpengaruh dan  $j$  = yang dilalui. Besarnya pengaruh total untuk setiap variabel = pengaruh langsung + pengaruh tidak langsung, atau dengan rumus  $= \text{Py}_{xi}^2 + \sum \text{Py}_{xi} r_{xix_j}$ .

9. Menguji Koefisien Jalur

Pengujian koefisien jalur sekaligus merupakan pengujian hipotesis penelitian.



Hipotesis pertama

Hipotesis ini merupakan pengujian hipotesis secara simultan. Rumus secara matematis adalah:

$$H_0 : \rho_{yx1} > \rho_{yx2} \dots \dots \dots \rho_{yjk} > 0$$

$$H_1 : \text{Sekurang-kurangnya ada sebuah } \rho_{yxi} < 0$$

Statistik Uji dipergunakan adalah Uji F dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{(n - k - 1) R^2_{yX_1X_2 \dots \dots X_k}}{k (1 - R^2_{yX_1X_2 \dots \dots X_k})}$$

Kriteria uji

Terima  $H_0$ , jika  $F_{hitung} < F_{daftar}$

Tolak  $H_0$ , jika  $F_{hitung} > F_{daftar}$

Hipotesis kedua

Hipotesis ini merupakan pengujian hipotesis secara parsial. Rumus secara matematis yang digunakan adalah:

$$H_0 : \rho_{yxi} = 0$$

$$H_0 : \rho_{yxi} \neq 0$$

Statistik uji yang dipergunakan adalah t, dengan rumus sebagai berikut.

$$t_1 = \frac{\rho_{YX_i}}{\sqrt{\frac{(1 - R^2_{YX_1 \dots \dots X_k}) C_{ii} \sum x^2_{th}}{n - k - 1}}}$$

Kriteria uji

Terima  $H_0$ , jika  $t_{hitung} < t_{daftar}$

Tolak  $H_0$ , Jika  $t_{hitung} > t_{daftar}$ .

#### **3.2.6.4. Sistem Pengelolaan Data dengan Komputer**

Untuk melihat hasil penelitian dari variabel X1, X2, X3, X4 X5 berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y, Seberapa besar pengaruh tipe kepemimpinan berupa tipe otokratis (X1), tipe militeristis (X2), tipe Paternalistis (X3), tipe kharismatis (X4), dan tipe demokratis (X5) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. Maka terlebih dahulu peneliti melakukan pengelolaan data uji validitas dan uji realibilitas. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan program *Microsoft office Excel* tahun 2010 dan program SPSS versi 21.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

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

Sejarah dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Indonesia dimulai pada masa penjajahan Belanda. Pada tahun 1900, Belanda mulai menerapkan sistem pencatatan sipil di Indonesia untuk kepentingan administrasi pemerintahan. Pada saat itu, pencatatan sipil digunakan untuk mencatat data kependudukan seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian.

Setelah Indonesia merdeka, sistem pencatatan sipil tetap dipertahankan dan dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di setiap kabupaten/kota. Dinas ini bertanggung jawab untuk melakukan pencatatan data kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, dan lain sebagainya.

Menurut sejarah, Lembaga Catatan Sipil di Indonesia merupakan peninggalan dari Pemerintah Penjajah Belanda yang dikenal dengan nama "*Burgerlijk Stand*" atau yang dikenal dengan singkatan B.S. yang artinya Catatan Kependudukan atau Lembaga Catatan Sipil. Lembaga Catatan Sipil adalah suatu lembaga yang bertujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan, serta pembukuan yang selengkap-lengkapnyanya dan sejelas-jelasnya, serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan perkawinan dan kematian. Jadi, catatan sipil mempunyai pengertian sebagai suatu lembaga yang ditugasi untuk memelihara daftar-daftar atau catatan-catatan guna pembuktian status atau peristiwa penting bagi warga seperti kelahiran perkawinan dan kematian.

Sejak Indonesia merdeka belum pernah mengalami peninjauan kembali untuk diubah/disesuaikan dengan perkembangan hukum dalam masyarakat kemudian atas dasar Instruksi Presidium Kabinet Ampera Nomor 31/U/IN/12/1996 tanggal 27 Desember 1966, membawa perkembangan baru bagi dunia dan catatan sipil di Indonesia. Kantor Catatan Sipil diseluruh Indonesia dinyatakan terbuka bagi seluruh penduduk. Peraturan catatan sipil berkembang lebih lanjut dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 Tentang Penataan dan Peningkatan Pembinaan Penyelenggaraan Catatan Sipil dengan melakukan Pembaharuan Kantor Catatan Sipil sampai Ke Kotamadya/Kabupaten Daerah Tingkat II Seluruh Indonesia.

Dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintahan di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepada Daerah dan Keputusan Menteri Dalam Negeri 150 Tahun 1998 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendaftaran Penduduk, maka Kantor Catatan Sipil berubah nomenklatur menjadi Dinas Pendaftaran Penduduk yang merupakan penggabungan Kantor Catatan Sipil Dengan Sub Bagian Administrasi Kependudukan Pada Bagian Pemerintah Sekretariat Wilayah Daerah Kabupaten Gorontalo

Dan dasar sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Gorontalo Utara yaitu :

- 1) Peraturan Daerah Kabupaten Gorontalo Utara Nomor 22 Tahun 2010 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara
- 2) Peraturan Bupati Gorontalo Utara Nomor 58 Tahun 2010 Tentang Tugas dan

Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara

- 3) Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Gorontalo Utara Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Standar Pelayanan Minimal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara
- 4) Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Gorontalo Utara Nomor 28 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 5) Peraturan Bupati Gorontalo Utara Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo Utara, Peraturan ini dibentuk untuk penyesuaian dan penataan susunan organisasi dan tata kerja Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo Utara dalam rangka pelaksanaan kebijakan penyederhanaan birokrasi di lingkungan instansi pemerintah.

## **4.2 Visi dan Misi**

### **4.2.1 Visi**

“Terwujudnya Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Yang Membahagiakan Masyarakat”

### **4.2.2 Misi**

- 1) Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM)/Tenaga Profesional
- 2) Tersedianya Sarana dan Prasaranan Pelayanan
- 3) Tuntas Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berbasis Kartu Keluarga
- 4) Melakukan Pelayanan Secara Langsung Mobile, dan Online



Berdasarkan data responden penelitian pada Tabel 4.1 Menyajikan beberapa informasi terkait observasi dilokasi penelitian. Informasi yang disajikan antara lain jenis kelamin laki-laki lebih banyak dibanding responden perempuan, dimana responden laki-laki sebanyak 66,66% sedangkan responden perempuan 33,33%. Berdasarkan klasifikasi tingkat pendidikan mayoritas tingkat pendidikan pegawai Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara mempunyai pendidikan strata satu (S1) sebanyak 42,85%, dan sisanya bergelar magister (S2) sebanyak 9,52%. Berdasarkan klasifikasi umur responden di lokasi penelitian sekitar 38,09% berumur 30-40 tahun, kemudian diikuti 33,33 % berumur <30 tahun, sedangkan sisanya 28,57% berumur 41-50 tahun.

