

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini perkembangan kemajuan teknologi dan informasi semakin pesat, mengakibatkan mobilitas dan aktivitas manusia dalam berbagai aspek kehidupan pun semakin bertambah dalam kegiatan ekonomi, politik, sosial dan budaya. Salah satu yang paling menarik dan mendapat perhatian baik secara nasional maupun internasional adalah pasar global yang memungkinkan setiap orang bekerja di manapun dia suka tanpa melihat negara, ideologi, ras, keturunan dan agama (Juarinik & Suparni, 2018).

Negara Republik Indonesia sebagai Negara Kesatuan yang menganut asas desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan memberikan kesempatan dan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Otonomi daerah yang diberikan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah meliputi hak pemerintah daerah mengatur kekayaan daerahnya sendiri, mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya (Wardani dkk, 2019).

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik – baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas (Damaiyanto dkk, 2017).

Berangkat dari fakta sementara, saat ini konsep desentralisasi dan otonomi daerah diartikulasikan oleh daerah untuk hanya terfokus pada usaha menata dan mempercepat pembangunan di wilayahnya masing-masing. Penerjemahan seperti ini ternyata belum cukup efisien dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang akhir-akhir ini menjadi issue sentral telah memaksa semua pihak, baik institusi negara maupun masyarakat untuk melakukan regulasi kembali dalam penyelenggaraannya.

Meskipun penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara, akan tetapi kewajiban penyediaan pelayanan tersebut masih belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat penggunaannya. Berhubungan pada otonomi daerah, urusan pelayanan menjadi kewenangan pemerintah sehingga akan mendekatkan jarak antara pemberi pelayanan dan yang dilayani (Makawi & Haliq, 2019).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam bagian menimbang butir b dinyatakan: Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara serta penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Kaitan tersebut inilah yang pertama kali munculnya pemerintah karena adanya keinginan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat seperti yang ditentukan oleh Undang-undang Dasar Tahun 1945.

Peningkatan pelayanan publik harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, dikarenakan pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari

masyarakat (Wakhid, 2017). Peningkatan pelayanan publik harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, dikarenakan pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat.

Sebagaimana tertera dalam Undang – undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 1 ayat (2) bahwa pemerintahan daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Juga Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 pasal 1 ayat (5) bahwa daerah otonom mengatur dan mengurus urusan pemerintahan masyarakat setempat berdasarkan aspirasi masyarakat.

Sejalan dengan era otonomi daerah yang menitik beratkan pada upaya pemberdaya masyarakat, maka peranan pemerintah desa sebagai lembaga terdepan dalam Sistem Pemerintahan Republik Indonesia dan berhadapan langsung dengan masyarakat menjadi sangat penting. Sehingga sukses atau tidaknya pencapaian sasaran pelaksanaan otonomi daerah sangat tergantung pada seberapa baik kinerja pemerintah desa di dalam mengimplementasikan peranan, fungsi dan wewenang sebagai pelayanan masyarakat terdepan (Noverman, 2018).

## **1.2 Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Pemerintah daerah dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi pemerintah daerah. Satuan Kerja Perangkat

Daerah (SKPD) yang merupakan Instansi Pemerintah Daerah, merupakan instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan dan kebutuhan masyarakat (Ahmad, dkk, 2020).

Pelayanan publik yang akhir-akhir ini menjadi issue sentral telah memaksa semua pihak, baik institusi negara maupun masyarakat untuk melakukan regulasi kembali dalam penyelenggaraannya. Meskipun penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara, akan tetapi kewajiban penyediaan pelayanan tersebut masih belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat penggunaannya. Berhubungan pada otonomi daerah, urusan pelayanan menjadi kewenangan pemerintah sehingga akan mendekatkan jarak antara pemberi pelayanan dan yang dilayani (Makawi & Haliq, 2019).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam bagian menimbang butir b dinyatakan:

Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara serta penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Kaitan tersebut inilah yang pertama kali munculnya pemerintah karena adanya keinginan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat seperti yang ditentukan oleh Undang-undang Dasar Tahun 1945.

Pelayanan Publik Pada Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan dari sudut pandang *Good Governance*, masih sangat jauh sekali. Hal ini didasarkan pada banyaknya keluhan-keluhan masyarakat/publik seperti pencatatan kependudukan yang tidak akurat, acara atau kegiatan kampung yang tidak terselenggara dengan baik, transparansi anggaran yang kadang membingungkan, belum lagi sistem antrian untuk pelayanan administrasi yang kadang tidak jelas.

Masyarakat diibaratkan adalah pelanggan. Pelanggan adalah investasi perusahaan yang amat vital dan itu merupakan tanggung jawab semua lini, khususnya petugas pelayanan untuk dapat memelihara dan mengamankan investasi yang vital tersebut, maka kinerja suatu perusahaan yang maksimal merupakan pengaman investasi serta modal dalam keunggulan bersaing.

Antara kinerja suatu bisnis dan keunggulan bersaing mempunyai hubungan positif yang sangat erat, artinya semakin baik kinerja suatu perusahaan, semakin kuat pula keunggulan bersaing yang dimilikinya. Sebaliknya semakin buruk kinerja suatu perusahaan, keunggulan bersaingnya semakin berkurang.

