

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN KOMPETENSI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTA DAMPAK
PADA KINERJA PEGAWAI DI KANTOR
CAMAT ALANG-ALANG LEBAR
PALEMBANG**

TESIS

Diajukan Kepada Universitas Tridinanti Palembang
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Strata 2 (S2)



Nama : Muhammad Habibi
NPM : (194141024)
Konsentrasi : Manajemen SDM

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG
TAHUN 2020**

LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING TESIS

JUDUL:

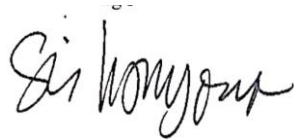
**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN KOMPETENSI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN SERTA DAMPAK PADA KINERJA PEGAWAI DI
KANTOR CAMAT ALANG-ALANG LEBAR PALEMBANG**

Nama : Muhammad Habibi
Npm : 1941414024
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui :

Palembang, 30 – 09 - 2020
Pembimbing I

Palembang, 26 – 09 - 2020
Pembimbing II



Prof. Dr. H. Siswoyo Haryono, MM, M.Pd. Dr. Ima Andriyani, SE., M.Si.

Palembang, 02 – 10 - 2020

Mengetahui,
Direktur Program Pascasarjana
Program Studi Megister Manajemen
Universitas Tridinati Palembang



Dr. Hj. Tri Suyantiningsih, SE, MM

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD HABIBI

Npm : 194141024

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul : Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kompetensi Terhadap
Kualitas Pelayanan Serta Dampak Pada Kinerja Pegawai
di Kantor Camat Alang-alang Lebar Palembang

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pematalan skripsi dan konsekuensinya.

Palembang, 2020



METERAI
TEMPEL
TGL. 20
F: DFCAHF312966855
6000
ENAM RIBU RUPIAH
MUHAMMAD HABIBI

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Kegunaan Penelitian.....	12
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Teoritis.....	13
2.1.1. Pengertian Kinerja	13
2.1.2. Penilaian Kinerja.....	16
2.1.3. Dimensi Kinerja Pegawai.....	18

2.1.4. Indikator Kinerja Pegawai.....	19
2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.1. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	24
2.2.2. Demensi Indikator Kualitas Pelayanan.....	25
2.3. Pengertian Kompetensi.....	29
2.3.1. Karakteristik Kompetensi.....	31
2.3.2. Dimensi Kompetensi.....	34
2.3.3. Indikator Kompetensi	35
2.4. Gaya Kepemimpinan.....	35
2.4.1. Pengertian Kepemimpinan	35
2.4.2. Gaya Kepemimpinan	36
2.4.3. Teori Kepemimpinan	37
2.4.4. Dimensi dan Indikator Kepemimpinan	38
2.5. Hasil Penelitian Lain Yang Relevan.....	39
2.6. Kerangka Berpikir.....	40
2.7 Hipotesis Penelitian.....	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu	42
3.1.1. Tempat Penelitian	42
3.2.1. Waktu Penelitian.....	42
3.2. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.2.1. Sumber Data	43
3.2.2. Teknik Pengumpulan data	44

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	44
3.3.1. Populasi	44
3.3.2. Sampel dan Sampling	45
3.4. Rancangan Penelitian	45
3.5. Definisi Konseptual dan Oprasional variabel	45
3.5.1. Definisi Oprasional	49
3.5.2. Uji Validitas.....	50
3.5.3. Uji Reliabilitas	50
3.6. Teknik Analisis Data	51
3.6.1. Metode Analisis Deskriptif	51
3.6.2. Metode Kuantitatif	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

4.1. Hasil Analisis	56
4.1.1. Deskriptif Data Demografis Responden.....	56
4.2. Deskriptif Data Jawaban Respoden	56
4.3. Analisis Inferensial	60
4.3.1. Uji Validitas.....	60
4.3.2. Uji Reliabilitas	66
4.4. Pengujian Hipotesis	70
4.4.1. Uji Hipotesis.....	70
4.5. Pembahasan Hasil	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	76
-----------------------	----