Tabel 4.1 Data Demografi Responden

Keterangan	Jumlah (orang)	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
1. Laki-Laki	14	66,66%
2. Perempuan	7	33,33%
<b>Pendidikan</b>		
S2	2	9,52%
S1	19	42,85%
<b>Umur</b>		
<30 tahun	7	33,33%
30-40 tahun	8	38,09%
41-50 tahun	6	28,57%

Sumber : Hasil olahan Penelitian

## 4.5 Hasil Penelitian

Pada dasarnya penelitian kuantitatif menggunakan alat kuesioner dalam bentuk pertanyaan dalam menunjang pelaksanaan penelitian di lokasi. Oleh sebab itu, perlu diuji validitas dan reliabilitas data yang digunakan untuk mengetahui apakah instrumen kuesioner yang kita gunakan dan disebarakan 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 .

### 4.5.1. Uji Validitas Data Responden Penelitian

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



Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Tipe Kepemimpinan (X)

No. Item	$R_{xy}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,482	0,354	Valid
2	0,413	0,354	Valid
3	0,550	0,354	Valid
4	0,658	0,354	Valid
5	0,581	0,354	Valid
6	0,433	0,354	Valid
7	0,590	0,354	Valid
8	0,493	0,354	Valid
9	0,499	0,354	Valid
10	0,550	0,354	Valid
11	0,658	0,354	Valid

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan Publik (Y)

No. Item	$R_{xy}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,557	0,354	Valid
2	0,535	0,354	Valid
3	0,469	0,354	Valid
4	0,613	0,354	Valid
5	0,419	0,354	Valid
6	0,553	0,354	Valid
7	0,496	0,354	Valid
8	0,530	0,354	Valid
9	0,403	0,354	Valid
10	0,432	0,354	Valid
11	0,519	0,354	Valid

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Hasil analisis data yang didapatkan dari uji validitas Instrumen data penelitian pada Tabel 4.2 dan 4.3 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan pada Instrumen pertanyaan pada kuesioner pada penelitian (1-11) dan (1-11) mengenai instrumen variabel Tipe Kepemimpinan (variable X) dengan Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y) dianggap Valid karena hasil item kuesioner menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{table}$ . Hasil ini menunjukkan bahwa pengujian item kuesioner variabel Tipe Kepemimpinan (variable X) dengan Kualitas Pelayanan Publik (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.

#### **4.5.2. Uji Reliabilitas Data Responden**

Uji reliabilitas dalam hal ini mengacu pada nilai *Alpha* yang dihasilkan dalam output program SPSS 21 seperti halnya pada uji statistic 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 spearman brown* pada prinsipnya dilakukan menjadi dua belahan butir-butir soal pervariabel lalu menghubungkan dua belah tersebut dengan menggunakan rumus korelasi *spearman 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 Tipe Kepemimpinan (variable X) dengan Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y) dari masing-masing variabel dapat dilihat dari Tabel 4.4 dan 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Tipe Kepemimpinan (X)

No. Item	$R_{xy}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,693	0,354	Reliabel
2	0,587	0,354	Reliabel
3	0,690	0,354	Reliabel
4	0,572	0,354	Reliabel
5	0,561	0,354	Reliabel
6	0,513	0,354	Reliabel
7	0,523	0,354	Reliabel
8	0,591	0,354	Reliabel
9	0,620	0,354	Reliabel
10	0,648	0,354	Reliabel
11	0,570	0,354	Reliabel

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Berdasarkan uji analisis reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21 pada Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas ( $r_i$ ) dari Instrumen pertanyaan Tipe Kepemimpinan (X) berdasarkan nilai *Alpha cronbach*  $0,781 > 0,354$  ( $r_{tabel}$ ) maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan yang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa Instrumen pertanyaan Tipe Kepemimpinan (X) dinyatakan Reliabel sebagai alat pengumpul data penelitian dan dapat dilanjutkan dengan uji Instrumen pertanyaan selanjutnya.

Tabel 4.5 Hasil Uji Relibilitas Instrumen Kualitas Pelayanan Publik (Y)

No. Item	$R_{xy}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,557	0,354	Reliabel
2	0,535	0,354	Reliabel
3	0,469	0,354	Reliabel
4	0,613	0,354	Reliabel
5	0,419	0,354	Reliabel
6	0,553	0,354	Reliabel
7	0,496	0,354	Reliabel
8	0,530	0,354	Reliabel
9	0,403	0,354	Reliabel
10	0,432	0,354	Reliabel
11	0,519	0,354	Reliabel

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Data uji analisis reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan Publik (Y) dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21 pada Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas ( $r_i$ ) dari Instrumen pertanyaan Kualitas Pelayanan Publik (Y) berdasarkan nilai *Alpha cronbach*  $0,665 > 0,354$  ( $r_{tabel}$ ) maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan ang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa Instrumen pertanyaan Kualitas Pelayanan Publik (Y) dinyatakan Reliabel sebagai alat pengumpul data penelitian dan dapat dilanjutkan dengan uji Instrumen pertanyaan selanjutnya.

#### 4.5.3. Uji Regresi Sederhana

##### 4.5.3.1. Tipe Kepemimpinan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Hasil analisis regresi sederhana baik Instrumen Tipe Kepemimpinan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebagaimana tercantum pada Tabel 4.6 sebagai berikut :

Tabel 4.6. Pengaruh Tipe Kepemimpinan (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3,873	5	,894	2,516	,000 <sup>b</sup>
Residual	3,273	19	,512		
Total	10,213	20			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Tipe Demokratis, Tipe Otokratis, Tipe Kharismatis, Tipe Paternalistis, Tipe Militeristis

Tabel 4.7. Nilai Korelasi Tipe Otokratis (X1), Tipe Paternalistis (X2), Tipe Materialistis (X3), Tipe Kharismatis (X4) dan Tipe Demokratis (X5) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,050	2,463		2,197	,000
Tipe Otokratis	,008	,079	,584	1,402	,001
Tipe Paternalistis	,317	,075	,579	2,166	,003
Tipe Militeristis	,031	,074	,584	2,197	,002
Tipe Kharismatis	,205	,275	,476	1,402	,002
Tipe Demokratis	,267	,089	,530	3,005	,004

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Hasil analisis regresi linier bahwa diketahui nilai signifikansi variabel Tipe Otokratis (X1) sebesar 0,001 ( $<0,05$ ) maka berkesimpulan bahwa variabel Tipe Otokratis berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (H1 Diterima), Tipe Paternalistis (X2) sebesar 0,003 ( $<0,05$ ) maka berkesimpulan bahwa variabel Tipe Paternalistis berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (H1 Diterima), Tipe Militeristis (X3) sebesar 0,002 ( $<0,05$ ) maka berkesimpulan bahwa variabel Tipe Militeristis berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (H1 Diterima), Tipe Kharismatis (X4) sebesar 0,002 ( $<0,05$ ) maka berkesimpulan bahwa variabel Tipe Kharismatis berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (H1 Diterima), dan Tipe Demokratis (X5) sebesar 0,004 ( $<0,05$ ) maka berkesimpulan bahwa variabel Tipe Demokratis berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (H1 Diterima).

