

## **PENGARUH KEPEMIMPINAN CAMAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT MEMPAWAH HULU KABUPATEN LANDAK**

Oleh:  
**AGUS DARMAWAN SUSANTO**  
NIM. E42911061

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Kerjasama Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat tahun 2016

E-mail : [ads.krgn@gmail.com](mailto:ads.krgn@gmail.com)

### **Abstrak**

Kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak dirasa masih belum optimal. Dikatakan demikian, karena masih didapat beberapa keluhan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan camat terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak. Sebagaimana yang telah dikatakan oleh Tangkilisan (2005:223) bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh profesionalisme, kepemimpinan, dan kewenangan diskresi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan tingkat eksplanasinya adalah penelitian asosiatif kausal. Berdasarkan hasil analisis korelasi, koefisien determinasi, dan analisis regresi linear sederhana yang dilakukan dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa koefisien dari persamaan regresi adalah positif. Kepemimpinan Camat memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak yakni sebesar 0,815 termasuk pada kategori hubungan yang sangat kuat. Besarnya pengaruh variabel kepemimpinan camat terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi yakni sebesar 66,4 % sedangkan 33,6 % sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Sehingga dapat disimpulkan, hasil penelitian ini adalah kepemimpinan camat di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak dikategorikan cukup baik dan kualitas pelayanan administrasinya juga dikategorikan cukup baik. Saran yang dapat disampaikan adalah kepada Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak untuk terus meningkatkan kemampuan analitis, kemampuan berkomunikasi, ketegasan, kemampuan mendengar, dan ketegasan dalam bertindak sebagai pemimpin; dan kepada pihak Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak untuk dapat menjalin kerjasama yang baik antara sesama aparatur maupun dengan masyarakat.

Kata-kata kunci: Kepemimpinan Camat, Kualitas Pelayanan Administrasi, Kantor Camat Mempawah Hulu

### **Abstract**

The quality of administrative services in Mempawah Hulu Sub-District Office of Landak Regency it is still not optimal. Say so, because still obtained several complaints from the society as a recipient of the service. This essay aimed to determine leadership head of sub-district effect to the quality of administrative services in Mempawah Hulu Sub-District Office of Landak Regency. As has been said by Tangkilisan (2005:223) that service quality is influenced by professionalism, leadership, and authority discretion.

This research used quantitative research methods. Type of research that used in this research based on the level of their explanations is associative causal Research. Based on the results of correlation analysis, the coefficient of determinatif, and regression analysis performed in this research can be seen that the coefficients of the regression equation is positif. Leadership head of sub-district has a positive influence on the quality of administrative services at Mempawah Hulu Sub-District Office of Landak Regency which amounted to 0,815 including the category of very strong relationship. The amount of effect the variables of leadership head of sub-district to the quality of administrative services variable which amounted to 66,4 while the remaining 33,6 % is effected by other variables not examined. So that it can be concluded, the result of this research is leadership head of sub-district in the Mempawah Hulu Sub-district Office categorized good enough and the quality of administrative services are also categorized quite Food. Recommendations can be submitted to the head of sub-district Mempawah Hulu Sub-District Office of Landak Regency to continue to improve analytical ability, communication skills, assertiveness, ability to listen, and decisiveness in acting as a leader; and to the Mempawah Hulu Sub-District Office of Landak Regency to be able to establish good cooperation among personnel and with the society.

*Keywords: Leadership head of sub-district, the quality of administrative services, Mempawah Hulu Sub-District Office*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah di Indonesia saat ini mulai menuai banyak kritik dari masyarakat. Jika dibandingkan antara pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak swasta, akan terasa jauh sekali perbedaannya bisa dibilang “*seperti bumi dan langit*”. Pemerintah berusaha dari tahun ke tahun untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat yang berurusan. Sistematis pelayanan yang baru dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang baik tidak semuanya berhasil, masih banyak yang dianggap prosedurnya berbelit-belit dan prosesnya lama sama seperti model lama, bahkan ada beberapa dari masyarakat yang berurusan mendapatkan pelayanan yang tidak menyenangkan dari aparatur pemerintah. Masyarakat yang mendapatkan pelayanan buruk hanya bisa pasrah dengan keadaan pelayanan di Indonesia saat ini. Idealnya aparatur pemerintah bertugas untuk mengabdikan diri untuk melayani masyarakat.