5.2. Implikasi.....	76
5.3. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	HALAMAN
Tabel 1.1 Daftar Pelayanan Bidang Perizinan.....	4
Tabel 1.2 Daftar Pelayanan Bidang Non Perizinan	5
Tabel 2.1 Penelitian Pendahuluan	39
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	42
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Variabel Kinerja Pegawai	46
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Variabel Kompetensi	48
Tabel 3.5 Kisi-kisi Instrumen Variabel Gaya Kepemimpinan	48
Tabel 3.6 Standar Penilaian Untuk Validitas	50
Tabel 3.7 Standar Penilaian Untuk Reliabilitas.....	51
Tabel 4.1 Deskriptif Jenis Kelamin Responden	57
Tabel 4.2 Deskripsi Usia Data.....	58
Tabel 4.3 Deskripsi Terakhir Responden.....	58
Tabel 4.4 Deskripsi Masa Kerja Responden	59
Tabel 4.5 Rekapitulasi <i>Loading Factor</i> Rendah dikeluarkan	62
Tabel 4.6 <i>Loading Factor Model Final</i>	64
Tabel 4.7 <i>Discriminant Validity</i>	65
Tabel 4.8 <i>Composite Reliability, Cronbach Alpa</i>	67
Tabel 4.9 <i>R-Square</i>	68
Tabel 4.10 <i>Cross Loading</i>	69
Tabel 4.11 <i>Path Coefficient</i>	71
Tabel 4.12 <i>Specific Indirect Effects</i>	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	HALAMAN
Gambar 2.6.1 Bagan Kerangka Berikir	41
Gambar 4.1 Full Model Estimasi 1	61
Gambar 4.2 Full Model Estimasi 2	62
Gambar 4.2 Full Model Setelah Bootstrapping	70

ABSTRAK

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTA DAMPAK PADA KINERJA PEGAWAI DI KANTOR CAMAT ALANG-ALANG LEBAR PALEMBANG

Oleh:

Muhammad Habibi, Siswoyo Haryono.

Ima Andriyani

Tujuan dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh secara signifikan antara gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Alang-alang Lebar Palembang?, Apakah ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Alang-alang Lebar Palembang?, Apakah ada pengaruh secara signifikan antara kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Camat Alang-alang Lebar Palembang?. Apakah ada pengaruh secara signifikan antara gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 53 responden. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan random jenuh dimana pengambilan sampel secara acak untuk memudahkan penelitian. Analisis yang digunakan adalah analisis jalur menggunakan SEM dengan SmartPLS 3.0.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, variabel kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, variabel kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, variabel gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, variabel gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan variabel kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, untuk gaya kepemimpinan yang artinya berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja pegawai variabel kompetensi berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja Pegawai. Dari variabel dependen dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel gaya kepemimpinan yang baik akan berkontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, jika seorang pegawai mampu memberikan kualitas pelayanan yang tinggi maka masyarakat akan merasa puas, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan rendah, maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasa tidak puas.

Kata Kunci: *Gaya Kepemimpinan, Kompetensi, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai*

ABSTRACT

THE EFFECT OF LEADERSHIP STYLE AND COMPETENCY ON SERVICE QUALITY AND IMPACT ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE CAMAT ALANG-ALANG LEBAR OFFICE PALEMBANG

by:

Muhammad Habibi, Siswoyo Haryono.

Ima Andriyani

The purpose of this study is whether there is a significant influence between leadership style on service quality at the Alang-alang Lebar Palembang sub-district office? Is there a significant influence between service quality and employee performance at the Alang-alang Lebar Palembang sub-district office? significantly between competence and service quality at the Head Office of Alang-alang Lebar Palembang ?. Is there a significant influence between leadership style on employee performance. The sample in this study were 53 respondents. The sample selection in this study used saturated random where the sampling was random to facilitate research. The analysis used is path analysis using SEM with SmartPLS 3.0.

The results of the analysis show that the leadership style variable has a significant effect on service quality, the competency variable has a significant effect on service quality, the service quality variable has a significant effect on employee performance, the leadership style variable has a significant effect on employee performance, the leadership style variable has a significant effect on service quality and the competency variable has a significant effect on service quality. has a significant effect on employee performance for leadership style, which means that it has an indirect effect on employee performance, the competency variable has an indirect effect on employee performance. The dependent variable is explained by other factors that are not measured in this study. The results of this study reveal that the variable good leadership style will contribute significantly to service quality. Thus, if an employee is able to provide high quality service, the community will feel satisfied, conversely, if the services provided are low, then people who need the service will feel dissatisfied.