Demikian halnya dengan Pelayanan Publik Kantor Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan selaku lembaga pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat desa. Pada sebuah organisasi atau lembaga milik pemerintah, kesuksesan atau kegagalan dalam pelaksanaan tugas dan penyelenggaraan kegiatan, di pengaruhi oleh banyak hal.

Termasuk Ada di dalamnya adalah gaya kepemimpinan, melalui kepemimpinan dan didukung oleh kapasitas organisasi yang memadai, maka penyelenggaraan tata organisasi yang baik (*Good Governance*) akan terwujud, sebaliknya kelemahan kepemimpinan merupakan salah satu sebab keruntuhan kinerja birokrasi di sebuah instansi pemerintah (Warno, 2018).

Kepemimpinan berasal dari kata pemimpin, yang berarti seseorang yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan dan kelebihan dalam satu bidang, sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersamasama melakukan aktivitas demi tercapainya suatu maksud dan beberapa tujuan (Hidayah, 2020).

Kepemimpinan atau *leadership* merupakan ilmu terapan dari ilmu-ilmu social, sebab prinsip-prinsip dan rumusannya diharapkan dapat mendatangkan manfaat bagi kesejahteraan manusia (Warno, 2018). Kepemimpinan juga dapat diartikan sebagai kegiatan yang mampu menarik perhatian karyawan atau bawahan agar mengikuti aturan dalam organisasi (Juarinik & Suparni, 2018).

Untuk mewujudkan sikap kerja pegawai yang baik, diperlukan berbagai cara yang dapat dilakukan oleh seorang pemimpin suatu organisasi pemerintah, yaitu dengan menerapkan gaya kepemimpinan yang tepat (Ahmad, 2020). Gaya kepemimpinan bisa berupa adanya ancaman dari luar kelompok, tingkat stress, kompleksitas tugas, norma yang dianut dalam kelompok (Hidayah, 2020).

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Warno (2018) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai ini sangat berpengaruh terhadap meningkatnya kinerja pegawai di Kecamatan Cibinong. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wardani (2019) menunjukkan gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap *implementasi good village governance*.

Berdasarkan fenomena yang ada di lapangan, didapatkan gambaran gaya kepemimpinan yang diberlakukan oleh kepala desa Wonoharjo menunjukkan gaya kepemimpinan yang santai namun serius, dimana pemimpin di desa Wonoharjo menerapkan kepemimpinan sesuai fokus pada pelayanan publik yaitu dengan meningkatkan kinerja serta kesuksesan lembaga dalam menjalankan berbagai program kegiatannya.

Sehingga terdapat perbedaan hasil dimana observasi layanan publik menunjukkan banyak komplain atau keluhan, namun secara gaya kepemimpinan menunjukkan adanya fokus pada tujuan dan peningkatan kinerja pelayanan. Selain faktor gaya kepemimpinan, faktor lain yang Kompetensi.

Hal ini didasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Indarwati (2020) yang menunjukkan adanya pengaruh kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan di kantor Camat Denpasar Timur. Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau

tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Indarwati, 2020).

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan pada para pegawai dilingkungan Kantor Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan menunjukkan penempatan pegawai yang kurang tepat sesuai keahlian. Adapun data ketidak sesuaian latar belakang pendidikan dengan posisi jabatan disajikan pada tabel berikut:

**Table 1.1 Tingkat Pendidikan**

Latar Belakang Pendidikan	Penempatan pada Bagian	Jumlah (Orang)
Tamatan SMP	Staf pada Sub Bagian Keuangan dan Perencanaan	1
Tamatan SMP	Staf pada Sub Bagian Umum Kepegawaian	2
Tamatan SMP	Seksi Pemerintahan	1
Tamatan SMP	Seksi Pemberdayaan Masyarakat	1
Sarjana Ekonomi	Staf pada Seksi Kebersihan dan Trantib	1
Tamatan SD	Seksi Pelayanan Umum	1
Sarjana Sastra	Seksi Kesra	1
Jumlah		10

*Sumber : Hasil Penelitian(2021)*

Sumber: Data dari Kantor Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan

Berdasarkan Tabel 1 tersebut, dapat dijelaskan bahwa terdapat 10 orang penempatan pegawai tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan, menyebabkan terjadi kesenjangan antara tugas dan tanggung jawab karena tidak adanya kesesuaian antara tingkat pendidikan dengan posisi atau jabatan yang diembannya.

Ketidak sesuaian posisi tersebut antara lain pegawai yang berpendidikan Sekolah Menengah Pertama ditempatkan pada bagian yang tidak sesuai yaitu 1 orang ditempatkan sebagai Staf pada Sub Bagian Keuangan dan Perencanaan, 2 orang ditempatkan pada Staf pada Sub Bagian Umum Kepegawaian, 1 orang ditempatkan pada bagian Seksi Pemerintahan, dan 1 orang ditempatkan pada bagian Seksi Pemerdayaan Masyarakat, seharusnya 5 orang tamatan SMP ditempatkan pada bagian Staf pada Seksi Kebersihan dan Trantib.

Penempatan yang tidak sesuai juga terjadi terhdap 1 orang Sarjana Ekonomi ditempatkan pada bagian Kebersihan dan Trantib, semestinya pegawai bersangkutan ditempatkan pada Sub Bagian Keuangan dan Perencanaan. Pegawai yang tamatan Sekolah Dasar (SD) ditempatkan pada bagian Pelayanan Umum, seharusnya pegawai bersangkutan ditempatkan pada bagian Staf pada Seksi Kebersihan dan Trantib. Seorang pegawai yang berpendidikan Sarjana Sastra ditempatkan pada Seksi Kesra, seharusnya ditempatkan pada bagian Pelayanan Umum.