Pada masa sekarang ini kebanyakan masyarakat yang melayani aparatur

pemerintah dari pada aparatur pemerintah yang melayani masyarakat, tentunya ini bertolak belakang dengan yang seharusnya. Ketua Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Danang Girindrawardana, (dalam koran Republika edisi Selasa, 16 Desember 2014) menyatakan “Buruknya pelayanan publik di Indonesia bukan semata-mata disebabkan oleh mentalitas para aparatur pelaksana birokrasi di lapisan bawah saja. Tetapi juga, karena masalah mentalitas para pejabat negara, mulai dari menteri, dirjen (direktur jenderal), direktur, gubernur, bupati walikota, sekda (sekretaris daerah), hingga kepala-kepala dinas. Mengapa saya katakan demikian? Karena, merekalah sesungguhnya yang bertanggung jawab membuat prosedur operasi standar (SOP) pelayanan publik.”

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, birokrasi terasa masih belum efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sumber daya aparatur yang dimiliki belum memadai dan mencapai standar kualitas sehingga menyebabkan masalah-masalah yang berkaitan dengan pelayanan publik. Sering kali birokrasi dianggap gagal dalam melakukan hal yang sesuai dan tepat, birokrasi sering dianggap merugikan masyarakat sebagai pelanggannya. Hal ini harus menjadi

perhatian pemerintah, karena birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu seharusnya mempermudah bukan mempersulit. Seperti yang dikatakan oleh Butuni (2013) “Namun, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah saat ini juga masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Pelayanan publik kemudian dituntut sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat.”

Berbicara mengenai kualitas pelayanan publik, (dalam harian Borneo Tribune edisi rabu, 11 Juni 2014) yang isinya “Bupati Kabupaten Landak DR. Drs. Adrianus Asia Sidot, M.Si, menegaskan agar PNS di lingkungannya dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena hidup dan berkembang di daerah ini terutama masalah disiplin adalah ciri khas kehidupan PNS.” pernyataan tersebut merupakan respon dari Bupati Landak mengenai kualitas pelayanan publik di daerahnya. Selain itu, Bupati Landak kembali menegaskan bahwa “mereka yang memegang jabatan tentulah dinilai

memiliki kelebihan, paling tidak kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan baik dan mempunyai tanggung jawab dan diminta bersungguh-sungguh melaksanakan tugas pokok dan fungsinya di unit kerja masing-masing.” pernyataan yang kedua ini mengarah kepada kepala SKPD, mulai dari Sekda, Asisten, Kepala Dinas, Kepala Kantor, Inspektur, pejabat eselon IV, dan Camat, sebagai pemimpin yang bertanggung jawab terhadap kinerja aparatur pemerintah di bawahnya.

Dari pernyataan Bupati Landak di atas dapat dilihat bahwa PNS di Kabupaten Landak mempunyai masalah dengan kedisiplinan, dan hal itu diduga menjadi salah satu faktor penyebab pelayanan publik yang kurang berkualitas di Kabupaten Landak. Penegasan Bupati Landak terhadap kepala SKPD di atas juga mengindikasikan bahwa pemimpin juga menjadi salah satu faktor penyebab pelayanan publik yang kurang berkualitas di Kabupaten Landak.

Menanggapi pernyataan bupati Landak tersebut, penulis tertarik untuk mencari tahu masalah yang terjadi pada lokasi penelitian yaitu di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak. Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan (*pra survey*) dan wawancara tidak langsung dengan

masyarakat kecamatan Mempawah Hulu yang merasakan pelayanan publik di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak, peneliti dapat mengungkapkan beberapa fenomena yang terjadi, yaitu:

- 1) Masyarakat yang berurusan di kantor camat tidak tahu kapan berkas mereka dikerjakan dan aparatur yang melayani tidak bisa memberikan kepastian secara rinci kapan berkas-berkas urusan mereka diselesaikan.
- 2) Ketika pada saat jam istirahat kantor selesai, masyarakat yang hendak berurusan terpaksa harus menunggu petugas pemberi pelayanan yang datang terlambat.
- 3) Petugas pemberi pelayanan yang sedang tidak berada di kantor pada saat jam masuk kantor terkadang susah untuk dihubungi, sehingga masyarakat terpaksa harus menunggu dan bahkan pulang karena menunggu lama.
- 4) Masyarakat yang segan untuk mengeluh secara langsung tidak bisa menyampaikan keluhan secara tersurat, karena tidak adanya kotak saran di Kantor Camat.