Keywords: *Leadership Style, Competence, Service Quality, Employee Performance*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia mempunyai peranan penting baik secara perorangan ataupun kelompok, sumber daya manusia merupakan salah satu penggerak utama atas kelancaran jalannya kegiatan sebuah organisasi, bahkan maju mundurnya instansi perlu memperhatikan serta mengatur keberadaan pegawainya sebagai usaha meningkatkan kinerja yang baik. Instansi Pemerintah adalah organisasi yang merupakan kumpulan orang-orang yang dipilih secara khusus untuk melaksanakan tugas Negara sebagai bentuk pelayanan kepada orang banyak. Tujuan instansi pemerintah dapat dicapai apabila mampu mengolah, menggerakkan dan menggunakan sumber daya manusia yang dimiliki secara efektif dan efisien. Peran pemimpin dalam mempengaruhi bawahanannya sangatlah penting bagi kemajuan organisasi tersebut. sebagai pemimpin memegang peranan yang menentukan karena hidup matinya suatu organisasi pemerintah semata-mata tergantung pada manusia, (Artikel: [Repository.unpas.ac.id](https://repository.unpas.ac.id)).

Gaya kepemimpinan merupakan perilaku pemimpin yang digunakan seseorang ketika ingin mempengaruhi orang lain. faktor penting dalam setiap pemimpin pemerintahan. Pegawai merupakan faktor penentu dalam pencapaian tujuan instansi pemerintah secara efektif dan efisien. Pemimpin yang menjadi penggerak dan penentu jalannya organisasi, Faktor sumber daya manusia merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh setiap instansi, terutama bila mengingat bahwa instansi pemerintah yang berhubungan dengan pelayanan

publik, Hal ini memaksa setiap instansi harus dapat bekerja dengan lebih efektif, efisien dan produktif. Pelayanan publik akan memacu instansi pemerintah untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya, hal ini instansi pemerintah harus memperhatikan pada aspek sumber daya manusia. Jadi manusia dapat dipandang sebagai faktor penentu, karena ditangan manusialah segala inovasi akan direalisasi dalam upaya mewujudkan tujuan instansi pemerintah, Maka dari itu Pemimpin merupakan penggerak kegiatan dalam suatu instansi.

Kompetensi sangat penting untuk setiap pekerjaan dalam melaksanakan pekerjaan yang dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja, karena melalui kompetensi bisa dipantau berbagai hal yang dapat merugikan organisasi, seperti kesalahan-kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan, kekurangan-kekurangan dan kelemahan pelaksanaan cara kerja, serta rintangan-rintangan yang dialami, (Tricahyono:(2020). Pada dasarnya kompetensi berarti sejumlah kemampuan yang harus dimiliki pegawai dalam tugas tertentu sebagai menyusun kerja operasional yang mengukur dan /atau dapat diobservasi dan pengukuran terhadap suatu kegiatan dan hasil yang dicapai dibandingkan dengan sasaran atau standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

Usaha untuk menjamin kegiatan agar sesuai dengan rencana, strategi keputusan dan program kerja yang telah ditetapkan sebelumnya sesuai dengan perencanaan dan harus didukung dengan peraturan kerja instansi sehingga menciptakan kualitas pelayanan publik.

Pengertian kualitas pelayanan adalah seberapa baik sikap dan perlakuan penyelenggara Negara/instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan

wewenangannya kepada masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat yang ditandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu. Kualitas pelayanan publik juga diartikan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan control terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manjerila yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan pelayanan yang diinginkan mereka. nilai-nilai dan perilaku yang diterima dan dipahami secara bersama oleh masyarakat sebagai dasar dalam aturan perilaku yang terdapat dalam pemerintahan kecamatan, mengenai kualitas pelayanan publik dikecamatan sebagai kebijakan serta arahan dari organisasi.