### **1.2.2 Pemabatasan Masalah**

Penelitian yang akan dilakukan nantinya mengulas erkait gaya kepemimpinan dan kompetensi terhadap pelayanan publik. Penelitian dengan judul ini memiliki kelebihan dibandingkan dengan penelitian serupa lainnya seperti menggunakan teori dasar penelitian dengan sumber referensi terbaru, fenomena yang berbeda dari tempat penelitian yang lain serta dukungan data yang mudah dan terbatas tak waktu.

Oleh karena Kantor Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan publik karyawannya meski dalam kondisi apapun. Karyawan dituntut agar dapat fokus dalam melakukan tugasnya sebaik mungkin meski tidak langsung diawasi oleh pimpinan maupun sedang berada di luar jangkauan.

Dengan adanya penelitian ini, penulis dapat mengetahui bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan dan kompetensi terhadap pelayanan publik pada Kantor Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan. Dimana hasil penelitian ini akan sangat bermanfaat bagi kemajuan instansi kedepannya.

#### **1.2.1 Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinan terhadap pelayanan publik di Desa di Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan?

2. Apakah terdapat pengaruh kompetensi terhadap pelayanan publik di Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan?
3. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara gaya kepemimpinan dan kompetensi terhadap pelayanan publik di Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan?

### **1.3.1 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap pelayanan publik di Desa di Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi terhadap pelayanan publik di Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara simultan antara gaya kepemimpinan dan kompetensi terhadap pelayanan publik di Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Disamping tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini. Penelitian juga ini dapat bermanfaat. Adapun manfaat yang ingin dicapai oleh penulis adalah:

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan khususnya berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia, serta variabel yang menjadi penelitian yaitu gaya kepemimpinan, kompetensi, dan pelayanan publik.
- b. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang bertemakan judul yang sama.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan informasi serta masukan kepada pihak-pihak yang membutuhkan khususnya bagi lembaga atau instansi Pemerintahan di Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan.
- b. Membantu dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh lembaga Pemerintahan (Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan) dalam usaha meningkatkan pelayanan publik di Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan

### 1.4 Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mendapatkan jawaban sementara dari rumusan masalah yang disampaikan dalam penelitian. Hipotesis dari rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

**H<sub>1</sub>** :Diduga terdapat pengaruh gaya kepemimpinan terhadap pelayanan publik pada Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan.

**H<sub>2</sub>** :Diguga terdapat pengaruh kompetensi terhadap pelayanan publik pada Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan.

**H<sub>3</sub>** :Diguga terdapat pengaruh secara simultan antara variabel gaya kepemimpinan dan kompetensi terhadap pelayanan publik pada Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam bab ini dibagi menjadi lima bab dengan susunan sebagai berikut:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Merupakan bab yang menguraikan tentang pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Merupakan bab yang berisi tentang tinjauan pustaka terkait variable penelitian dan hubungan antar variabel penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Merupakan bab yang memaparkan metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini.

#### **BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Merupakan bab yang memaparkan temuan dilapangan sesuai dengan urutan rumusan masalah/fokus penelitian.

## BAB V PENUTUPAN

Merupakan kesimpulan dari seluruh rangkaian pembahasan, baik dalam bab pertama, kedua, ketiga maupun keempat, sehingga pada bab lima ini berisikan kesimpulan-kesimpulan dan saran-saran yang bersifat konstruktif agar semua upaya yang pernah dilakukan serta segala hasil yang telah dicapai bisa ditingkatkan lagi kearah yang lebih baik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Desa dan Pemerintah Desa atau Pemerintah Kampung**

##### **2.1.1 Pengertian Desa**

Desa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan Propinsi Lampung.

Secara etimologi kata desa berasal dari Bahasa Sansekerta, deca yang berarti tanah air, tanah asal, atau tanah kelahiran. Dari perspektif geografis, desa atau village yang diartikan sebagai “*a group of houses or shop in a country area, smaller than and town*”. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas- batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia dan berada di Daerah Kabupaten.

Desa menurut H.A.W. Widjaja dalam bukunya yang berjudul “Otonomi Desa” menyatakan bahwa: Desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hal asal-usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai Pemerintahan Desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan

pemberdayaan masyarakat. Widjaja, HAW. Pemerintah Desa, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015)

Desa adalah wilayah yang penduduknya saling mengenal, hidup bergotong royong, memiliki adat istiadat yang sama, dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupan masyarakatnya. Selain itu tinjauan tentang desa juga banyak ditemukan dalam undang-undang maupun peraturan-peraturan pemerintah sebagaimana yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Pasal 1 angka 3 disebutkan bahwa :

“Pemerintah Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai administrasi penyelenggara pemerintahan desa”.

Desa memiliki wewenang sesuai yang tertuang dalam Pasal 19 Undang- Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa yakni:

- a) Kewenangan berdasarkan hak asal usul
- b) Kewenangan lokal berskala Desa
- c) kewenangan yang ditugaskan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dan
- d) kewenangan lain yang ditugaskan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, atau Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah desa berkewajiban melaksanakan tugas-tugas pemerintahan sesuai dengan kewenangannya. Dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa pasal 18 disebutkan bahwa kewenangan desa meliputi kewenangan dibidang penyelenggaraan Pemerintah Desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa, dan pemberdayaan masyarakat desa, berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul dan adat istiadat desa.

