

PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT PONTIANAK KOTA

Oleh:
JUNARTA
NIM. E21109102

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016

Abstrak

Tujuan Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepemimpinan direktif terhadap Kualitas Pelayanan Publik yang ada pada Kantor Camat Pontianak Kota. Apakah memang ada pengaruhnya antara kepemimpinan direktif dengan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Pontianak Kota dan apabila ada seberapa besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kecamatan Pontianak Kota. Dalam penulisan ini dibatasi pada gaya kepemimpinan direktif dan rumusan masalahnya adalah rumusan masalah asosiatif yang bersifat menanyakan hubungan dua variabel yaitu satu variabel independen (yang mempengaruhi) dan variabel dependen (yang dipengaruhi). Apabila kepemimpinan direktif yang dijalankan oleh Camat Pontianak Kota ini mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan apakah pengaruh ini sangat signifikan atau tidak dan apabila ternyata sangat signifikan apakah Camat selaku kepala pada Kantor Camat Pontianak Kota akan merubah atau memperbaiki atau bahkan mempertahankan gaya kepemimpinan yang dijalankan. Berdasarkan hasil pengolahan SPSS 20.0 for Windows uji validitas dan reliabilitas antara variabel bebas dan variabel terikat semua indikator dinyatakan valid, demikian juga analisis uji validitas dan uji reliabilitas antara kedua variabel tersebut dinyatakan reliabel.

Variabel kepemimpinan direktif berpengaruh signifikan pada kualitas pelayanan berdasarkan hasil perhitungan dengan korelasi *Produc Moment Personsebesar* (r_{hitung})= 0,491 dan (r_{tabel})= 0,444 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya gaya kepemimpinan direktif mempunyai pengaruh dan terdapat hubungan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Kantor Camat Pontianak Kota masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi petugas pelayanan, untuk mempercepat dan memperlancar pelayanan keberadaan pimpinan sebagai pengesahan pelayanan masih perlu diperhatikan karena pimpinan sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan. Apabila pimpinan tidak berada ditempat maka untuk memperlancar pelayanan kepada masyarakat hendaknya ditunjuk salah satu pejabat untuk menandatangani berkas pelayanan atas nama Camat Pontianak Kota.

Kata-kata kunci: Kepemimpinan, Pelayanan Publik

THE INFLUENCE LEADERSHIP ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN SUB-DISTRICT OFFICE OF PONTIANAK CITY

Abstract

Then the main of is reseach intended to know how big the influence of directive leadership to the quality of public service in sub-district office of Pontianak City. Is there any influence between directive leadership and quality of public service in sub-district of Pontianak City it here is how big the influence to the quality of public service that held by sub-district of Pontianak City. This thesis is limited to directive leadership's manner and problem's formulation that is problem's formulation associative wich asked about the relation of two variable that is independent variable (wich influence) and dependent variable (wich affected). If directive leadership which run by sub district's head of Pontianak City has influence to the service's quality wich given. Is the influence significant or not and if it really significant will sub district's head as a chief of sub-district office of Pontianak City change or solve event stand the leadership manner that run. Based on the result of SPSS 20.0 for Windows processing validity test and reliability between independent variable and dependent variable all

indicator state that it's valid, also the analyze of validity test and reliability test between both of that variable stated reliable.

Directive leadership's variable give significant influence to the service's quality based on tabulation's result with correlation of Product Moment Person as big as $(r_{count})= 0,491$ and $(r_{table})= 0,444$ then H_0 is refuse and H_a is accept, which means directive leadership's manner has influence there is significant relation to service quality. Based on the research's result that sub-district office of Pontianak City still need to increase the quality of public service for service operator, to speed up and expedite the service of leader presence as a legalization of the service still need concern because the leader is really influence to the service continuity. If leader stay on seat so to expedite the service to the citizen should appointed are of official to sign the service files in the name of sub-district had of Pontianak City.

Keywords : Leadership, Public service

A. PENDAHULUAN

Kecamatan Pontianak Kota merupakan unsur pelaksana Pemerintah yang dipimpin oleh seorang Camat sebagai kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan bertanggung jawab kepada Walikota Pontianak. Camat mempunyai tugas membantu walikota dalam melaksanakan tugas pokoknya yaitu dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaan masyarakat dan memberikan pelayanan administrasi, organisasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat daerah.