Fenomena tersebut diperkuat oleh Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak Tahun 2014.

Laporan tersebut menyatakan Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak memperoleh nilai 68,23 % dan dikategorikan cukup baik namun masih belum optimal. Nilai tersebut merupakan akumulasi penilaian terhadap seluruh indikator kinerja utama yang dievaluasi di Lingkungan Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak. Sedangkan lebih rinci dinyatakan oleh indikator peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang mendapatkan nilai 62,54 % dan dikategorikan cukup baik namun masih harus ditingkatkan demi tercapainya visi misi Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi di birokrasi pemerintahan khususnya di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak masih belum optimal dengan masih adanya keluhan dari masyarakat. Maka dari itu, dalam penelitian ini penulis memilih topik penelitian dan sekaligus membatasi topik itu pada **“Kepemimpinan Camat”** yang diduga sebagai faktor dominan dalam **“Pemberian Pelayanan Administrasi Yang Berkualitas Di Kantor Camat Mempawah Hulu”**.

## 2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah untuk:

- Mengetahui kepemimpinan camat di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak
- Mengetahui kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak.
- Mengetahui adakah pengaruh signifikan kepemimpinan camat terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak serta berapa besar pengaruhnya.

## 3. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

### 1) Manfaat Teoritis

Untuk memberikan kontribusi pada ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Pemerintahan yaitu berhubungan dengan kepemimpinan camat dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, khususnya pelayanan administrasi.

### 2) Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak, sehingga camat dan aparatur pemerintah di Kantor Camat

Mempawah Hulu Kabupaten Landak menjadi lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

## B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

### 1. Kerangka Teori

Menurut Pasolong (2008:111), dalam bukunya yang berjudul “Kepemimpinan Birokrasi” kepemimpinan adalah kemampuan pemimpin dalam mempengaruhi orang lain dalam melaksanakan kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dalam organisasi, kepemimpinan dibutuhkan untuk dapat mendorong, menggerakkan aparatur yang menjadi bawahannya agar tujuan dalam organisasi tersebut dapat tercapai.

Menurut Yurkl (dalam Pasolong, 2008:4) kepemimpinan adalah sebagai proses mempengaruhi, yang mempengaruhi interpretasi mengenai peristiwa-peristiwa bagi para pengikut, pilihan dari sasaran-sasaran bagi kelompok atau birokrasi, pengorganisasian dari aktivitas-aktivitas kerja untuk macapat sasaran-sasaran tersebut, motivasi dari para pengikut untuk mencapai sasaran, pemeliharaan hubungan kerjasama dan *teamwork*, serta

perolehan dukungan dan kerjasama dari orang-orang yang berada di luar kelompok atau birokrasi.

Sedangkan Indikator – indikator kepemimpinan menurut Martoyo (2001:178) untuk mengukur bagaimana sikap kepemimpinan seseorang dapat berjalan dengan efektif diantaranya :

1. Kemampuan Analitis
2. Keterampilan Berkomunikasi
3. Keberanian
4. Kemampuan Mendengar
5. Ketegasan

Pengertian pelayanan publik menurut Kurniawan (dalam Pasolong, 2008:128) adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pengertian pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2008:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Sedarmayanti (2009:248) pelayanan harus mengandung unsur:

1. Transparansi

2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Sedangkan menurut Zethaml (dalam Sedarmayanti, 2009:254) yang menjadi indikator dalam mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* (terjamah)
2. *Reliability* (handal)
3. *Responsiveness* (pertanggungjawaban)
4. *Competence* (kompeten)
5. *Courtesy* (sopan)
6. *Credibility* (jujur)
7. *Security* (aman)
8. *Acces* (kemudahan)
9. *Communications* (komunikasi)
10. *Understanding the Customer* (mengerti pelanggan)