Untuk melaksanakan tugas-tugas ini diperlukan susunan organisasi dan perangkat desa yang memadai agar mampu menyelenggarakan pemerintahan dengan baik. Dengan demikian susunan organisasi pemerintah desa yang ada saat ini perlu dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dalam upaya melaksanakan amanat Undang-Undang Desa.

## **2.2 Pelayanan Publik**

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu (Rukayat, 2017).

Pelayanan umum/ publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Susanto & Anggraini, 2019).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, Tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Kurniawan, 2016).

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

### 2.2.2 Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, teori Pasolong, (dalam Hidayah, 2020) Kelima dimensi pelayanan tersebut yaitu:

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan

### 2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (dalam Suryantoro & Kusdyana, 2020) adalah:

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait 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.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

#### 2.2.4 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

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, dimana dikatakan bahwa ada empat unsur dalam pelayanan publik (Riani, 2021) yaitu:

- a. Penyedia layanan yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, Kasmir (Suryantoro & Kusdyana, 2020) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.

- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

#### **2.2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Menurut Atep Adya Barata (dalam Putri & Nurhadi, 2021) pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal Pelayanan internal yaitu interaksi pegawai dalam organisasi itu sendiri. Hal ini meliputi pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal Pelayanan eksternal yaitu interaksi dengan pelanggan. Hal ini meliputi pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi

jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

### **2.2.6 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut (Riani, 2021):

- a. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yaitu mencakup kejelasan dalam hal: 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan public; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan public; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, yaitu produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik meberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggungjawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan

- pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
  - h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
  - i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
  - j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

## **2.3 Gaya Kepemimpinan**

### **2.3.1 Pengertian Gaya Kepemimpinan**

Gaya artinya sikap, gerakan, tingkah laku, sikap yang elok, gerak gerik yang bagus, kekuatan, kesanggupan untuk berbuat baik. Sedangkan gaya kepemimpinan adalah sekumpulan ciri yang digunakan pemimpin untuk mempengaruhi bawahan untuk sasaran organisasi tercapai atau dapat

pula dikatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang disukai dan sering diterapkan oleh seorang pemimpin menurut (Nurjaya dkk, 2020).

Menurut pendapat Soekarso (dalam Jamaludin, 2017), gaya kepemimpinan adalah perilaku atau tindakan seorang pemimpin dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan manajerial. Thoha (dalam Jamaludin, 2017:164) dijelaskan bahwa gaya kepemimpinan merupakan cara yang digunakan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi bawahan agar hendak melaksanakan tugas dan kewajiban sesuai dengan yang diharapkan agar tercapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan adalah perwujudan tingkah laku seorang pemimpin yang menyangkut kemampuannya dalam memimpin dan mempengaruhi karyawannya dalam menjalankan tugas.

Gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain atau bawahan. Tjiptono (dalam Agustin dkk, 2019) gaya kepemimpinan adalah suatu cara yang Menurut digunakan pemimpin dalam berinteraksi dengan bawahannya. Sedangkan menurut Thoha (dalam Agustin dkk, 2019) menyebutkan bahwa gaya kepemimpinan adalah norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain atau bawahan.

### 2.3.2 Jenis-Jenis Gaya Kepemimpinan

Jenis gaya kepemimpinan menurut Tambunan (dalam Utari & Hadi, 2020) yaitu:

1. Kepemimpinan otokratis/ diktatorial (*autocratic leadership*) merupakan kepemimpinan yang memusatkan kuasa dan pengambilan keputusan bagi dirinya sendiri. Pemimpin berwenang penuh dan memikul tanggung jawab sepenuhnya. Pemimpin tipe ini tidak suka menerima kritik, saran, pendapat dan pengambilan keputusan dari orang-orang yang di dalam maupun luar organisasi.
2. Kepemimpinan militeristis (*militarisme leadership*), kepemimpinan ini terlihat pada pemberian perintah dalam menggerakkan para bawahannya. Pemimpin tipe ini terlalu menjaga wibawa dan jabatannya, sehingga pemimpin ini ingin selalu dihormati dan disegani oleh para bawahannya, yang mengakibatkan kekakuan dan kurangnya komunikasi dengan para bawahannya.
3. Kepemimpinan paternalistik (*paternalistic leadership*). Pemimpin ini menganggap bahwa melalui peran kepemimpinannya akan memberikan harapan kepada para pengikutnya, diharapkan dapat menjadi "bapak" bagi para pengikutnya. Pemimpin ini biasanya merupakan orang yang dituakan, dan dihormati, diangkat berdasarkan golongan/kasta, dan/atau berdasarkan keturunan dari seorang pemimpin suku.