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,703 <sup>a</sup>	,616	,261	,642

a. Predictors: (Constant), Tipe Demokratis, Tipe Otokratis, Tipe Kharismatis, Tipe Paternalistis, Tipe Militeristis

Berdasarkan Tabel Model Summary dari hasil analisis menggunakan SPSS versi 21 diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar 0,616 maka dapat diartikan bahwa sumbangan variabel Tipe Kepemimpinan (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 61,6% sedangkan 38,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

#### 4.5.4. Uji Hipotesis Dengan Pendekatan Koefisien Jalur

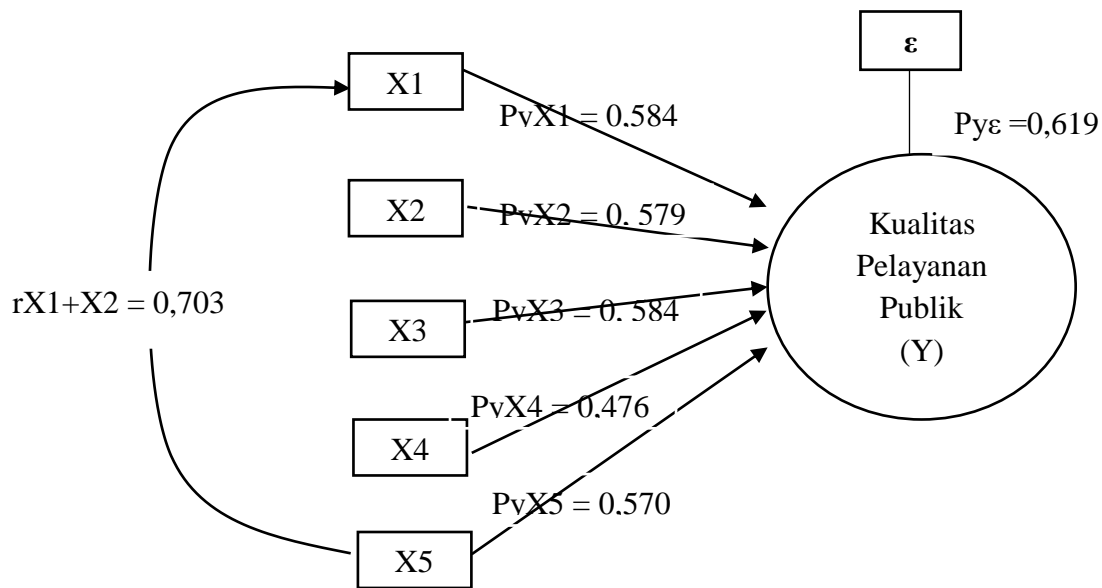
Rangkuman nilai koefisien jalur dapat dilihat pada Tabel 4.8 sebagai berikut :

Tabel 4.8 Rangkuman Hasil Koefisien Jalur

Pengaruh Antar Variabel	Koefisien Jalur (Beta)	Nilai Signifikasi	Hasil Pengujian	Koefisien Determinasi	Koefisien Fariabel Lain
Tipe Otokratis (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	0,584	0,001	Berpengaruh Signifikan	0,616= 61,6%	0,619= 61,9%
Tipe Paternalistis (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	0,579	0,003	Berpengaruh Signifikan		
Tipe Militeristis (X3) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	0, 584	0,002	Berpengaruh Signifikan		
Tipe Kharismatis (X4) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	0,476	0,002	Berpengaruh Signifikan		
Tipe Demokratis (X5) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	0,530	0,004	Berpengaruh Signifikan		

Sumber : Data Olahan Penelitian

Berdasarkan hasil nilai tersebut, diperoleh diagram jalur dengan menggunakan *Struktur Path Analisis* dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.1 Struktur Path Analisis

Berdasarkan hasil yang diperoleh persamaan regresi berdasarkan diagram jalur menggunakan *Path Analysis* penelitian adalah sebagai berikut :  $Y = 0,584X1 + 0,579 X2 + 0,584 X3 + 0,476 X4 + 0,570 X5 + 0,619$ . Persamaan regresinya dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Variabel Tipe Otokratis (X1) memiliki nilai 0,584 artinya setiap terjadi kenaikan struktur pemrakarsa sebesar 1 % maka Tipe Otokratis (X1) akan mengalami peningkatan sebesar 58,4% dengan asumsi variabel lain tetap.
- 2) Variabel Tipe Paternalistis (X2) memiliki nilai 0,579 artinya setiap terjadi kenaikan struktur pemrakarsa sebesar 1 % maka Tipe Paternalistis (X2) akan mengalami peningkatan sebesar 57,9% dengan asumsi variabel lain tetap.
- 3) Variabel Tipe Militeristis (X3) memiliki nilai 0,584 artinya setiap terjadi kenaikan struktur pemrakarsa sebesar 1 % maka Tipe Militeristis (X3) akan mengalami peningkatan sebesar 58,4% dengan asumsi variabel lain tetap.
- 4) Variabel Tipe Kharismatis (X4) memiliki nilai 0,476 artinya setiap terjadi kenaikan struktur pemrakarsa sebesar 1 % maka Tipe Kharismatis (X4) akan mengalami peningkatan sebesar 74,6% dengan asumsi variabel lain tetap.