Ada empat gaya kepemimpinan yang umum diterapkan yaitu gaya kepemimpinan direktif, gaya kepemimpinan konsultatif, gaya kepemimpinan partisipatif dan gaya kepemimpinan delegatif. Gaya kepemimpinan direktif akan dibahas lebih

lanjut dalam penelitian ini berdasarkan pengamatan bahwa fenomena yang terjadi sebagai berikut:

1. Tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai Kecamatan Pontianak Kota telah diuraikan secara rinci dalam Peraturan Walikota Pontianak Nomor 10 Tahun 2010.
2. Perintah diberikan langsung oleh Camat Pontianak Kota sebagai kepala SKPD sehingga seluruh pegawai bertanggung jawab terhadap Camat Pontianak Kota.
3. Fungsi pengawasan sehari-hari dilakukan oleh Camat Pontianak Kota walaupun secara hirarki atasan langsung pegawai tetap memiliki tugas untuk melakukan fungsi tersebut.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Luthans (2005:557) bahwa kepemimpinan direktif yaitu gaya kepemimpinan yang mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan dan harapan bawahan. Atasan sering memberikan perintah atau tugas khusus. Pengambilan keputusan didasarkan

pada kekuasaan dan wewenang serta memberikan petunjuk spesifik untuk kinerja bawahannya.

UU Nomor 32 Tahun 2004 mengatur bahwa kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh kepala kecamatan yang disebut camat. Kecamatan Pontianak Kota sebagai salah satu SKPD Kota Pontianak dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat seperti pelayanan PPAT, KK, KTP, Surat Keterangan Waris, Keterangan Domisili Usaha, keterangan domisili penduduk dan sebagainya.

Kecamatan merupakan lembaga yang melakukan pelayanan langsung sebagian tugas-tugas pemerintahan yang telah dilimpahkan oleh Walikota Pontianak dan melaksanakan pelayanan langsung tersebut kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Pontianak Kota dan Camat Pontianak Kota adalah seorang pemimpin lembaga pemerintahan di lingkungan Kecamatan mempengaruhi lembaga yang dipimpinnya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kantor Camat Pontianak Kota telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya, akan tetapi masih perlu peningkatan kualitas pelayanan agar

menjadi lebih baik lagi dimasa-masa yang akan datang.

Berdasarkan laporan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan umum Kantor Kecamatan Pontianak Kota yang dilakukan oleh Kecamatan Pontianak Kota sendiri pada tahun 2011 dari 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai unsur minimal yang dinilai terdapat tiga unsur yang termasuk kategori rendah seperti data Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel. 1
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Pontianak Kota Tahun 2012

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	2	3
1	Prosedur pelayanan	3,21
2	Persyaratan pelayanan	3,18
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,22
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,18
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,18
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,21
7	Kecepatan pelayanan	3,14
8	Kedilain mendapatkan pelayanan	3,09
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,23
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,11
11	Kepastian biaya pelayanan	3,29
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,24
13	Kenyamanan lingkungan	3,21
14	Keamanan pelayanan	3,22

Sumber : Kantor Camat Pontianak Kota, November 2012

Keempat belas unsur pelayanan dalam IKM di atas merupakan persepsi

masyarakat tentang kualitas pelayanan Kantor Camat Pontianak Kota. Survei IKM dilaksanakan berdasarkan Kepmenpan Nomor: 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Selanjutnya secara teoritik, Zeithaml, *et.al.* (1990:23) mengemukakan bahwa penilaian kualitas pelayanan menurut konsumen didasari pada indikator-indikator:

1. *Tangibles*, artinya kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, komputer dan lain-lain.
2. *Reliability*, artinya kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*, artinya kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*, artinya kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy*, artinya sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, disimpulkan bahwa terdapat lima indikator kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

Penelitian ini dianggap sebagai upaya baru untuk mengetahui tentang seberapa

besar pengaruh gaya kepemimpinan direktif terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Pontianak Kota Kota Pontianak.

1. Pembatasan Penelitian

Ada empat gaya kepemimpinan yaitu gaya direktif, gaya konsultatif, gaya partisipatif dan gaya delegasi. Karena adanya keterbatasan penulis baik dari segi waktu, dana, tenaga serta teori-teori yang dimiliki, dan supaya penelitian dapat dilakukan lebih mendalam maka peneliti membatasi pada gaya kepemimpinan direktif. Alasannya karena kepemimpinan di pemerintahan pada umumnya menerapkan gaya direktif. Penelitian ini dibatasi pada gaya kepemimpinan direktif dan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Pontianak Kota.