4. Kepemimpinan partisipatif (*Participative leadership*) merupakan kepemimpinan yang mendesentralisasi wewenang. Ia akan terus melibatkan para anggotanya untuk bekerja bersama-sama dengan pemimpin tersebut
5. Kepemimpinan Laissez Faire. Gaya kepemimpinan ini umumnya memberi kebebasan penuh untuk membuat keputusan dan menyelesaikan pekerjaan dengan cara apa saja yang dianggap sesuai
6. Kepemimpinan Bebas-Kendali (*freerein leadership*). Kepemimpinan yang menghindari kuasa dan tanggung jawab. Pemimpin sebagian besar bergantung pada kelompok untuk menetapkan tujuan dan menanggulangi masalahnya sendiri. Pemimpin hanya memainkan peran kecil serta hanya memikirkan terlebih dahulu akan kebutuhannya sendiri. Jenis kepemimpinan ini kurang efektif dalam menjalankan organisasi yang menghadapi persaingan
7. Kepemimpinan karismatis (*charismatic leadership*). kharismatis diasumsikan sebagai suatu karakteristik individual dari pemimpin. Karisma adalah bentuk daya tarik interpersonal untuk memperoleh dukungan dan penerimaan
8. Kepemimpinan demkoratis (*democratic leadership*) merupakan pemimpin yang cenderung melibatkan karyawan dalam mengambil keputusan, mendelegasikan wewenang, mendorong partisipasi dalam memutuskan metode dan sasaran kerja, dan menggunakan umpan balik sebagai peluang untuk melatih karyawan. Pemimpin tersebut berupaya

untuk mengajari dan mengembangkan daya inovasi dan kreatifitas dari para bawahannya.

### **2.3.3 Faktor-Faktor Pembentuk Gaya Kepemimpinan**

Dalam upaya mempengaruhi individu atau sekelompok individu, Luthans (dalam Parashakti & Setiawan, 2019) mengemukakan adanya empat faktor yang mempengaruhi gaya kepemimpinan, yaitu:

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

Sedangkan menurut H. Joseph Reitz (dalam Rahayu dkk, 2017) dalam melaksanakan aktivitas pemimpin ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi gaya kepemimpinan, yaitu:

1. Kepribadian. Pengalaman masa lalu dan harapan pemimpin. Hal ini mencakup nilai-nilai, latar belakang dan pengalamannya akan mempengaruhi pilihan akan gaya kepemimpinan

2. Harapan dan perilaku atasan
3. Karakteristik. Harapan dan perilaku bawahan mempengaruhi terhadap gaya kepemimpinan
4. Kebutuhan tugas. Setiap tugas bawahan juga mempengaruhi gaya pemimpin
5. Iklim dan kebijakan organisasi mempengaruhi harapan dan perilaku bawahan
6. Harapan dan perilaku rekan

#### **2.3.4 Indikator Gaya Kepemimpinan**

Dimensi gaya kepemimpinan terdiri dari 3 dimensi gaya kepemimpinan (Parashakti & Setiawan, 2019) sebagai berikut:

##### **1. Kepemimpinan Otoriter**

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

##### **2. Kepemimpinan Delegatif**

Kepemimpinan delegatif apabila seorang pemimpin melakukan delegasi wewenang kepada bawahan dengan lengkap. Dengan demikian, bawahan bisa mengambil keputusan dan kebijaksanaan dengan bebas atau leluasa

di dalam melaksanakan pekerjaannya. Pemimpin tidak peduli cara bawahan mengambil keputusan dan mengerjakan pekerjaannya, sepenuhnya diserahkan kepada bawahan.

### 3. Kepemimpinan Partisipatif

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

Beberapa indikator-indikator menurut para ahli yang ada. Menurut Siagian (2002), indikator-indikator yang dapat dilihat adalah sebagai berikut:

#### 1. Iklim saling mempercayai

Hubungan seorang pemimpin dengan bawahannya yang diharapkan adalah suatu hubungan yang dapat menumbuhkan iklim/suasana saling mempercayai. Keadaan seperti ini akan menjadi suatu kenyataan apabila di pihak pemimpin memperlakukan bawahannya sebagai manusia yang bertanggung jawab dan di pihak lain bawahan dengan sikap mau menerima kepemimpinan atasannya.

#### 2. Penghargaan terhadap ide bawahan

Penghargaan terhadap ide bawahan dari seorang pemimpin dalam sebuah lembaga atau instansi akan dapat memberikan nuansa tersendiri bagi para bawahannya. Seorang bawahan akan selalu menciptakan ide-ide yang

positif demi pencapaian tujuan organisasi pada lembaga atau instansi dia bekerja

3. Memperhitungkan perasaan para bawahan

Dari sini dapat dipahami bahwa perhatian pada manusia merupakan visi manajerial yang berdasarkan pada aspek kemanusiaan dari perilaku seorang pemimpin

4. Perhatian pada kenyamanan kerja bagi para bawahan / kesejahteraan

Hubungan antara individu dan kelompok akan menciptakan harapan-harapan bagi perilaku individu. Dari harapan-harapan ini akan menghasilkan peranan-peranan tertentu yang harus dimainkan. Sebagian orang harus memerankan sebagai pemimpin sementara yang lainnya memainkan peranan sebagai bawahan. Dalam hubungan tugas keseharian seorang pemimpin harus memperhatikan pada kenyamanan kerja bagi para bawahannya.

5. Ketepatan dalam keputusan

Salah satu tugas penting seorang pemimpin adalah untuk menentukan yang terbaik bagi organisasi dan para anggotanya. Namun dalam mengambil keputusan terkadang pemimpin menghadapi dilema. adakalanya pemimpin ternyata mengambil keputusan yang salah dan merugikan organisasi. Kecepatan dan ketepatan seorang pemimpin dalam mengambil keputusan lazimnya menjadi tolak ukur kompetensi dan kredibilitas yang dimilikinya.