- 5) Variabel Tipe Demokratis (X5) memiliki nilai 0,570 artinya setiap terjadi kenaikan struktur pemrakarsa sebesar 1 % maka Tipe Demokratis (X5) akan mengalami peningkatan sebesar 57,0% dengan asumsi variabel lain tetap.
- 6) Sedangkan nilai  $\epsilon$  dapat di cari dengan rumus  $P_{ye} = \sqrt{1-R^2} = \sqrt{1-0,616} = 0,619$ . Nilai  $\epsilon$  sebesar 0,619 menunjukkan koefisien pengaruh variabel lain diluar penelitian ini sebesar 61,9 yang dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik (Y)

#### 4.5.5. Uji Korelasi Secara Parsial

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	Y
Tipe Otokratis (X1)	Pearson Correlation	1	,680**	,799**	,582**	,425	,591**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,006	,915	,001
	N	21	21	21	21	21	21
Tipe Paternalistis (X2)	Pearson Correlation	,680**	1	,643**	,359	,216	,449
	Sig. (2-tailed)	,001		,002	,110	,346	,004
	N	21	21	21	21	21	21
Tipe Militeristis (X3)	Pearson Correlation	,799**	,643**	1	,526*	,399	,658**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002		,014	,670	,003
	N	21	21	21	21	21	21
Tipe Kharismatis (X4)	Pearson Correlation	,582**	,359	,526*	1	,343	,578**
	Sig. (2-tailed)	,006	,110	,014		,852	,003
	N	21	21	21	21	21	21
Tipe Demokratis (X5)	Pearson Correlation	-,025	,216	-,099	,043	1	,609**
	Sig. (2-tailed)	,915	,346	,670	,852		,003
	N	21	21	21	21	21	21
Y	Pearson Correlation	,191	,249	,158	,278	,609**	1
	Sig. (2-tailed)	,406	,277	,493	,223	,003	
	N	21	21	21	21	21	21

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

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

Berdasarkan hasil nilai tersebut, diperoleh korelasi parsial sebagai berikut :

1. Dari Tabel diatas bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,591 dan nilai signifikansi (2-tailed) adalah  $0,001 < 0,05$  maka disimpulkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara Tipe Otokratis (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). ini masuk dalam kategori hubungan yang sangat kuat.
2. Dari Tabel diatas bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,499 dan nilai signifikansi (2-tailed) adalah  $0,004 < 0,05$  maka disimpulkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara Tipe Paternalistis (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). Ini masuk dalam kategori hubungan yang kuat.
3. Dari Tabel diatas bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,658 dan nilai signifikansi (2-tailed) adalah  $0,003 < 0,05$  maka disimpulkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara Tipe Militeristis (X3) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). Ini masuk dalam kategori hubungan yang kuat.
4. Dari Tabel diatas bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,578 dan nilai signifikansi (2-tailed) adalah  $0,003 < 0,05$  maka disimpulkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara Tipe Kharismatis (X4) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). Ini masuk dalam kategori hubungan yang kuat.
5. Dari Tabel diatas bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,609 dan nilai signifikansi (2-tailed) adalah  $0,003 < 0,05$  maka disimpulkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara Tipe Demokratis (X5) terhadap

Kualitas Pelayanan Publik (Y). Ini masuk dalam kategori hubungan yang sangat kuat.

6. Tipe Otokratis (X1), Tipe Paternalistis (X2), Tipe Militeristis (X3), Tipe Kharismatis (X4), dan Tipe Demokratis (X5) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam hal ini hasil uji korelasi parsial dapat dijelaskan dari hasil perhitungan yaitu tingkat keeratan hubungan antara Tipe Kepemimpinan (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) adalah sangat berpengaruh atau hubungannya sangat kuat.

#### **4.6. Pembahasan Penelitian**

##### **4.6.1. Tipe Kepemimpinan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Hasil penelitian yang didapatkan bahwa variabel Tipe Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. Dimana berdasarkan analisis jalur ditemukan bahwa variabel Tipe Otokratis (X1) memiliki nilai 0,584 artinya setiap terjadi kenaikan struktur pemrakarsa sebesar 1 % maka Tipe Otokratis (X1) akan mengalami peningkatan sebesar 58,4% dengan asumsi variabel lain tetap. Variabel Tipe Paternalistis (X2) memiliki nilai 0,579 artinya setiap terjadi kenaikan struktur pemrakarsa sebesar 1 % maka Tipe Paternalistis (X2) akan mengalami peningkatan sebesar 57,9% dengan asumsi variabel lain tetap. Variabel Tipe Militeristis (X3) memiliki nilai 0,584 artinya setiap terjadi kenaikan struktur pemrakarsa sebesar 1 % maka Tipe Militeristis (X3) akan mengalami peningkatan sebesar 58,4% dengan asumsi variabel lain tetap. Variabel Tipe Kharismatik (X4) memiliki nilai 0,476 artinya setiap terjadi kenaikan struktur

pemrakarsa sebesar 1 % maka Tipe Kharismatis (X4) akan mengalami peningkatan sebesar 74,6% dengan asumsi variabel lain tetap. Variabel Tipe Demokratis (X5) memiliki nilai 0,570 artinya setiap terjadi kenaikan struktur pemrakarsa sebesar 1 % maka Tipe Demokratis (X5) akan mengalami peningkatan sebesar 57,0% dengan asumsi variabel lain tetap.

Untuk uji regresi nilai *R Square* sebesar 0,616 maka dapat diartikan bahwa sumbangan variabel Tipe Kepemimpinan (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 61,6% sedangkan 38,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Tipe Otokratis (X1), Tipe Paternalistis (X2), Tipe Militeristis (X3), Tipe Kharismatis (X4), dan Tipe Demokratis (X5) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam hal ini hasil uji korelasi parsial dapat dijelaskan dari hasil perhitungan yaitu tingkat keeratan hubungan antara Tipe Kepemimpinan (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) adalah sangat berpengaruh atau hubungannya sangat kuat.

Pada dasarnya Kualitas Pelayanan Publik diarahkan kepada pegawai instansi yang profesional dalam melayani masyarakat. Maka dari itu, kualitas pelayanan mengacu kepada prinsip seorang pemimpin untuk mengatur bawahannya agar kinerja dari pegawai terjalankan dengan baik dan dapat dikatakan baik dalam melayani masyarakat serta terciptanya *Good Governance* di suatu Negara. A. Dale Timpe berpendapat tentang Leadership yang mengutip Gary K.Hines yaitu bahwasanya seorang pemimpin yang efektif perlu memperhatikan secara baik dilihat dari orang maupun produksinya. Hal ini berarti harus adanya menciptakan iklim supaya orang dapat

bekerjasama dalam mendapatkan atau meraih hasil yang berkualitas sehingga akan menimbulkan kepuasan dalam bekerja.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara menjadi motor penggerak dalam menentukan arah kebijakan kelurahan serta menentukan bagaimana tujuan kelurahan dalam melayani masyarakat yang dipimpinnya dapat diimplementasikan kepada bawahannya. Pegawai dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerja agar pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara berjalan dengan baik dan efektif. Peningkatan kinerja ditunjukkan dengan menciptakan tujuan dari pelayanan yang efektif dan efisien. Maka dari itu, diperlukan efektivitas kepemimpinan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. Menurut Mulyasa (2004:126) memberikan Kriteria Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara yang efektif yaitu: a) Mampu memberdayakan Pegawai untuk melaksanakan pelayanan yang baik dan produktif. b) Menyelesaikan Job desk 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 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. e) Bekerja dengan sesama pegawai Menciptakan tujuan Dinas secara produktif sesuai dengan prinsip kepemimpinan.