2. Perumusan permasalahan

Berangkat dari permasalahan yang menjadi latar belakang kajian ini, maka untuk menjawab permasalahan penelitian diperlukan suatu rumusan masalah yang akan berguna bagi arah dan langkah penelitian. Rumusan masalah yang akan digunakan adalah rumusan masalah asosiatif yaitu suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Rumusan masalah umum

sebagai berikut: Apakah ada pengaruh gaya kepemimpinan direktif terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Pontianak Kota?

Berkontribusi secara praktis bagi Kantor Camat Pontianak Kota Kota Pontianak, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

3. Tujuan Penelitian

Mengacu pada pokok permasalahan di atas, maka tujuan umum penelitian ini adalah mendeskripsikan pengaruh gaya kepemimpinan direktif terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Pontianak Kota. Selanjutnya tujuan khusus penelitian ini sebagai berikut:

- a) Mendeskripsikan gaya kepemimpinan direktif pada Kantor Camat Pontianak Kota.
- b) Mendeskripsikan kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Pontianak Kota.
- c) Mengetahui besarnya signifikansi pengaruh gaya kepemimpinan direktif terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Pontianak Kota.

4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat :

a) Manfaat Teoritis

Berkontribusi secara akademis bagi ilmu pengetahuan yaitu pengembangan ilmu administrasi publik.

b) Manfaat Praktis

B. METODE

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian menggunakan metode survey, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data pokok (Singarimbun, 1985:1) kemudian data yang dianalisis adalah data sampel bukan populasi berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan.

Penelitian dilakukan terhadap pegawai Kantor Camat Pontianak Kota sebagai pemberi layanan masyarakat yang berjumlah 22 orang. Hubungan kepemimpinan direktif terhadap kualitas pelayanan diukur menggunakan analisis *Korelasi Product Moment Pearson*. Data yang dianalisis adalah data kuesioner yang diisi pegawai Kantor Camat Pontianak Kota. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan persepsi pemberi layanan maka respondennya adalah Pegawai Kantor Camat Pontianak Kota.

2. Langkah-langkah Penelitian

Dalam penelitian ini langkah pertama adalah merumuskan masalah penelitian. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah rumusan masalah asosiatif. Rumusan masalah asosiatif adalah suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel yang berbentuk hubungan kausal yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat, satu variabel independen (yang mempengaruhi) dan variabel dependen (yang dipengaruhi). Kemudian menetapkan teori, konsep yang dijadikan landasan teoritis untuk pelaksanaan penelitian (Sugiyono, 2010:52).

Penelitian dilapangan dengan dilengkapi angket sebagai instrumen penelitian, hasil angket kemudian diuji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, mentabulasi kemudian menganalisis data yang diolah berdasarkan hasil angket yang dikumpulkan.

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Pontianak Kota Kota Pontianak Jl. Pangeran Natakusuma (Sumur Boor) Pontianak. Pemilihan lokasi ini menggunakan teknik *purpose* (disengaja) dengan pertimbangan bahwa Kantor Camat merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sesuai dengan UU No. 32 Tahun 2004 dan berdasarkan hasil IKM

bahwa Kecamatan Pontianak Kota belum mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat. Waktu penelitian dilakukan kurang lebih selama tiga bulan setelah proposal disetujui dan diseminarkan.

4. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Kantor Camat Pontianak Kota yang masing-masing untuk mengukur gaya kepemimpinan dan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Camat Pontianak Kota. Karena objek yang diteliti pegawai Kantor Camat Pontianak Kota sebagai pemberi layanan terhadap masyarakat sebagai populasi dan sekaligus sebagai sampel dalam penelitian. Arikunto (1998:17) mengemukakan “sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti) sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.”

Pendapat tentang kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Pontianak Kota dijaring melalui responden Pegawai Kantor Camat Pontianak Kota dengan teknik *Insidental Sampling* sebanyak 22 orang.

5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner. Menurut Nawawi (1992:84) kuesioner atau angket merupakan alat pengumpulan data yang

paling efektif untuk memperoleh informasi dari responden tentang dirinya sendiri atau keadaan di luar dirinya. Ada dua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner untuk mengukur gaya kepemimpinan direktif dan kuesioner untuk mengukur pendapat Pegawai Kantor Kecamatan Pontianak Kota tentang kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Pontianak Kota.