## **2.4 Kompetensi**

### **2.4.1 Pengertian Kompetensi**

Menurut Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 dalam Andi Irwan (2016) kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri sipil berupa pengetahuan, sikap perilaku yang diperlukan dalam tugas dan jabatannya.

Menurut Nurlela (2016) kompetensi adalah suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan.

Menurut Mulyasa dalam Fika, (2017) kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai, dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. Menurut McAshan dalam Muawanah, (2017) kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi mencakup tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang harus dimiliki oleh SDM untuk dapat melaksanakan pekerjaan sesuai yang dibebankan oleh organisasi. Saat ini konsep kompetensi sudah mulai diterapkan dalam berbagai aspek dari manajemen sumber daya manusia walaupun yang paling

banyak adalah pada bidang pelatihan dan pengembangan, rekrutmen, dan seleksi.

#### **2.4.2 Faktor-Faktor Kompetensi**

Menurut Mulyasa dalam Mohamad et.al, (2017) kompetensi adalah suatu kemampuan yang di landasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang di dukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja yang ditetapkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi seseorang antara lain sebagai berikut:

1. Keyakinan dan nilai-nilai, Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila orang percaya bahwa mereka tidak kreatif dan inovatif, mereka tidak akan berusaha berfikir tentang cara baru atau berbeda dalam melakukan sesuatu.
2. Keterampilan, merupakan kemampuan untuk mengerjakan tugas-tugas fisik atau mental tertentu.
3. Sikap dan minat, merupakan reaksi seseorang untuk melakukan suatu aktivitas kerja.

#### **2.4.3 Pentingnya Kompetensi**

Dessler (2016) menyatakan pentingnya kompetensi karyawan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui cara berpikir sebab-akibat yang kritis Hubungan strategis antara sumber daya manusia dan kinerja perusahaan adalah peta

strategis yang menjelaskan proses implementasi strategis perusahaan. Dan ingatlah bahwa peta strategi ini merupakan kumpulan hipotesis mengenai hal apa yang menciptakan nilai (*value*) dalam perusahaan.

2. Memahami prinsip pengukuran yang baik. Pondasi dasar kompetensi manajemen manapun sangat bergantung pada pengukuran yang baik. Khususnya, pengukuran harus menjelaskan dengan benar konstruksi tersebut.
3. Memastikan hubungan sebab-akibat. Berpikir secara kausal dan memahami prinsip pengukuran membantu dalam memperkirakan hubungan kausal antara sumber daya manusia dan kinerja perusahaan. Dalam praktiknya, estimasi tersebut dapat berkisar dari asumsi judgemental hingga kuantitatif. Tugas yang paling penting adalah untuk merealisasikan bahwa estimasi tersebut adalah mungkin dan mengkalkulasikannya sebagai suatu kesempatan yang muncul.
4. Mengkomunikasikan hasil kerja strategis sumber daya manusia pada atasan. Untuk mengatur kinerja strategis sumber daya manusia, harus mampu mengkomunikasikan pemahaman mengenai dampak strategis sumber daya manusia pada atasan

#### **2.4.4 Indikator Kompetensi**

Beberapa aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi menurut Gordon dalam Sutrisno (2017) sebagai berikut:

### **1. Pengetahuan**

Kesadaran dalam bidang kognitif. Misalnya seorang karyawan mengetahui cara melakukan identifikasi belajar dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada dengan efektif dan efisien di perusahaan

### **2. Pemahaman**

Kedalam kognitif dan afektif yang dimiliki individu. Misalnya seorang karyawan dalam melaksanakan pembelajaran harus mempunyai pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi secara efektif dan efisien.

### **3. Kemampuan**

Sesuatu yang dimiliki oleh individu yang melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Misalnya, kemampuan karyawan dalam memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien

### **4. Nilai**

Suatu standar perilaku yang telah ditakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang. Misalnya, standar perilaku para karyawan dalam melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis dan lainlain)

### **5. Sikap**

Perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar. Misalnya, reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji dan sebagainya.

## **6. Minat**

Kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan. Misalnya, melakukan sesuatu aktivitas tugas.

### **2.4 Hubungan Gaya Kepemimpinan dengan Pelayanan Publik**

Kepemimpinan merupakan suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan. Hayat berpendapat bahwa pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik adalah satu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat.

Kepemimpinan dan pelayanan publik adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan mata rantainya dalam upaya memberikan dan peningkatan pelayanan publik terhadap masyarakat. kepemimpinan sangat mempunyai pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi pemerintah sebagai lembaga yang mewadahi dan bertanggung terjawab dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat ( Sumarli, 2020) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

## **2.5 Hubungan Kompetensi dengan Pelayanan Publik**

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melakukan pekerjaannya dengan baik berdasarkan dengan standar kerja dan prosedur pemberian pelayanan yang telah ditetapkan.

Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan peranannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen (Nurmasitha dkk, 2017).

Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai didalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

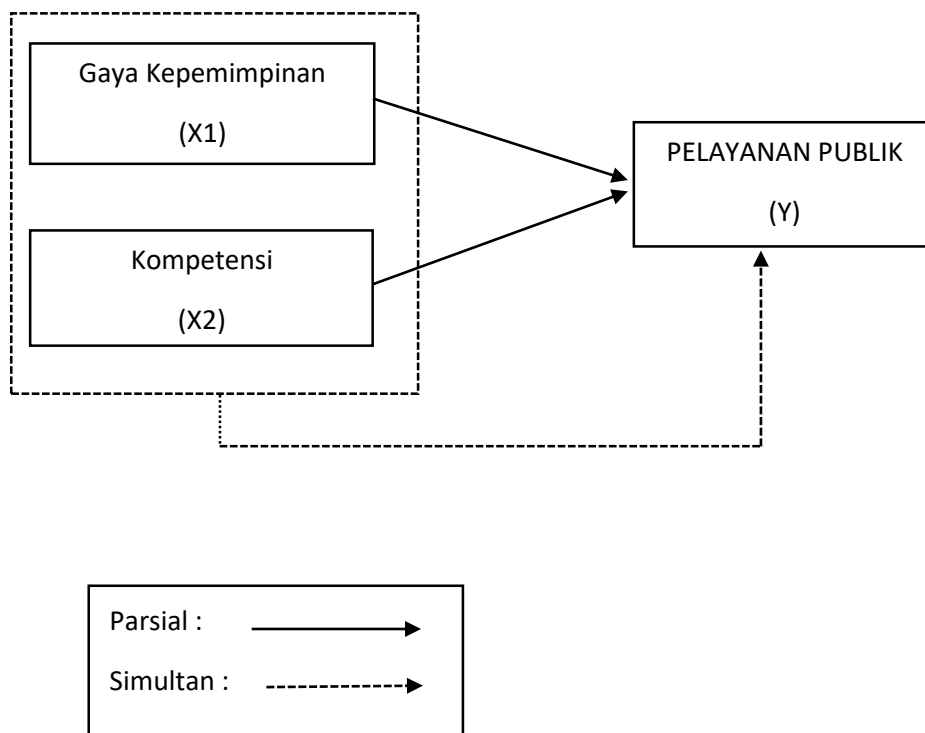
Beberapa hal yang harus diperhatikan pegawai dinas suatu kecamatan atau di Desa yang terkait pada faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadap kompetensi pegawai. Beberapa faktor yang dapat menimbulkan kompetensi pegawai diantaranya adalah pengetahuan, keterampilan dan motivasi. Semakin baik kompetensi pegawai semakin baik juga pelayanan publik yang diberikan.

## 2.7 Kerangka pemikiran

Kerangka konseptual merupakan unsur pokok penelitian guna persamaan persepsi tentang bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor – faktor yang penting yang berhubungan dengan judul penelitian ini. Dalam penelitian ini variabel independennya adalah gaya kepemimpinan dan kompetensi, sedangkan variabel dependennya adalah kompetensi. Adapun kerangka pemikiran pada penelitian ini sebagai berikut:

**Gambar.1**

### **Kerangka Pemikiran**



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Definisi Operasional Variabel

Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek, yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan objek yang lain (Sugiyono, 2019). Untuk membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel diamati/diteliti perlu sekali variabel-variabel tersebut diberi batasan atau “definisi variabel”.

Definisi operasional ini juga bermanfaat untuk mengarahkan kepada pengukuran atau pengamatan terhadap variabel-variabel yang bersangkutan serta pengembangan instrumen (alat ukur) (Notoatmodjo, 2018). Definisi operasional adalah uraian tentang batasan variabel yang dimaksud atau tentang apa yang diukur oleh variabel yang bersangkutan. (Notoatmodjo, 2018).

Dalam penelitian ini terdapat operasionalisasi variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

##### 1. Variabel Independen

Variabel bebas atau disebut juga dengan variabel independen, variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah

merupakan variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel independen (terikat) (Sugiyono, 2019).

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

a. Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah suatu cara yang digunakan pemimpin dalam berinteraksi dengan bawahannya.

b. Kompetensi

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

2. Variabel Dependen

Variabel Dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Pelayanan Publik.

### **3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian**

Dalam hal ini perlu dikemukakan tempat dimana situasi sosial tersebut akan diteliti (Sugiyono, 2019). Penelitian ini dilakukan di Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan. Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan, dimulai sejak tanggal 11 Oktober 2021 sampai dengan 31 Desember 2021.

### **3.3 Metode Penelitian**

Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif survei, penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, untuk menemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2019).

Jadi disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (variabel yang dipengaruhi). Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu fenomena. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Gaya Kepemimpinan, dan Kompetensi Desa.

Variabel dependen adalah Pelayanan Publik pada Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan. Sehingga sampel responden dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh Menurut Sugiyono (2019) berpendapat “sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel”. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana anggota populasi di jadikan sampel. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah seluruh aparatur kantor Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan yang berjumlah 100 karyawan.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa

mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2019). Penelitian ini dapat dilakukan dengan wawancara, angket, observasi. Penjelasannya yaitu sebagai berikut:

### **1. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabanya (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini kuesioner yang dibuat berupa pernyataan dengan jawaban mengacu pada skala likert: Sangat Tidak Setuju (bobot 1), Tidak Setuju (bobot 2), Kurang Setuju (bobot 3), Setuju (bobot 4) dan Sangat Setuju (bobot 5).

Sedangkan untuk kuesioner terkait variabel tingkat turnover, responden diminta untuk memberikan data terkait kondisi gaya kepemimpinan, kompetensi yang dimiliki dan pelayanan publik yang diberikan. Responden yang akan mengisi angket kuesioner adalah para penduduk Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan dan data yang dikumpulkan terkait karakteristik responden (penduduk desa), tanggapan penduduk desa terkait gaya kepemimpinan dan kompetensi desa.