Dari beberapa kriteria kepemimpinan diatas dalam wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara

mendapatkan hal yang positif yang diberikan terutama dengan kriteria bekerja sama antar pegawai yang membawa kualitas pelayanan untuk disalurkan kepada masyarakat setempat dapat dikatakan baik. Kepemimpinan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara yang efektif lebih mendasar kepada tugas yang pada akhirnya akan menghasilkan penilaian positif terhadap kinerja dalam melayani masyarakat. Selain kepemimpinan kepala lurah yang efektif mendasar pada masyarakat dan menempatkan pegawai atau staf administrasi sesuai dengan proporsinya masing-masing yang berpengaruh pada efektivitas kerja dan kualitas pelayanan publik yang baik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dikemukakan diatas maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Tipe Kepemimpinan yang berupa Tipe Otokratis (X1), Tipe Paternalistis (X2), Tipe Militeristis (X3), Tipe Kharismatis (X4), Dan Tipe Demokratis (X5) berpengaruh secara simultan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 61,6% sedangkan 38,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.
2. Tipe Kepemimpinan yang berupa Tipe Otokratis (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 58,4% . ini masuk dalam kategori hubungan yang sangat kuat.
3. Tipe Kepemimpinan yang berupa Tipe Paternalistis (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 57,9%. Ini masuk dalam kategori hubungan yang kuat.
4. Tipe Kepemimpinan yang berupa Tipe Militeristis (X3) berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 58,4 %. Ini masuk dalam kategori hubungan yang kuat.
5. Tipe Kepemimpinan yang berupa Tipe Kharismatis (X4) berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 47,6 %. Ini masuk dalam kategori hubungan yang kuat.

6. Tipe Kepemimpinan yang berupa Tipe Demokratis (X5) berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 57,0 %. Ini masuk dalam kategori hubungan yang sangat kuat.

## **5.2 Saran**

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

Disarankan kepada pimpinan agar lebih memperhatikan tipe kepemimpinannya agar Kualitas Pelayanan Publik lebih meningkat lagi. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti faktor lain yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik mengingat ada faktor lain sebesar 38,4 % yang turut mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik, akan tetapi dalam penelitian ini tidak ikut diteliti.



## DAFTAR PUSTAKA

- Armelsa, D., & Mutiah, T. (2019). Pengaruh Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Guru SMP Negeri Kecamatan Setu Kabupaten Bekasi. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 19 (1), 95–99.
- Atik, & Ratminto. (2013). *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Feriyanto, Andri & Shyta Triana, Endang (2015). *Pengantar Manajemen (3 in 1)* : Yogyakarta, Penerbit Media Tera
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta : Gava Media
- Haryatmoko, (2011). *Etika Publik*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Hasibuan, Malayu S .P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kadarisman, M. (2012). “*Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*”. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kartono & Kartini. (2014). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kusdarini, Eny. (2011). *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Lestari, A E. V., (2018). Pengaruh Motivasi, Kompetensi, dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Geotech Sistem Indonesia. *Jurnal Moneter*, 5 (1) : 99-104
- Mangkunegara, A.A A. Prabu (2010). *Evaluasi Kinerja SDM* : Bandung. PT. Refika Aditama.

- Moenir, A.S., (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* : Jakarta. Bumi Aksara
- Mustafa, Z., & Maryadi (2018). *Kepemimpinan Pelayanan (Dimensi Baru Dalam Kepemimpinan)*, Jakarta, Celebes Media Perkasa
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta : Alfabeta
- Riduwan dan Akdon. (2010). *Rumus dan Data dalam Analisis Data Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, V., & Mulyadi., D. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Ketiga*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- Sakiru, O. K., Othman, J., Silong, A. D., Kareem, S. D., Oluwafemi, A. O., & Yusuf, G. O. (2014). Relationship between head of department leadership styles and lecturers job satisfactions in Nigerian public universities. *Asian Social Science*, 10 (6), 1-38.
- Sedarmayanti. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* : Bandung. PT Refika Aditama.
- Sinambela, P.L. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* : Jakarta. PT. Bumi Aksara
- Soekarso, Sosro, A., Putong, I., Hidayat, & C., (2010) . *Teori Kepemimpinan*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarto., (2012). *Buku Ajar Manajemen Pelatihan*, Semarang : UNM Press
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* : Jakarta. Kencana Prenada Media Group
- Wibowo, (2016). *Manajemen Kinerja, Edisi Kelima* : Jakarta. PT.Rajagrafindo Persada

Lampiran I

KUISIONER PENELITIAN

**PENGARUH TIPE KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Oleh :

**FAIZAL A. NUSI  
S2120054**



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

**2024**

## KUESIONER PENELITIAN

### PENGARUH TIPE KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO UTARA

---

#### I. Identitas Responden

Nama Responden : .....

Usia : .....

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan. (coret yang tidak perlu)

Pendidikan Terakhir : .....

Masa Kerja : .....

Jabatan : .....

#### II. Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda checklist (  $\surd$  ) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat anda alami sebagai tenaga kerja pada komponen- komponen variabel. Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut:  
**SS** = Apabila jawaban tersebut menurut anda sangat setuju.  
**S** = Apabila jawaban tersebut menurut anda setuju.  
**CS** = Apabila jawaban tersebut menurut anda cukup setuju.  
**TS** = Apabila jawaban tersebut menurut anda tidak setuju.  
**STS** = Apabila jawaban tersebut menurut anda sangat tidak setuju.
2. Diharapkan untuk tidak menjawab lebih dari satu pilihan jawaban.
3. Atas partisipasi anda, saya ucapkan terima kasih.

Berilah penilaian terhadap pernyataan dibawah ini dari skala 1 (terendah) sampai 5 (tertinggi).