Dari beberapa indikator yang telah dipaparkan di atas, dalam penelitian ini penulis menggunakan 6 dari 10 indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zethaml (dalam Sedarmayanti, 2009:254) yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *communications*, dan *understanding the customer*. Hal tersebut dikarenakan fenomena-fenomena yang terjadi di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak berkaitan dengan keenam indikator tersebut.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan tingkat eksplanasinya adalah penelitian asosiatif kausal. Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak. Dalam penelitian ini, terdapat dua populasi. Populasi untuk menilai variabel kepemimpinan camat adalah seluruh aparatur pemerintah di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak terkecuali camat yang berjumlah 26 orang. Populasi untuk menilai variabel kualitas pelayanan administrasi adalah seluruh masyarakat Kecamatan Mempawah Hulu Kabupaten Landak yang dapat merasakan pelayanan secara langsung, yaitu yang berusia berkisar 15-59 tahun yang berjumlah 25.838 orang. Pada penelitian ini penulis mengambil sampel menggunakan teknik sampling jenuh pada populasi yang menilai variabel kepemimpinan camat. Sampling jenuh adalah teknik pengumpulan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Karena jumlah populasi di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak berjumlah 26 orang, maka dengan demikian keseluruhan populasi dijadikan sampel. Sedangkan pada populasi yang

menilai variabel kualitas pelayanan administrasi penulis mengambil sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. *Simple Random Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh populasi untuk dijadikan sampel. Dengan menggunakan rumus yang telah ditentukan, dari populasi yang berjumlah 25.838 orang diperoleh sampel sebanyak 100 orang.

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah angket dengan menggunakan skala likert. Uji validitas instrumen menggunakan rumus *Korelasi Product Moment* dengan bantuan program *IBM SPSS Statistics 22*. Uji Reliabilitas instrumen menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan *IBM SPSS Statistics 22*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

### a. Angket

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan angket untuk memperoleh data primer dari responden yang berkaitan dengan variabel penelitian. Angket kemudian disebarkan kepada responden dan diberikan jangka waktu untuk pengisiannya paling lama satu minggu.

b. Dokumentasi:

Metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder berupa dokumen-dokumen atau data-data yang ada di Kecamatan Mempawah Hulu Kabupaten Landak yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder yang diperoleh digunakan sebagai pendukung data primer contohnya Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak Tahun 2014.

Teknik analisis yang digunakan yaitu *Korelasi Product Moment* dan Analisis Regresi Linier Sederhana.

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Deskripsi Variabel Kepemimpinan Camat

Hasil jawaban responden mengenai pernyataan dalam angket pada variabel kepemimpinan camat yakni 17 orang (65,38 %) untuk kategori cukup baik dengan rentang nilai ( $> 44,2 - 57,8$ ), 9 orang (34,62 %) untuk kategori baik dengan rentang nilai ( $> 57,8 - 71,4$ ), dan tidak ada responden yang berada pada kategori tidak baik, kurang baik, dan sangat baik. Berdasarkan perhitungan

rata-rata variabel kepemimpinan camat diperoleh nilai sebesar 56,96. Nilai rata-rata variabel kepemimpinan camat tersebut terletak pada rentang nilai  $> 44,2 - 57,8$ . Dengan demikian kepemimpinan camat di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak dikategorikan cukup baik.

### 2. Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi

Hasil jawaban responden mengenai pernyataan dalam angket pada variabel kualitas pelayanan administrasi yakni 36 orang (36,00 %) untuk kategori kurang baik dengan rentang nilai ( $> 28,8 - 41,6$ ), 59 orang (59,00 %) untuk kategori cukup baik dengan rentang nilai ( $> 41,6 - 54,4$ ), 5 orang (5,00 %) untuk kategori baik dengan rentang nilai ( $> 54,4 - 67,2$ ), dan tidak ada responden yang berada pada kategori tidak baik dan sangat baik. Berdasarkan perhitungan rata-rata variabel kualitas pelayanan administrasi diperoleh nilai sebesar 43,74. Nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan administrasi tersebut terletak pada rentang nilai  $> 41,6 - 54,4$ . Dengan demikian kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak dikategorikan cukup baik.

### 3. Analisis Korelasi

Berdasarkan hasil analisis korelasi dengan menggunakan *Korelasi Product Moment* diketahui bahwa koefisien korelasi antara variabel X dengan variabel Y yang dihitung dengan koefisien korelasi yakni sebesar 0,815. Arah hubungan yang positif ditunjukkan dengan tidak adanya tanda negatif pada korelasi tersebut. Dengan perhitungan di atas menunjukkan bahwa antara variabel X dan variabel Y memiliki hubungan yang sangat kuat yang dalam hal ini adalah antara kepemimpinan camat dengan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak.