Tabel 2
Skala Pengukuran

No	Variabel	Opsi	Skala Ordinal
1.	Gaya Kepemimpinan direktif (X)	● Selalu	4
		● Kadang-kadang	3
		● Jarang	2
		● Tidak pernah	1
2.	Kualitas pelayanan publik Kantor Camat Pontianak Kota (Y)	● Sangat Puas	4
		● Puas	3
		● Tidak Puas	2
		● Sangat Tidak Puas	1

Sumber: Dikembangkan dari Skala *Likert* (Sugiyono, 2010:93).

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa

pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 93:2010).

a) Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel gaya kepemimpinan direktif dijabarkan menjadi 4 indikator yang dijadikan dasar untuk menyusun instrumen pertanyaan yang nantinya akan disebarakan kepada responden sebanyak 22 orang. Variabel gaya kepemimpinan direktif disajikan pada Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3
Variabel Gaya Kepemimpinan Direktif

Variabel	Indikator	Item Pernyataan
Gaya Kepemimpinan direktif	1. Pemberian tugas dan perintah yang jelas	a. Penjelasan tugas-tugas yang harus dikerjakan b. Pemberitahuan tentang jenis dan teknis pekerjaan c. Penetapan hubungan kerja d. Pemberian instruksi e. Kepedulian terhadap pekerjaan f. Pelaksanaan evaluasi g. Pembuatan aturan
	2. Penghargaan dan sanksi	a. Pernyataan cara mendapatkan penghargaan b. Penggunaan penghargaan dan sanksi c. Pemberian penghargaan kepada pegawai
	3. Iklim kerja	a. Perhatian kepada pegawai yang mempunyai kinerja rendah b. Peringatan kepada pegawai yang tidak disiplin c. Pengembangan suasana bersahabat d. Pemberian motivasi kinerja e. Pemberian kesempatan untuk menyampaikan perasaan atau perhatian f. Perhatian terhadap konflik yang terjadi
	4. Keterlibatan pegawai	a. Keterlibatan pegawai dalam membuat program kerja b. Keterlibatan pegawai dalam penyelesaian tugas c. Perhatian terhadap kompetensi individu d. Pemberian kesempatan untuk mendiskusikan masalah-masalah

		e. Pendelegasian pengambilan keputusan f. Koordinasi dengan para pegawai
--	--	---

Sumber: Data olahan

Variabel kualitas pelayanan dijabarkan menjadi 5 indikator yang selanjutnya dijadikan dasar untuk menyusun item pernyataan yang nantinya disebarkan kepada responden yaitu sebanyak 21 item pernyataan yang disajikan pada Tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4
 Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Indikator	Item Pernyataan
Kualitas Pelayanan	1. <i>Tangibles</i> /berwujud	a. Jangkauan terhadap lokasi pelayanan b. Fasilitas Pelayanan memadai c. Kebersihan tempat pelayanan d. Penampilan petugas pelayanan
	2. <i>Reliability</i> /keandalan	a. Prosedur pelayanan b. Kecepatan pelayanan c. Realisasi janji pelayanan d. Keakuratan dalam pelaksanaan pelayanan e. Transparansi biaya pelayanan
	3. <i>Responsiveness</i> /ketanggapan	a. Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan b. Kesiapan petugas membant masyarakat dalam pelayanan c. Keberadaan unsur pimpinan sebagai pejabat pengesahan pelayanan d. Pengesahan pelayanan oleh bawahan bila pimpinan tidak ada
	4. <i>Assurance</i> /jaminan	a. Kemampuan petugas dalam menangani pelayanan b. Keramahan petugas pelayanan c. Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan d. Pengetahuan petugas e. Kepercayaan terhadap petugas
	5. <i>Assurance</i> /jaminan	a. Pemahaman petugas pelayanan yang dibutuhkan publik

		b. Kemudahan menemui petugas yang menangani pelayanan c. Tanggapan petugas terhadap keluhan yang disampaikan
--	--	---

Sumber : data olahan

6. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

a) Uji Validitas Instrumen Penelitian

Uji validitas adalah suatu uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauhmana suatu alat ukur itu mengukur apa yang seharusnya diukur (Effendi, 1985:3). Suatu alat ukur yang valid tidak sekedar mampu mengungkapkan data dengan tepat saja, tetapi juga harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut. Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah butir-butir pernyataan sungguh-sungguh mengukur yang seharusnya diukur.

b) Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Uji reliabilitas ditujukan untuk mengetahui konsistensi atau kestabilan hasil instrumen yang digunakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Alpha Cronbach's* dengan *SPSS 20.0 for Windows*.