Pelayanan jasa tidak diterima atau dirasakan sesuai dengan diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan tidak baik atau memuaskan oleh karna itu sebuah standar kualitas pelayanan publik harus ditingkatkan dalam memuaskan masyarakat. kesepakatan bersama mengenai nilai-nilai pelayanan harus mengikat semua orang dalam organisasi mendasari arti penting pemahaman budaya organisasi orang-orang yang tergabung di dalamnya agar pelayanan bisa diperbaiki. Peran gaya kepemimpinan itu sendiri harus diterapkan kepada para pegawai karena dengan kurangnya kualitas pelayanan kemasyarakat para pegawai akan bekerja kurang baik, kurang maksimal yang mengakibatkan kinerja instansi menjadi turun.

Pada dasarnya instansi pemerintah harus mengedepankan pelayanan, dalam hal ini ada juga yang harus diperhatikan oleh instansi, yaitu mengenai

kinerja pegawai. Kinerja pegawai sangatlah harus diperhatikan karena merupakan salah satu kunci keberhasilan, apabila suatu instansi melakukan aktivitas instansi pemerintah dengan kinerja yang kurang baik maka citra instansi akan kurang baik.

Hal tersebut tentukan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Alang-Alang Lebar. Adapun daftar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dapat dilihat pada tabel di bawah ini;

Tabel 1.1
DAFTAR PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN BIDANG PERIZINAN

No.	Uraian Pelayanan/Perizinan	Dasar Hukum	Jumlah Penerbitan Layanan Per Juni 2017	Waktu Penyelesaian
1.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	Perwali No. 25 Th. 2010	112	4 Hari
2.	Surat Tanda Daftar Perusahaan (TDP) Mikro dan Kecil	Perwali No. 25 Th. 2010	125	4 Hari
3.	Surat Izin Pemotongan Hewan (IPH)	Perwali No. 25 Th. 2010	2	1 Hari
4.	Surat Panti Pijat Urut Tradisional (PPUT) dan Panti Pijat Urut Modern (PPUM)	Perwali No. 25 Th. 2010	1	2 Hari
5.	Surat Izin Penyelenggaraan Media Reklame	Perwali No. 25 Th. 2010	3	4 Hari
6.	Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Perwali No. 25 Th. 2010	53	4 Hari

Tabel 1.2
DAFTAR PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
BIDANG NON PERIZINAN

No.	Uraian Pelayanan/ Non Perizinan	Dasar Hukum	Jumlah Penerbitan Layanan Per Juni 2017	Waktu Penyelesaian
1.	Kartu Keluarga (KK)	UU No. 24 Th. 2013	700	1-2 Hari
2.	KTP Elektronik	UU No. 24 Th. 2013	980	Perekaman
3.	Surat Pindah	UU No. 24 Th. 2013	178	1 Hari
4.	Surat Pernyataan Ahli Waris	Perwali No. 25 Th. 2010	145	1 Hari
5.	Surat Keterangan Domisili	UU No. 5 Th. 1960	180	1 Hari
6.	Legalisir Kartu Keluarga (KK) dan E-KTP	Perwali No. 25 Th. 2010	150	1 Hari

Sumber : Kecamatan Alang-Alang Lebar

Peran pemerintah yang strategis, akan banyak dibantu oleh kemampuan aparat pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Pelayanan administrasi terpadu kecamatan dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 memberikan pengertian bahwa pegawai negeri adalah setiap warga negara republik indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai aparatur negara, tentunya pegawai negeri sipil mempunyai tugas yaitu tugas pemerintahan dan

pembangunan. Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur utama sumber daya manusia aparatur Negara mempunyai peran penting yang sangat strategis dalam mengembangkan tugas pemerintahan dan pembangunan, adapun sosok PNS yang di harapkan dalam upaya perjuangan mencapai tujuan nasional adalah PNS yang dimiliki kompetensi, penuh kesetiaan dan ketaatan kepada pancasila undang-dasar 1945, professional, berbudi pekerti luhur, berdayaguna, berhasil guna, sadar akan tanggung jawabnya sebagai unsur aparatur Negara, abdi masyarakat dan abadi Negara di dalam Negara hukum yang demokratis, untuk itu perlu gaya kepemimpinan.

Adanya gaya kepemimpinan, seorang pegawai akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Tanpa adanya gaya kepemimpinan, seorang pegawai tidak dapat memenuhi tugasnya sesuai standar atau bahkan melampaui standar karena apa yang menjadi motif dan pengaruhnya dalam bekerja tidak terpenuhi. Sekalipun seorang pegawai memiliki kemampuan operasional yang baik bila tidak memiliki gaya kepemimpinan dalam bekerja, hasil akhir dari pekerjaannya tidak akan memuaskan.