### **2. Dokumentasi**

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Hernawati, 2017). Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang

sejarah kantor Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan, data pegawai, data keuangan, jumlah pegawai dan lain sebagainya.

### **3. Observasi**

Observasi dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu yang dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang canggih (Hernawati, 2017). Dalam hal ini penulis melaksanakan pengamatan langsung terhadap Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan dimana pengamatan terbatas pada pokok permasalahan sehingga perhatian lebih fokus kepada data (*riil*) dan relevan. merupakan teknik pengambilan data di mana peneliti langsung berdialog dengan responden untuk menggali informasi dari responden.

#### **3.5 Teknik Analisa Data**

Menurut Sugiyono (2019) yang berpendapat “Dalam penelitian kuantitatif analisa data merupakan kegiatan pengumpulan data dari sumber-sumber yang diperoleh”. Kegiatan dalam melakukan analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenisnya, mentabulasi berdasarkan variabel, menyajikan data berdasarkan variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

### 3.5.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kelayakan model suatu regresi. Uji ini dilakukan terlebih dahulu sebelum melakukan analisis regresi. Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang akan digunakan sebagai berikut:

#### 1. Uji Multikolinearitas

Pada model regresi yang bagus variabel-variabel independen seharusnya tidak berkorelasi satu dengan yang lain. Pada SPSS hal ini dapat dideteksi dengan melihat korelasi antarvariabel independen atau lewat angka VIP (Santoso, 2020).

#### 2. Uji Heteroskedastisitas

Residu yang ada seharusnya mempunyai varian yang konstan (homoskedastisitas) jika varian dari residu tersebut semakin meningkat atau menurun dengan pola tertentu hal itu disebut dengan heteroskedastisitas (Santoso, 2020). Untuk mendeteksi data termasuk dalam heteroskedastisitas dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot*. Jika didalam gambar *Scatterplot* tidak terbentuk suatu pola maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Selain itu juga dilihat jika titik-titik data tersebar diatas dan dibawah angka 0 maka juga dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik merupakan model yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah data yang kita miliki terdistribusi secara normal sehingga dapat dipakai. Jika residual berasal dari distribusi normal maka nilai-nilai sebaran data (lihat noktah dengan nama daerah) akan terletak di sekitar garis lurus. Terlihat bahwa sebaran data pada chart di atas bisa dikatakan tersebar di sekeliling garis lurus tersebut (tidak terpencar jauh dari garis lurus). Maka bisa dikatakan bahwa persyaratan Normalitas bisa dipenuhi (Santoso, 2020)

### 4. Uji Autokorelasi

Khusus untuk regresi yang berbasis waktu (*time-series*) seharusnya tidak ada korelasi antara data waktu ke  $t$  dan waktu sebelumnya ( $t-1$ ) (Santoso, 2020:404). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi lainnya.

#### 3.5.1 Uji t (Uji Signifikansi)

Hasil uji t dilihat dari tabel regresi sederhana bagian signifikansi dengan kriteria:

- Jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- Jika nilai probabilitas  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

### 3.5.2 Uji F (Anova)

Uji F atau ANOVA digunakan untuk pengujian lebih dari dua sampel. Sedangkan esensi dari pengujian adalah sama yakni ingin mengetahui apakah ada perbedaan yang signifikansi (jelas) antara rata-rata hitung beberapa kelompok data (Santoso, 2020).

Hasil uji F dilihat dari tabel ANOVA bagian signifikansi dengan kriteria:

- Jika nilai probabilitas  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- Jika nilai probabilitas  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat

### 3.5.3 Uji Regresi Berganda

Analisis regresi merupakan suatu teknik statistika yang digunakan untuk memeriksa dan memodelkan hubungan variabel-variabel. Regresi berganda seringkali digunakan untuk menjawab permasalahan analisis regresi yang memiliki variabel bebas. Model dari persamaan regresi linier berganda yaitu:

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

$Y'$  = nilai pengaruh yang diprediksikan

$a$  = Konstanta

$b$  = Koefisien regresi

$X$  = nilai variabel independen

$e$  = *Standart error*

Variabel bebas di dalam penelitian kali ini yaitu Gaya Kepemimpinan dan Kompetensi Desa sedangkan variabel terikatnya yaitu Pelayanan Publik Pada Desa Wonoharjo Kecamatan Bumi Agung Kabupaten Way Kanan. Persamaan model regresi linier berganda penelitian ini sebagai berikut:

$Y$  = Koefisien Pelayanan Publik

$a$  = Konstanta

$b_1$  = Koefisien Gaya Kepemimpinan

$b_2$  = Koefisien Kompetensi

$X_1$  = Variabel Gaya Kepemimpinan

$X_2$  = Variabel Kompetensi

#### **3.5.4 Koefisien Determinasi**

Koefisiensi ini mengukur keeratan hubungan diantara hasil-hasil pengamatan dari populasi yang mempunyai dua varian (*bivariate*). Perhitungan ini mensyaratkan bahwa populasi asal sampel mempunyai dua varian dan distribusi normal. Kolerasi Pearson banyak digunakan untuk mengukur kolerasi data interval atau rasio (Santoso, 2020). Perhitungan kolerasi ini bisa digunakan untuk menghitung koefisiensi kolerasi pada data ordinal dan penggunaan asosiasi pada statistik non

parametek. Koefisien determinasi dapat diukur dengan cara mengalikan nilai R square dengan 100%.