Pengujian reliabilitas data menunjukkan alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan dipercaya. Artinya alat ukur dinyatakan reliabel jika suatu alat ukur digunakan lebih dari satu kali untuk mengukur suatu kondisi yang sama menghasilkan suatu hasil yang relatif sama.

Jika koefisien-koefisien reliabilitas telah dihitung, selanjutnya untuk menentukan keeratan hubungan digunakan kriteria Guilford (Sugiono, 2010:55) digambarkan sebagai berikut:

Tabel5
Interval Koefisien Tingkat Keeratan Hubungan

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1.	0,00 < 0,20	Sangat Lemah
2.	0,20 - < 0,40	Lemah
3.	0,40 - < 0,70	Sedang
4.	0,70 - < 0,90	Kuat
5.	0,90 - < 1,00	Sangat Kuat

c) Penyebaran Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) merupakan instrumen penelitian yang akan digunakan untuk mengukur variabel yang akan diteliti maka peneliti menggunakan tipe pertanyaan tertutup. Tipe pertanyaan tertutup yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan yang telah dilengkapi dengan beberapa alternatif jawaban, responden hanya memilih salah satu alternatif jawaban yang telah tersedia.

7. Teknik Analisis Data

a) Menghitung Distribusi Frekuensi dan Prosentase

Menghitung frekuensi dan persentase suatu variabel atau setiap instrumen variabel dapat dilakukan dengan fasilitas yang disediakan Program *SPSS 20.0 For Windows* yaitu menu *Analyze Descriptive Statistics Frequencies*.

b) Menghitung Korelasi dengan Metode *Korelasi Product Moment Pearson*

Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan program *SPSS 20 for Windows*. Sehubungan dengan nilai validitas, Azwar (1997:158) memberikan kriteria tentang koefisien korelasi – validitas, digunakan harga koefisien korelasi yang minimal sama dengan 0,30. Semua item yang memiliki korelasi kurang dari 0,30 disisihkan. Item-item yang digunakan adalah yang memiliki korelasi 0,30 ke atas, dengan pengertian semakin tinggi korelasi (mendekati angka 1,00) maka semakin valid. Pengukuran validitas masing-masing variabel dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat nilai koefisien korelasi model *Korelasi Product Moment Pearson* (Sugiyono, 2010:183) sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

di mana :

r_{xy} = nilai korelasi

n = jumlah sampel

x = skor butir pertanyaan

y = skor total

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

a) Gambaran Umum Kecamatan Pontianak Kota

Kecamatan Pontianak Kota merupakan unsur pelaksana Pemerintah yang dipimpin oleh seorang Camat sebagai kepala SKPD dan bertanggung jawab kepada walikota. Camat mempunyai tugas membantu walikota dalam melaksanakan tugas pokoknya yaitu dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaan masyarakat dan memberikan pelayanan administrasi, organisasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat daerah.

Pemerintah Kota Pontianak telah melakukan reorganisasi perangkat daerah yang diwujudkan dalam bentuk Peraturan Daerah yaitu Perda Nomor 17 Tahun 2004 tentang Pembentukan Lembaga Teknis Daerah Kota Pontianak. Kemudian Pemerintah Kota Pontianak juga menerbitkan Perda No: 18 Tahun 2004 tentang Pembentukan Pemerintah Kecamatan Dalam Daerah Kota Pontianak. Selanjutnya perda tersebut ditindaklanjuti dengan Perwa No: 54 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan.

Kecamatan Pontianak Kota mempunyai visi “Terselenggaranya Pelayanan Umum yang Prima dengan didukung Sumber Daya Manusia yang memadai”. Dalam mewujudkan visi tersebut Kecamatan Pontianak Kota menetapkan misi sebagai arah dalam mewujudkan visi yaitu :

1. Meningkatkan produktivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintah guna meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat.
2. Meningkatkan administrasi pemerintahan dan pelayanan umum
3. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam menciptakan keamanan dan ketertiban
4. Meningkatkan infrastruktur dan pemberdayaan ekonomi masyarakat berdasarkan potensi daerah
5. Meningkatkan peran serta masyarakat di bidang sosial dan budaya

Untuk mencapai visi dan misi tersebut, dituntut peran kepemimpinan dalam menciptakan iklim kerja yang baik, solid dan harmonis bagi seluruh pegawai guna menumbuhkan semangat kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Kecamatan Pontianak Kota merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Pontianak Barat. Hal ini berdasarkan Perda No. 5 Tahun 2002 yaitu

tentang Pembentukan Kecamatan Pontianak Kota dan Kelurahan Sungai Jawi di Wilayah Kota Pontianak.