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

No	Variabel Tipe Kepemimpinan (X)	SS	S	TS	STS	STS
<b>Tipe Otokratis</b>						
1.	Pemimpin Memiliki Otoritas penuh di dalam Kantor					
2.	Pemimpin Bertanggung Jawab Terhadap Instansi, namun pemimpin tidak mau menerima saran dari pegawai					
<b>Tipe Militeristis</b>						
3.	Atasan membuat kebijakan sendiri					
4.	Atasan membuat kebijakan sendiri					
<b>Tipe Paternalitis</b>						
5.	Pimpinan memperlakukan pegawainya seperti anak sendiri					
6.	Pimpinan bersikap terlalu melindungi dan mengayomi pegawainya					
<b>Tipe Kharismatis</b>						
7.	Atasan saya berkontribusi terhadap keberhasilan visi instansi saya					
8.	Atasan saya peduli terhadap karyawan dan membantu jika ada kendala/ masalah di instansi					
9	Atasan saya pengertian dan menjaga perasaan pegawai					
<b>Tipe Demokratis</b>						
10	Pemimpin mau mendengarkan pendapat dan saran dari pegawai					
11	Pemimpin melakukan aktivitas bersama demi tercapainya tujuan instansi					

No	Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	SS	S	TS	STS	STS
<b>Tangible</b>						
1.	Kenyamanan tempat melakukan pelayanan					
2.	Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan					
<b>Reliability</b>						
3.	Kecermatan petugas dalam melayani, Memiliki standar pelayanan yang jelas					
4.	Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan					
<b>Responsivess</b>						
5.	Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan					
6.	Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas					
<b>Assurance</b>						
7.	Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan					
8.	Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan					
9	Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan					
<b>Empathy</b>						
10	Petugas melayani dengan sikap ramah, Petugas melayani dengan sikap sopan santun, Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan),					
11	Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon					

**TABULASI DATA PENELITIAN VARIABEL TIPE KEPEMIMPINAN (X)**

Responden	X1		Total X1	X2		Total X2	X3		Total X3
	1	2		1	2		1	2	
1	5	5	10	4	4	8	5	4	9
2	4	4	8	5	5	10	4	4	8
3	4	5	9	5	5	10	4	4	8
4	4	4	8	4	5	9	4	4	8
5	4	4	8	5	4	9	4	5	9
6	4	4	8	4	4	8	5	4	9
7	4	4	8	3	4	7	4	4	8
8	5	4	9	4	5	9	3	4	7
9	4	4	8	3	4	7	4	5	9
10	3	4	7	4	5	9	3	4	7
11	4	3	7	4	4	8	4	5	9
12	3	4	7	4	4	8	4	4	8
13	4	3	7	4	4	8	4	4	8
14	4	4	8	5	4	9	5	4	9
15	5	3	8	4	4	8	4	4	8
16	3	4	7	5	3	8	5	3	8
17	4	4	8	4	4	8	4	4	8
18	5	5	10	4	4	8	5	3	8
19	4	4	8	5	5	10	3	4	7
20	5	5	10	4	4	8	4	4	8
21	5	4	9	5	5	10	5	5	10

X4			Total X4	X5		Total X5
1	2	3		1	2	
4	4	4	12	4	4	8
4	4	4	12	5	5	10
5	3	5	13	5	5	10
4	4	4	12	4	5	9
3	4	5	12	5	4	9
4	4	5	13	4	4	8
5	5	4	14	3	4	7
5	4	5	14	4	5	9
4	5	3	12	3	4	7
5	4	5	14	4	5	9
4	3	4	11	4	4	8
3	4	5	12	4	4	8
4	4	4	12	4	4	8
4	4	4	12	5	4	9
5	4	5	14	4	4	8
4	4	4	12	5	3	8
3	4	5	12	4	4	8
4	4	4	12	4	4	8
4	4	3	11	5	5	10
4	4	4	12	4	4	8
4	4	4	12	5	5	10



**TABULASI DATA VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)**

Responden	X1		Total X1	X2		Total X2	X3		Total X3
	1	2		1	2		1	2	
1	4	4	8	5	5	10	5	4	9
2	4	3	7	5	3	8	4	4	8
3	4	4	8	4	4	8	4	4	8
4	4	4	8	3	5	8	4	4	8
5	5	5	10	4	3	7	4	5	9
6	4	5	9	4	5	9	5	4	9
7	4	4	8	3	5	8	4	3	7
8	5	5	10	4	4	8	3	4	7
9	4	5	9	3	4	7	4	3	7
10	3	4	7	4	4	8	3	5	8
11	4	3	7	4	4	8	4	5	9
12	3	5	8	5	5	10	4	4	8
13	4	4	8	5	4	9	4	3	7
14	4	4	8	5	4	9	5	5	10
15	5	4	9	4	4	8	4	4	8
16	3	4	7	5	5	10	5	4	9
17	4	4	8	4	4	8	4	4	8
18	5	5	10	4	4	8	5	4	9
19	4	4	8	5	4	9	3	4	7
20	4	4	8	4	4	8	4	4	8
21	5	3	8	5	5	10	5	4	9

X4			Total X4	X5		Total X5
1	2	3		1	2	
4	5	5	14	4	4	8
4	3	3	10	5	5	10
5	5	5	15	5	5	10
4	4	4	12	4	5	9
3	5	5	13	5	4	9
4	5	5	14	4	4	8
5	5	4	14	3	4	7
5	4	5	14	4	5	9
4	5	3	12	3	4	7
5	4	5	14	4	5	9
4	4	4	12	4	4	8
3	4	5	12	4	4	8
4	4	4	12	4	4	8
4	4	4	12	5	4	9
5	4	5	14	4	4	8
4	4	4	12	5	3	8
5	4	5	14	4	4	8
5	4	4	13	4	4	8
5	4	3	12	5	5	10
3	4	4	11	4	4	8
4	3	4	11	5	5	10

## ANALISIS DATA VARIABEL TIPE KEPEMIMPINAN (X)

## Correlations

[illegible]

Item_9	Pearson Correlation	,432	,038	,471	,540	,402	,482	,453	,347	1	,471	,440	,499 <sup>*</sup>
	Sig. (2-tailed)	,061	,871	,060	,015	,061	,023	,019	,023		,060	,065	,087
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
Item_10	Pearson Correlation	,487	,103	1,000 <sup>**</sup>	,224	,157	-,071	-,189	-,537 <sup>*</sup>	,071	1	,224	,550 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,027	,656	,000	,328	,496	,761	,412	,012	,760		,328	,010
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
Item_11	Pearson Correlation	,456	,108	,224	1,000 <sup>**</sup>	-,525 <sup>*</sup>	,236	,347	-,199	,040	,224	1	,658 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)	,080	,641	,328	,000	,014	,302	,124	,386	,865	,328		,001
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
Total_Score	Pearson Correlation	,482 <sup>*</sup>	,413	,550 <sup>**</sup>	,658 <sup>**</sup>	,081	,133	,290	-,293	,199	,550 <sup>**</sup>	,658 <sup>**</sup>	1
	Sig. (2-tailed)	,027	,063	,010	,001	,727	,565	,202	,197	,387	,010	,001	
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21

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

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

### UJI VALIDITAS DATA TIPE KEPEMIMPINAN (X)

No. Item	R <sub>xy</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,482	0,354	Valid
2	0,413	0,354	Valid
3	0,550	0,354	Valid
4	0,658	0,354	Valid
5	0,581	0,354	Valid
6	0,433	0,354	Valid
7	0,590	0,354	Valid
8	0,493	0,354	Valid