### 4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk menguji pengaruh kepemimpinan camat (X) terhadap kualitas pelayanan administrasi (Y) digunakan analisis Regresi Linier sederhana, dan didapatkan persamaan regresi linier sederhana, yaitu  $Y = 10,918 + 0,688X$ . Angka koefisien regresi sebesar 0,688 menunjukkan bahwa apabila terjadi kenaikan tingkat kepemimpinan camat sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan kenaikan tingkat kualitas pelayanan administrasi sebesar 0,688 satuan.

Sedangkan angka koefisien konstanta sebesar 10,918 menunjukkan bahwa

apabila tidak ada sama sekali pengaruh dari variabel kepemimpinan camat, maka tingkat kualitas pelayanan administrasi akan tetap sebesar 10,918 poin. Kondisi ini terjadi dikarenakan adanya pengaruh dari variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Besarnya pengaruh antara variabel kepemimpinan camat terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi yakni sebesar 66,4 % sedangkan 33,6 % sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### D. KESIMPULAN

Berdasarkan seluruh pembahasan yang telah disampaikan pada penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan angket variabel kepemimpinan camat yang disebarakan kepada 26 orang responden, 17 orang (65,38 %) di antaranya memberikan nilai cukup baik berdasarkan ketentuan dari hasil perhitungan interval kelas. Ditambah lagi dari nilai rata-rata jumlah jawaban seluruh responden variabel kepemimpinan camat sebesar 56,96, dan berdasarkan ketentuan dari hasil perhitungan interval kelas, nilai tersebut dikatakan cukup baik. Jadi, hasil dari deskripsi variabel dalam

penelitian ini menyimpulkan bahwa kepemimpinan camat di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak cukup baik.

2. Berdasarkan angket variabel kualitas pelayanan administrasi yang disebarakan kepada 100 orang responden, 59 orang (59,00 %) di antaranya memberikan nilai cukup baik berdasarkan ketentuan dari hasil perhitungan interval kelas. Ditambah lagi dari nilai rata-rata jumlah jawaban seluruh responden variabel kualitas pelayanan administrasi sebesar 43,74, dan berdasarkan ketentuan dari hasil perhitungan interval kelas, nilai tersebut dikatakan cukup baik. Jadi, hasil dari deskripsi variabel dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak cukup baik.
3. Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan perbandingan  $F_{hitung}$  terhadap  $F_{tabel}$ , diperoleh nilai  $F_{hitung}$  variabel kepemimpinan camat lebih besar daripada  $F_{tabel}$ , sesuai dengan ketentuan maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi, hasil pengujian dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan

dari kepemimpinan camat terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak.

4. Berdasarkan hasil korelasi dan analisis regresi sederhana yang dilakukan dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa koefisien dari persamaan regresi adalah positif dan dapat disimpulkan bahwa:
  - a. Kepemimpinan camat memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak yang sangat kuat.
  - b. Besarnya pengaruh variabel kepemimpinan camat terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi yakni sebesar 66,4 %, sedangkan 33,6 % sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### E. SARAN

Ada beberapa saran yang dapat penulis berikan terkait dengan hasil penelitian yang diperoleh dan kesimpulan dalam penelitian ini. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini telah mengungkapkan bahwa kepemimpinan camat

berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak. Maka dari itu, penulis menyarankan kepada camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak untuk terus meningkatkan kemampuan analitis, kemampuan berkomunikasi, ketegasan, kemampuan mendengar, dan ketegasan dalam bertindak sebagai pemimpin guna menunjang peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak.

b. Dari hasil penelitian ini, kepemimpinan camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak dikategorikan cukup baik. Oleh karena itu penulis menyarankan kepada pihak Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak untuk dapat menjalin kerjasama yang baik antara sesama aparatur maupun dengan masyarakat. Dengan terjalinnya hubungan yang baik, maka timbul rasa kepercayaan terhadap masing-masing sehingga memudahkan proses pemberian pelayanan publik yang berkualitas terkait penelitian ini yaitu pelayanan administrasi.

c. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang kualitas pelayanan, penulis menyarankan untuk mengembangkan lagi penelitian ini dengan menambahkan atau mengganti variabel yang sudah diteliti dengan variabel lain yang belum diteliti, misalnya profesionalisme, kewenangan diskresi dan variabel lain yang masih ada hubungannya dengan kualitas pelayanan.