Kecamatan Pontianak Kota terdiri atas 5 kelurahan:

1. Kelurahan Sungai Bangkong
2. Kelurahan Sungai Jawi
3. Kelurahan Darat Sekip
4. Kelurahan Tengah
5. Kelurahan Mariana

Adapun jumlah penduduk Kecamatan Pontianak Kota disajikan dalam tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6
Jumlah Penduduk Kecamatan Pontianak Kota Tahun 2012

No	Kelurahan	Jumlah Penduduk			Jumlah Kepala Keluarga		
		L	P	L+P	L	P	L+P
1	Sungai Bangkong	25.363	25.242	50.605	7.546	3.205	10.751
2	Sungai Jawi	18.515	18.622	37.137	8.963	1.467	10.430
3	Darat Sekip	5.697	5.628	11.325	2.841	2.835	2.876
4	Tengah	4.284	4.269	8.553	2.126	2.672	2.98
5	Mariana	4.796	4.841	9.637	2.032	2.105	2.137
	Jumlah	58.655	58.602	117.257	23.508	5.484	28.992

Sumber: Kantor Camat Pontianak Kota, November 2012

Berdasarkan data diatas Secara demografis Kecamatan Pontianak Kota memiliki jumlah penduduk sekitar 117.257 jiwa dengan 28.992 kepala keluarga yang harus dilayani oleh Pegawai Kecamatan

Pontianak Kota yang berjumlah 22 orang. Artinya setiap pegawai harus melayani rata-rata 5.330 jiwa atau 1.318 kepala keluarga dengan kualitas pelayanan yang baik.

a. Visi dan Misi Kantor Camat Pontianak Kota

Kecamatan Pontianak Kota mempunyai visi yaitu “ Terselenggaranya Pelayanan Umum yang Prima dengan di dukung Sumber Daya Manusia yang memadai”. Pengembangan sumber daya manusia terutama upaya peningkatan kualitas aparatur terus ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dimasyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan mampu mengimbangi tuntutan perkembangan seiring kemajuan teknologi di era globalisasi saat ini.

b. Tugas Pokok dan Fungsi

1. Camat

Camat mempunyai tugas pokok melaksanakan penyelenggaraan urusan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh walikota di wilayahnya.

2. Sekretaris Kecamatan

Sekretaris kecamatan mempunyai tugas pokok membantu camat dalam menyiapkan bahan dan

merumuskan kebijakan, fasilitasi, monitoring dan evaluasi dibidang kesekretariatan. Sekcam membawahi 3 kasubbag:

a. Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Mempunyai tugas mengolah dan menyusun bahan perumusan kebijakan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang umum dan kepegawaian.

b. Kasubbag Perencanaan

Mempunyai tugas mengolah dan menyusun bahan perumusan kebijakan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang perencanaan.

c. Kasubbag Keuangan

Mempunyai tugas mengolah dan menyusun bahan perumusan kebijakan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang keuangan.

3. Seksi Pemerintahan

Mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis dan operasional, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan urusan pemerintahan serta menyusun laporan dibidang pemerintahan.

4. Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis dan operasional, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan urusan ketentraman dan ketertiban.

5. Seksi Ekonomi dan Pembangunan

Mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis dan operasional, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan urusan dibidang ekonomi dan pembangunan.

6. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis dan operasional, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan urusan dibidang pemberdayaan masyarakat.

Tabel 7
Kondisi Pegawai Kantor Camat Pontianak Kota menurut golongan:

No	Golongan	Jumlah	Persentase (%)
1	IV	1	5
2	III	11	50
3	II	10	45
	Jumlah	22	100

Sumber: Kantor Camat Pontianak Kota, November 2012

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat dilihat bahwa Pegawai golongan II

mempunyai prosentase sebanyak 45%, Pegawai golongan III mempunyai prosentase sebanyak 50%, dan Pegawai golongan IV mempunyai prosentase sebanyak 5%. Pegawai golongan II dan III adalah merupakan unsur pelaksana pelayanan perlu mendapat perhatiandari Camat Pontianak Kota selaku atasan langsung.