<b>9</b>	<b>0,499</b>	<b>0,354</b>	<b>Valid</b>
<b>10</b>	<b>0,550</b>	<b>0,354</b>	<b>Valid</b>
<b>11</b>	<b>0,658</b>	<b>0,354</b>	<b>Valid</b>

### UJI RELIABILITAS DATA TIPE KEPEMIMPINAN (X)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	21	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	21	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,781	21

# 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	71,38	31,201	,614	,693
Item_2	71,50	30,522	,580	,587
Item_3	71,88	30,462	,510	,690
Item_4	71,63	29,114	,638	,572
Item_5	71,71	28,476	,741	,561
Item_6	71,67	32,580	,308	,513
Item_7	71,71	32,563	,318	,523
Item_8	71,54	30,955	,598	,591
Item_9	37,95	16,048	,410	,620
Item_10	38,43	15,557	,255	,648
Item_11	38,00	12,600	,561	,570

## ANALISIS DATA VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

## Correlations

[illegible]

Item_9	Pearson Correlation	,493	-,103	,124	-,163	,049	-,134	,137	,367	1	,344	,404	,403*
	Sig. (2-tailed)	,049	,466	,381	,248	,733	,343	,334	,036		,027	,080	,010
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
Item_10	Pearson Correlation	,406	-,084	,357**	-,195	,171	-,101	,072	-,098	,144	1	,497	,432**
	Sig. (2-tailed)	,042	,553	,009	,166	,227	,475	,614	,490	,307		,095	,001
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
Item_11	Pearson Correlation	,429	,083	-,053	-,101	,144	-,275*	,092	-,243	-,004	,097	1	,519**
	Sig. (2-tailed)	,064	,557	,709	,478	,310	,049	,519	,083	,980	,495		,002
	N	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21

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

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

### UJI VALIDITAS DATA KINERJA PEGAWAI (Y)

No. Item	R <sub>xy</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,557	0,354	Valid
2	0,535	0,354	Valid
3	0,469	0,354	Valid
4	0,613	0,354	Valid
5	0,419	0,354	Valid
6	0,553	0,354	Valid
7	0,496	0,354	Valid
8	0,530	0,354	Valid
9	0,403	0,354	Valid
10	0,432	0,354	Valid
11	0,519	0,354	Valid



## UJI REABILITAS DATA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	21	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	21	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,665	21

**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	71,38	31,201	,614	,593
Item_2	71,50	30,522	,580	,587
Item_3	71,88	30,462	,510	,690
Item_4	71,63	29,114	,638	,572
Item_5	71,71	28,476	,741	,661
Item_6	71,67	32,580	,308	,513
Item_7	71,71	32,563	,318	,513
Item_8	71,54	30,955	,598	,591
Item_9	37,95	16,048	,410	,620
Item_10	38,43	15,557	,255	,648
Item_11	38,00	12,600	,561	,570

**KORELASI TIPE KEPEMIMPINAN X1, X2,X3,X4,X5 TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)**

		Correlations					
		X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	Pearson Correlation	1	,680**	,799**	,582**	,425	,591**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,006	,915	,001
	N	21	21	21	21	21	21
X2	Pearson Correlation	,680**	1	,643**	,359	,216	,449
	Sig. (2-tailed)	,001		,002	,110	,346	,004
	N	21	21	21	21	21	21
X3	Pearson Correlation	,799**	,643**	1	,526*	,399	,658**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002		,014	,670	,003
	N	21	21	21	21	21	21
X4	Pearson Correlation	,582**	,359	,526*	1	,343	,578**
	Sig. (2-tailed)	,006	,110	,014		,852	,003
	N	21	21	21	21	21	21
X5	Pearson Correlation	,425	,216	-,099	,043	1	,609**
	Sig. (2-tailed)	,015	,346	,670	,852		,003
	N	21	21	21	21	21	21
Y	Pearson Correlation	,491	,249	,158	,278	,609**	1
	Sig. (2-tailed)	,046	,277	,493	,223	,003	
	N	21	21	21	21	21	21

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

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

## UJI KOEFISIEN JALUR X1, X2, X3, X4, X5 DAN Y

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,703 <sup>a</sup>	,616	,261	,642

a. Predictors: (Constant), Tipe Demokratis, Tipe Otokratis, Tipe Kharismatis, Tipe Paternalistis, Tipe Militeristis

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3,873	5	,894	2,516	,000 <sup>b</sup>
Residual	3,273	19	,512		
Total	10,213	20			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Tipe Demokratis, Tipe Otokratis, Tipe Kharismatis, Tipe Paternalistis, Tipe Militeristis

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,050	2,463		2,197	,000
Tipe Otokratis	,008	,079	,584	1,402	,001
Tipe Paternalistis	,317	,075	,579	2,166	,003
Tipe Militeristis	,031	,074	,584	2,197	,002
Tipe Kharismatis	,205	,275	,476	1,402	,002
Tipe Demokratis	,267	,089	,530	3,005	,004

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

# **UJI KORELASI TIPE KEPEMIMPINAN (X) DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)**

**Correlations**

				TIPE KEPEMIMPINAN (X)	KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)
TIPE KEPEMIMPINAN (X)	Pearson Correlation			1	,703**
	Sig. (2-tailed)				,000
	N			21	21
	Bootstrap <sup>c</sup>	Bias		0	-,014
		Std. Error		0	,134
		95% Confidence Interval	Lower	1	,373
			Upper	1	,902
		Pearson Correlation			,703**
	Sig. (2-tailed)			,000	
	N			21	21
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Y)	Bootstrap <sup>c</sup>	Bias		-,014	0
		Std. Error		,134	0
		95% Confidence Interval	Lower	,373	1
			Upper	,902	1

\*\* . 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



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

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

Nomor : 4954/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/I/2024

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Gorontalo Utara

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

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

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

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

Nama Mahasiswa : Faizal A.Nusi

NIM : S2120054

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN GORONTALO UTARA

Judul Penelitian : PENGARUH TIPE KEPEMIMPINAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN GORONTALO UTARA

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



Gorontalo, 04 Januari 2024

Ketua,

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



**PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Alamat : Jl. Kusno Danupoyo No. Tlpn. (0442) Fax. Kwandang Kode Pos 96252

Nomor : 503/DPMPTSP/ Rekom-P / 03 / I / 2024

Kwandang, 16 Januari 2024

Sifat : Penting

Lampiran : 1 ( Satu ) Berkas

Hal : Rekomendasi Penelitian

**Yth. FAIZALA. NUSI**

Di -

T e m p a t

Menindaklanjuti Surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gorontalo Utara Nomor : 070/KesbangPol-Pertek/04/I/2024 tanggal 15 Januari 2024 Hal : Pertimbangan Teknis Rekomendasi Penelitian, maka dengan ini memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :


Nama : **FAIZALA. NUSI**  
NIM : S2120054  
Judul : ***Pengaruh Tipe Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara***  
Lokasi : Dinas DUKCAPIL Kab. Gorontalo Utara  
Waktu : Januari 2024

Dalam melakukan penelitian, harus memperhatikan ketentuan sebagai berikut :

1. Mentaati peraturan perundang-undangan, mengindahkan adat istiadat serta menjaga keamanan dan ketertiban.
2. Melapor kepada pimpinan instansi tempat melakukan penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan tujuan penelitian dimaksud.
4. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini berakhir dan pelaksanaan penelitian belum selesai, maka harus mengajukan kembali perpanjangan izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo utara.
5. Setelah selesai melakukan penelitian, menyerahkan 1 (satu) dokumen Laporan Hasil Penelitian kepada instansi tempat melakukan penelitian.