## **F. KETERBATASAN PENELITIAN**

Penulis menyadari bahwa penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian. Adapun keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Populasi yang penulis gunakan untuk menilai kepemimpinan camat dalam penelitian ini berjumlah 26 orang dan semuanya dijadikan sampel. Sedangkan jumlah standar sampel yang harus dipenuhi dalam penelitian adalah 30 orang atau lebih. Kecilnya jumlah responden tersebut menyebabkan hasil generalisasi belum memadai untuk populasi yang lebih luas.
- b. Pada saat menyebarkan angket variabel kepemimpinan camat, penulis tidak bisa menyerahkan

langsung kepada 26 orang responden karena tidak semua responden masuk kantor. Oleh karena itu penulis harus beberapa kali datang ke kantor untuk memberikan angket secara langsung kepada responden yang belum mengisi.

- c. Masalah subyektivitas dari responden variabel kepemimpinan camat dapat mengakibatkan hasil penelitian ini rentan terhadap biasnya pengisian jawaban pada angket. Masih tingginya keengganan aparatur pemerintah di Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Sanggau dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Hal ini tampak dalam jawaban responden yang banyak mengumpul pada daerah tertentu sehingga hal ini memungkinkan adanya jawaban-jawaban yang bias.
- d. Dikarenakan waktu penelitian yang singkat yaitu hanya 12 hari, membuat penulis harus memberikan batasan waktu kepada responden untuk mengisi angket yang telah disebar. Penulis memberikan batasan waktu dikarenakan data yang dihimpun tersebut harus terkumpul sebelum batas waktu penelitian berakhir.

## G. REFERENSI

### Buku-buku:

Martoyo, Susilo. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 5. Yogyakarta: BPFE.

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.

Riduan. 2014. *Pengantar Statistika Sosial*. Bandung: Alfabeta.

Sanusi, Ahmad. 2009. *Kepemimpinan Sekarang dan Masa Depan*. Bandung: Prospect.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.

Sedarmayanti, Syarifudin Hidayat. 2002. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Universitas Michigan: Bumi Aksara.

Siregar, Syofian. 2011. *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: Rajawali Press.

Sujardi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

-----, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

-----, 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

-----, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

-----, 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Tangkilisan. Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.

#### **Skripsi:**

Saputra, Hendra. 2013. *Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Camat Terhadap Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Camat Ngabang Kabupaten Landak*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Pontianak.

Sinaga, Martha Magda Lena. 2013. *Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Ketapang*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura. Pontianak.

#### **Peraturan dan Perundang-Undangan:**

Keputusan Menpan No. 81/KEP/M.PAN/7/1993 tentang *Pedoman Tata Laksana Layanan Umum*

Keputusan Menpan No. 58/KEP/M.PAN/7/2002 tentang *Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan*

Keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kantor Camat Mempawah Hulu Kabupaten Landak Tahun 2014*

#### **Koran:**

Harian Borneo Tribune edisi rabu, 11 Juni 2014.

Koran Republika edisi selasa, 16 Desember 2014.

#### **Sumber Elektronik:**

Butuni, Jaya Dinany Al. 2013. *Diskresi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik: Peluang dan Tantangan*. Melalui <[https://www.academia.edu/4834674/DISKRESI\\_PEMERINTAH\\_DERAH\\_DALAM\\_PELAYANAN\\_PUBLIK\\_PELUANG\\_DAN\\_TANTANGAN](https://www.academia.edu/4834674/DISKRESI_PEMERINTAH_DERAH_DALAM_PELAYANAN_PUBLIK_PELUANG_DAN_TANTANGAN)>



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA  
Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124  
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>  
Email : [jurnalmhs@fisip.untan.ac.id](mailto:jurnalmhs@fisip.untan.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika universitas tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Agus Darmawan Susanto  
NIM / Periode Lulus : E42011061 / 2016  
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI  
Email address / HP : [ads.krgn@gmail.com](mailto:ads.krgn@gmail.com) / 085345013743

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KEPEMIMPINAN CAMAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
DI KANTOR CAMAT MEMPAWAH HULU KABUPATEN LANDAK**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

- fulltext  
 content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
Pengelola Jurnal IP



Dibuat di : Pontianak  
Pada Tanggal : 1 Maret 2016

(Agus Darmawan Susanto)