Tabel 8
Pegawai Kantor Camat Pontianak Kota
berdasarkan Tingkat Pendidikan:

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tamatan S2	1	5
2	Tamatan S1	8	36
3	Tamatan D3	3	14
4	Tamatan SLTA	10	45
5	Tamatan SLTP	0	0
6	Tamatan SD	0	0
	Jumlah	22	100

Sumber: Kantor Camat Pontianak Kota, November 2012

Berdasarkan tabel 8 diatas dapat dilihat bahwa Pegawai Kantor Camat Pontianak Kota 45% berpendidikan SLTA, 36% berpendidikan S1, 14% berpendidikan D3 dan 5% berpendidikan S2, ini berarti bahwa pegawai inilah yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dari 22 pegawai Kecamatan Pontianak Kota Pegawai yang telah mengikuti Diklat Struktural Tingkat III sebanyak 9,09% dan Tingkat IV sebesar 31,81%.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Analisis Uji Validitas

Pengujian validitas masing-masing indikator variabel (butir kuesioner dalam penelitian ini menggunakan faktor analisis sebagai fasilitas yang disediakan program *SPSS 20.0 for Windows*. Caranya dengan membandingkan *r hitung* dengan *r tabel*.

Dari hasil uji validitas untuk semua variabel kepemimpinan direktif diperoleh nilai secara keseluruhan lebih besar dari $R_{tabel} = 0,433 = 0,05$; $dk = n - 1$ sehingga semua indikator variabel bebas dinyatakan valid.

b. Analisis Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas masing-masing indikator variabel (butir kuesioner) dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* dengan *SPSS 20.0 for Windows*.

3. Pembahasan

a) Analisis Korelasi Gaya Kepemimpinan Direktif dan Kualitas Pelayanan

Hubungan variabel bebas dengan variabel terikat diukur dengan *Korelasi Product Moment Pearson (Pearson's Product Moment Correlation)* menggunakan *SPSS 20.0* Output yang disajikan pada Tabel 9 berikut ini:

Tabel 9
Correlations

		Gaya Kepemimpinan Direktif	Kualitas Pelayanan Publik Kantor Camat Pontianak Kota
Gaya Kepemimpinan Direktif	Pearson Correlation	1	.155
	Sig. (2-tailed)		.491
	N	22	22
Kualitas Pelayanan Publik Kantor Camat Pontianak Kota	Pearson Correlation	.155	1
	Sig. (2-tailed)	.491	
	N	22	22

b) Rumusan hipotesis penelitian:

$H_0 : \rho = 0$ artinya tidak terdapat korelasi antara faktor gaya kepemimpinan direktif dengan kualitas pelayanan (kedua variabel tidak ada hubungan yang signifikan);

$H_0 : \rho \neq 0$ artinya terdapat korelasi antara faktor gaya kepemimpinan direktif dengan kualitas pelayanan (kedua variabel ada hubungan yang signifikan);

c) Kaidah keputusan penelitian:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan;

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak signifikan;

Menurut data Tabel 58 di atas, nilai koefisien korelasi (r_{hitung}) sebesar 0,491, signifikansi ($\alpha = 0,05$), $dk = 2$, $n - dk = 22 - 2 = 20$, $r_{tabel} = 0,444$. Karena nilai $r_{hitung} = 0,491 > r_{tabel} = 0,444$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan signifikan gaya kepemimpinan direktif terhadap kualitas pelayanan.

D. SIMPULAN

Penelitian tentang Pengaruh Kepemimpinan Direktif terhadap Kualitas Pelayanan Publik merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Kajian utama dalam penelitian ini menitikberatkan pada analisis faktor kepemimpinan direktif dan kualitas pelayanan. Hubungan kepemimpinan direktif dengan kualitas pelayanan publik dianalisis menggunakan *Software SPSS 20.0 for Windows* yaitu analisis *Product Moment Person*, disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan direktif yang diukur menurut persepsi pegawai Kantor Camat Pontianak Kota dengan empat indikator seluruhnya (nilai minimal 1 dan maksimal 4) hasilnya adalah *mean* seluruhnya diatas 3 dan *median* seluruhnya juga diatas 3 artinya kepemimpinan dalam kategori baik.
2. Kualitas Pelayanan yang diukur menurut persepsi pegawai Kantor Camat Pontianak Kota dengan empat indikator seluruhnya (nilai minimal 1 dan maksimal 4) hasilnya adalah *mean* seluruhnya diatas 3 dan *median* seluruhnya juga diatas 3 artinya kualitas pelayan di Kantot Camat Pontianak Kota dalam kategori memuaskan.