Menurut Terry, (2009:25) menyatakan bahwa kepemimpinan adalah kegiatan dalam mempengaruhi orang lain untuk bekerja keras dengan penuh kemauan untuk tujuan kelompok. Dari pendapat terry dapat diartikan bahwa kepemimpinan itu adalah merupakan kompetensi utk mempengaruhi dan menggerakkan orang lain maupun pegawainya utk mencapai tujuan. Menurut Sedarmayanti, (2008:126) Pengertian kompetensi menurut Sedarmayanti adalah

karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksikan kinerja yang sangat baik.

Menurut Ratminto, (2011:11) mengartikan kualitas pelayanan publik atau pelayanan umum 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, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Gilbert, (2009), mengemukakan bahwa Kinerja adalah apa yang dapat dikerjakan oleh seseorang sesuai dengan tugas dan fungsinya, berdasarkan pengertian-pengertian di atas, dapat dikemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu.

Kinerja pada dasarnya mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan pegawai. Kinerja juga merefleksikan seberapa baik pegawai memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan (Simamora, 2011:339). Untuk meningkatkan kerja pegawai banyak faktor yang mempengaruhi, misalnya pendidikan, disiplin kerja, motivasi, lingkungan kerja yang kondusif dan sebagainya. Dalam kinerja dikenal dengan adanya penilaian kinerja yang digunakan untuk mengukur kinerja. Penilaian kinerja merupakan mekanisme penting bagi manajemen untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standar kinerja, di dalam penelitian ini hanya difokuskan pada gaya kepemimpinan dan kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik secara teori jika gaya

kepemimpinan dan kompetensi terhadap kualitas pelayan publik dapat berjalan dengan baik dan maksimal maka kinerja yang akan dihasilkan pegawai akan baik pula. Kinerja organisasi merupakan hasil interaksi yang kompleks dan agregasi kinerja sejumlah individu dalam organisasi. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi (determinan) kinerja individu, perlu dilakukan pengkajian terhadap teori kinerja. Secara umum faktor fisik dan non fisik sangat mempengaruhi. Berbagai kondisi lingkungan fisik sangat mempengaruhi kondisi pegawai dalam bekerja. Selain itu, kondisi lingkungan fisik juga akan mempengaruhi berfungsinya faktor lingkungan non fisik. Pada kesempatan ini pembahasan kita fokuskan pada lingkungan non-fisik, yaitu kondisi-kondisi yang sebenarnya sangat melekat dengan sistem manajerial Sumber.

Fenomena yang terjadi di kantor Camat Alang-alang Lebar Palembang yaitu kurangnya perhatian dari camat kepada pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat dan memiliki kompetensi yang cukup dapat dilihat kemampuan antara melaksanakan tanggung jawabnya dan sering terjadi tumpang tindih tugas dan wewenang yang di berikan atasan kepada bawahan padahal ini sangat penting untuk kenyamanan pegawai yang bekerja serta masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Ada beberapa kelemahan yang masih ditunjukkan oleh pegawai dimana mereka pengawasan oleh sangat perlu pemimpin dengan pekerjaan sehingga membuat mereka tidak menjadi pribadi yang berkompetensi. Ada yang datang tidak tepat waktu saat masuk kantor, menunda tugas kantor, tidak bisa memanfaatkan sarana kantor dengan baik dan masih adanya sebagian pegawai yang meninggalkan tugas pada jam kerja tanpa keterangan yang sah.

Kurangnya perhatian dari camat untuk pegawai sehingga membuat pegawai kurang bersemangat dalam melayani masyarakat yang membutuhkan, serta kurangnya ketegasan terhadap pegawai yang melanggar aturan sehingga pegawai tersebut tidak mematuhi peraturan yang ada, sehingga kinerja pegawai menurun dan terkendala dengan kegiatan di kecamatan tersebut. Seseorang pemimpin yang baik harus berusaha agar para bawahannya mempunyai jiwa kompetensi dan dapat memberikan kualitas pelayanan untuk menjalankan tugas dalam suatu organisasi, bisa berdampak pada kualitas pelayanan alangkah baiknya jika pemimpin pegawai perlu juga dibangkitkan dan ditingkatkan agar pegawai dapat menghasilkan kinerja yang terbaik.