Rekomendasi penelitian ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang izin melakukan pelanggaran terhadap ketentuan diatas.

Demikian rekomendasi ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

  
Kepala Dinas  
  
**Efendi S. Mobilingo, S.Sos**  
Pembina Utama Muda / IV c  
NIP. 196912052000121003

Tembusan :

1. Pj. Bupati Gorontalo Utara
2. Kepala Badan Kesbangpol Kab. Gorontalo Utara.





**PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

*Jln. Kusnodanopojo Blok Plan Desa Molingkapoto Kec. Kwandang Kode Pos 96252*

**PERTIMBANGAN TEKNIS REKOMENDASI PENELITIAN**

Nomor : 070/KesbangPol-Pertek/ 04/I/2024

Berdasarkan Surat Dari Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo Utara Nomor : 503/DPMPTSP/22/I/2024 Tanggal 15 Januari 2024 Perihal Permohonan Pertek Rekomendasi Penelitian, maka dengan ini Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Gorontalo Utara Memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : **FAIZAL A. NUSI**  
NIM : S2120054  
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik/Ilm Pemerintahan  
Judul Skripsi : ***"Pengaruh Tipe Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara"***  
Lokasi penelitian : Dinas DUKCAPIL Kabupaten Gorontalo Utara''  
Waktu Penelitian : Bulan Januari s/d Februari 2024

Dalam melakukan penelitian harus mentaati ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan penelitian agar melapor kepada Pemerintah setempat dan tempat yang menjadi obyek penelitian.
2. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak ada kaitannya dengan judul penelitian.
3. Menjaga keamanan dan ketertiban sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
4. Harus mentaati ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
5. Dalam setiap kegiatan di lapangan agar pihak peneliti senantiasa berkoordinasi dengan Pemerintah setempat
6. Tidak dibenarkan melakukan kegiatan yang bernuansa politik.
7. **Setelah melaksanakan penelitian hasil kajian diserahkan 1 (satu) eksemplar kepada Bupati Gorontalo Utara C.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gorontalo Utara.**
8. Surat rekomendasi ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku, apabila pemegang surat rekomendasi ini tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Kwandang, 15 Januari 2024

**a.n. Kepala Badan**

**Kepala Bidang Kewaspadaan Nasional**

  
**ISMAH PAKAYA, SE**  
**NIP. 19860726 201001 1 003**





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

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

Nomor : 065/FISIP-UNISAN/S-BP/VI/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

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

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : FAIZAL A. NUSI  
NIM : S2120054  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Pengaruh Tipe Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **24 %** berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



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



Gorontalo, 15 Juni 2024  
Tim Verifikasi,

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

Terlampir :  
Hasil Pengecekan Turnitin  
DF



PAPER NAME

**SKRIPSI FAIZAL NUSI.docx**

AUTHOR

**FAIZAL A NUSI**

WORD COUNT

**12645 Words**

CHARACTER COUNT

**84047 Characters**

PAGE COUNT

**74 Pages**

FILE SIZE

**475.5KB**

SUBMISSION DATE

**Jun 10, 2024 3:31 PM GMT+8**

REPORT DATE

**Jun 10, 2024 3:33 PM GMT+8**

### ● 24% Overall Similarity

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

- 22% Internet database
- 8% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 2% Submitted Works database

### ● Excluded from Similarity Report

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

## ● 24% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 22% Internet database
- 8% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 2% Submitted Works database

### TOP SOURCES

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

1	<b>scribd.com</b> Internet	4%
2	<b>LL Dikti IX Turnitin Consortium on 2019-07-18</b> Submitted works	2%
3	<b>repository.untag-sby.ac.id</b> Internet	2%
4	<b>text-id.123dok.com</b> Internet	2%
5	<b>digilibadmin.unismuh.ac.id</b> Internet	1%
6	<b>repository.unpas.ac.id</b> Internet	1%
7	<b>eprints2.undip.ac.id</b> Internet	1%
8	<b>repository.uinsu.ac.id</b> Internet	1%

9	jurnal.ranahresearch.com	Internet	1%
10	repository.unfari.ac.id	Internet	<1%
11	Muhammad Natsir. "KUALITAS PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGAR..."	Crossref	<1%
12	repository.ub.ac.id	Internet	<1%
13	jurnal.dharmawangsa.ac.id	Internet	<1%
14	ejournal.uniramalang.ac.id	Internet	<1%
15	jurnal.untad.ac.id	Internet	<1%
16	jurnal.unived.ac.id	Internet	<1%
17	peraturan.bpk.go.id	Internet	<1%
18	docplayer.info	Internet	<1%
19	eprints.mdp.ac.id	Internet	<1%
20	ejurnal.unisan.ac.id	Internet	<1%

21	<b>dukcapil.slemankab.go.id</b> Internet	<1%
22	<b>id.123dok.com</b> Internet	<1%
23	<b>a-research.upi.edu</b> Internet	<1%
24	<b>repository.upi.edu</b> Internet	<1%
25	<b>adoc.pub</b> Internet	<1%
26	<b>digilib.uin-suka.ac.id</b> Internet	<1%
27	<b>repository.uin-suska.ac.id</b> Internet	<1%
28	<b>jurnal.uns.ac.id</b> Internet	<1%
29	<b>e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id</b> Internet	<1%

## BIODATA



### I. Identitas

Nama : Faizal A. Nusi  
Nim : S2120054  
Tempat, Tanggal Lahir : Limboto, 31 Mei 1979  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Pengaruh Tipe Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara  
Alamat : Desa Ibarat Kecamatan Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara  
Alamat e-mail : [faisal79nusi@gmail.com](mailto:faisal79nusi@gmail.com)  
No.HP : 085299713499

### II. Riwayat Pendidikan

1. Sekolah Dasar di SD Negeri Inpres Hunggaluwa tahun 1992
2. Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 2 Limboto tahun 1995
3. Sekolah Dasar di SMK Negeri 1 Limboto tahun 1998