3. Variabel kepemimpinan direktif berpengaruh signifikan pada kualitas pelayanan berdasarkan hasil perhitungan dengan korelasi *Product Moment Person* sebesar (r_{hitung}) 0,491 dan $r_{tabel} = 0,444$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya gaya kepemimpinan direktif mempunyai pengaruh dan terdapat hubungan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

E. SARAN

Saran yang disampaikan untuk peningkatan pelayanan berdasarkan kesimpulan diatas adalah:

1. Bahwa Kantor Camat Pontianak Kota masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk petugas pelayanan apabila melihat dari analisis distribusi frekuensi pada Tabel 37 tentang Fasilitas pelayanan, Tabel 38 tentang Kebersihan tempat pelayanan, Tabel 39 tentang penampilan petugas pelayanan dan Tabel 47 tentang Keberadaan pimpinan sebagai pengesahan pelayanan jumlahnya hanya 40,9% dari seluruh jawaban responden, ini berarti dari keempat poin tersebut masih perlu diupayakan untuk ditingkatkan oleh para petugas

pelayanan di kantor Camat Pontianak Kota.

2. Untuk mempercepat dan memperlancar pelayanan Keberadaan pimpinan sebagai pengesahan pelayanan masih perlu diperhatikan karena apabila melihat hasil distribusi frekuensi pada Tabel Tabel 47 tentang Keberadaan pimpinan sebagai pengesahan pelayanan jumlahnya hanya 40,9% dari seluruh jawaban responden berarti bahwa pimpinan sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan. Apabila pimpinan tidak berada ditempat maka untuk memperlancar pelayanan kepada masyarakat hendaknya ditunjuk salah satu pejabat untuk menandatangani atas nama Camat.

F. KETERBATASAN PENELITIAN

Dalam penelitian ini masih banyak kekurangan dan kelemahan baik mengenai paradigma penelitian, model penelitian, keterbatasan teori, teknik pengumpulan data dan analisis data, waktu, biaya, tenaga dan sebagainya. Untuk itu saya sangat mengharapkan bahwa penelitian ini dapat disempurnakan dan lebih diperdalam dalam penelitian berikutnya yang tertarik mengangkat masalah Pengaruh Kepemimpinan direktif terhadap Kualitas pelayanan publik.

G. REFERENSI

- Amirudin. 2002. *Kinerja Pelayanan Publik dalam Policy Brief NO. 01/PB/2001*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Arikunto, Suharsimi. 1992. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rajawali Press.
- Azwar, Saifuddin. 1997. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Bappenas. 2003. *Rencana Pembangunan Jangka Menengah 2004-2009*. Jakarta.
- Barata, AtepAdya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Dahlan, Alwi dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Imam Mujiono. 2002. *Kepemimpinan dan Keorganisasian*. Yogyakarta. UII Pres.
- Kartono, Kartini. 1998. *Kepemimpinan Dalam Teori dan Praktek*. Alumni. Bandung. Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yoyakarta: pabaruan.
- Kartono, Kartini. 1990. *Pemimpin dan kepemimpinan*. Jakarta: Gramedia.
- Kasim, Azhar. 1993. *Pengukuran Efektifitas dalam Organisasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. *Penyusunan Standar Administrasi Publik*. Jakarta.
- Luthans Fred. 2006 . *Perilaku Organisasi*. Diterjemahkan, Vivi, Andika, Yuwono, dkk, Edisi 1. Yogyakarta. Andi
- Mangunharjana, A.M. 1986. *Kepemimpinan*. Bandung: Kanisius.
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. *Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*. Jakarta : Kantor Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Moenir. 1995. *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap pembinaan Kegawaaian*. Jakarta: Gunung Agung.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarto. 1991. *Dasar-Dasar Kepemimpinan Administrasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Tjiptono, F. 1996. *Manajemen Jasa*. Yoyakarta: Andi.
- Zethaml, Valerie A, A. Parasuraman & Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions Expectations*. New York: The Free Press Macmillan Inc.
- , 2009. *Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124
Homepage: <http://jurmafis.untan.ac.id>

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

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : JUNARTA
NIM / Periode lulus : E21109102
Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
E-mail address/ HP :

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal PublikA pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA
KANTOR CAMAT PONTIANAK KOTA**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltext*
 content artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

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

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 15 November 2016

Junarta
NIM. E21109102

Catatan :

*tuliskan nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(*Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique*)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)