Berdasarkan uraian di atas maka gaya kepemimpinan dan kompetensi merupakan masalah yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai. Sehingga kemampuan manajemen dalam memberikan gaya kepemimpinan dan kompetensi akan sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan suatu instansi. Dari penjelasan di atas maka peneliti tertarik mengambil penelitian dengan judul **“PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA PEGAWAI DI KANTOR CAMAT ALANG-ALANG LEBAR PALEMBANG”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas yang terjadi di Kantor Camat Alang-alang Lebar, Sebagai Berikut:

- 1) Kurangnya perhatian dari camat kepada pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat
- 2) Kurangnya pegawai memiliki kompetensi
- 3) Tanggung jawabnya dan sering terjadi tumpang tindis tugas
- 4) Kelemahan yang masih ditunjukkan oleh pegawai
- 5) Kurang pengawasan dari pemimpin dengan pekerjaan pegawai

1.3 Pembatasan Masalah

Adanya keterbatasan-keterbatasan dalam diri peneliti baik menyakut kemampuan, waktu maupun dana dan agar penelitian ini lebih terfokus, maka dari beberapa masalah yang telah teridentifikasi diatas penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti hanya pada gaya kepemimpinan dan kompetensi dan kualitas pelayanan serta dampaknya pada kinerja pegawai di Kantor Camat Alang-alang Lebar Palembang.

1.4 Rumusan Masalah

Dari penjelasan yang telah diuraikan dalam latar belakang maka permasalahan yang akan diambil adalah.

- 1) Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kuliatas pelayanan pegawai di Kantor Camat Alang-alang Lebar Palembang ?
- 2) Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Alang-alang Lebar Palembang ?

- 3) Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Alang-alang Lebar Palembang ?
- 4) Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Alang-alang Lebar Palembang ?
- 5) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Alang-alang Lebar Palembang ?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan;

1. Gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Alang-alang Lebar
2. Kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Alang-alang Lebar Palembang
3. Gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja Pegawai di Kantor Camat Alang-alang Lebar Palembang
4. Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja pegawai di Kantor Camat Alang-alang Lebar Palembang
5. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Alang-alang Lebar Palembang

1.6 Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diinginkan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan pengaruh:

1. Untuk mengetahui apakah variabel Gaya Kepemimpinan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kualitar Pelayanan (Y) di Kantor Camat Alang-alang Lebar.

2. Untuk mengetahui apakah variabel Kompetensi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Kantor Camat Alang-alang Lebar .
3. Untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Pelayanan (Y) berpengaruh secara tidak langsung terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Camat Alang-alang Lebar.

2. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Sumbangan pemikiran bagi Kantor Camat Alang-alang Lebar dalam rangka mengembangkan sumber daya manusia yang dimiliki agar dapat meningkatkan kemampuan yang memadai terutama yang menyangkut gaya kepemimpinan, kompetensi dan kualitas pelayanan Serta dampaknya terhadap kinerja
2. Informasi bagi penelitian selanjutnya dan sumbagan dalam pengembangan pengetahuan di bidang manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.

DAFTAR PUSAKA

- Arikunto, (2013:129). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2013:211). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Reneka Cipta.
- Atep Adya Barata (2003:37), *Buku Dasar Pelayanan Prima. Penerbit Pt Ecelxmedia ,Komputinco* Kelompok Gramedia Jakarta
- Artikel,(Repository.unpas.ac.id).*Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan*, Jakarta.
- Abdillah., W dan Jogiyanto. 2014. *Partial Least Square (PLS) Alternatif SEM Dalam Penelitian Bisnis* . Penerbit Andi: Yogyakarta. Hal 262.
- Beverly, (2008.438). *Organizational Behavoiorur.tent Edition (perilaku organisasi edisi ke sepuluh)*, alih bahasa drs. Benyamin Molan : Pt. Macanan Jaya
- Bangun, (2002.233), *Sistem Perpustakaan untuk Jurnal Elektronik*
- Blanchard dan Thacher, (2013), *Perspectives and Evidence From Canada*, [https:// online library. wiley.com](https://online.library.wiley.com)
- Cooper, D.R. dan Schindler, P.S. (2014). **Business Research Methods**. McGraw-Hill, New York.
- Endang, (2014), *Syariah Marketing*. Bandung : PT. Mizan Pustaka
- Faisal, (2005,16). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil Cetakan Kelima Bandung Aditama
- Fady Tjiptotno, (2008:25). *Strategi Pemasaran. Cetakan Pertama*. Edisi Pertama. Mengimbangi. Yogyakarta

- Fiederl dan Stonner, (1996:173), *Manajemen* , Edisi Indonesia, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta
- Gilbert, (2009). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Rajawali Press, Jakarta
- Griffin (2007), *Program Studi D3 Teknik Informatika Universitas Kristen Maranatha* Jl. Suria Sumantri No 65. Bandung 40164
- Ghozali, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Program*. Edisi Kedua. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hashim dan Wok, (2013), **Prediktor perilaku organisasi karyawan dengan disabilitas dan keterlibatan dalam pekerjaan**", *Kesetaraan, Keragaman dan Inklusi* , Vol. 33 No. 2, hlm. 193-209. <https://doi.org/10.1108/EDI-03-2013-0018>
- Haryono, (2007: 62). *Pengaruh Keaktifan Berorganisasi dan Konsep Diri terhadap Indeks Prestasi*. Mahasiswa Program Studi Pendidikan Fisika Universitas Muhammadiyah Purworejo Tahun Akademik 2013/2014
- Husein, Umar. (2011:166). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ibrahim, (2011,40), **ENANDAR, Gany Ibrahim and RAHARJA, Surya (2012) PENGARUH KEPUTUSAN INVESTASI, KEPUTUSAN PENDANAAN, DAN KEBIJAKAN DIVIDEN TERHADAP NILAI PERUSAHAAN**. Undergraduate thesis, Fakultas Ekonomika
- Kasmir, (2006,3), *2018 - repository.mercubuana.ac.id*
- Kartono, (2003,49). *Kepemimpinan di Dalam Organisasi*. PT Sinar Baru:
Bandung
- Keban, (2009,109), *A Priyonugroho - 2014 - core.ac.uk*

Mc Clelland, *artikel berjudul Testing for Competence Rather Than Intelligence*

Moeheriono. (2009). "*Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*". Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Notoatmodjo, (2008,45), *Metodologi Penelitian Kesehatan. Edisi revisi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Prihadi (2004:14-16), *Analisis Laporan Keuangan Konsep dan Aplikasi*. Wwww. Gpu. Id

Vincent Gaspersz, (2011,41), *Buku Lean Six Sigma*. Penerbit Pt Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Ratminto, (2011,11). *Akuntansi Keuangan Menengah (Intermediate)*. Prinsip, Prosedur & Metode, Edisi Pertama: Brawijaya Malang

Rivai, (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada

Rothwell,(2003), *Tinjauan Pemasaran Internasional* ,Vol.11No1, hlm.7-31.
<https://doi.org/10.1108/02651339410057491>

Robbins, Stephen P. (2009) . *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sampara Lukman,(2001), *ejournal.goacademica.com*

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sedarmayanti,(2008,126). *Karakteristik dasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Simamora,(2011,339). *Manajemen*. Edisi Kesepuluh. Jakarta: Erlangga.

Spencer, (1993,9), <https://doi.org/10.9744/jti.8.1.pp.%2040-53>

Terry. (2009,25) . *Metedologi Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Tampubolon, (2008,15). *Ciri-Ciri Gaya Kepemimpinan*. [Www.Kajian.Com](http://www.kajian.com)

Thomson (2002,7), *Jurnal Pendidikan Pendidikan Bahasa is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License*

Wibowo . (2014) . *Manajemen Kinerja* . Edisi Keempat . Jakarta : Rajawali Pers

Wold, (2011). WHO. World health statistic. France: World Health Organization.

Yang Et Al,(2006). *E Camenzind, PG Steg, W Wijns - Circulation, 2007* - Am Heart Assoc

Ziglar, (2005;25), *Analisis Pengaruh Pelatihan dan Pendidikan, Disiplin dan Motivasi terhadap Karyawan di PT. Medco Sumatera BlockE & P Indonesia South Sumatera Block*

Zeithaml, (2011,46), *A Conceptual Model of Service Quality and It Implications for Future*". The Journal of Marketing