

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KEDISIPLINANPEGAWAI  
TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
KEPADA MASYARAKAT PADA KANTOR DESA  
DWITIRO KECAMATAN BONTOTIRO  
KABUPATEN BULUKUMBA**



**PROGRAM STUDY MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2024**

# SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:



*Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi  
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar*

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2024**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*Hidup adalah belajar. Belajar dari segala kekurangan dan kelebihan kita, belajar dari hal baik ataupun buruk dan jangan pernah takut untuk menjadi orang yang takut dengan kegagalan karena kegagalan akan membuat kita menjadi semangat untuk terus belajar dalam pencapaian impian kita. Hidup itu belajar*

(Siswan)

### PERSEMBAHAN

**Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, kupersembahkan karya ini sebagai buktiku, hormatku, untuk pengorbanan, kedua orang tuaku, saudara-saudara dan sahabatku serta orang-orang yang selalu ada disetiap langkahku.**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Penelitian : Pengaruh Kepemimpinan Dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba

Nama Mahasiswa : Siswan  
No. Stambuk/NIM : 105721109720  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 08 Juli 2024 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 31 Juli 2024

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Achmad AC, ST, MM  
NIDN: 09030762201

Dr. Samsul Rizal, S.E., M.M  
NIDN: 0907028401

Mengetahui

Dekan

Ketua Program Studi  
Manajemen

Dr. H. Andi Jam'ari, S.E., M.Si  
NBM: 651 307

Masrullah, S.E., MM  
NBM: 1151132



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas nama: Siswan Nim: 105721109720, diterima dan diserahkan oleh panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0010/SK-Y/61201/091004/2024 M, Tanggal 03 Muharram 1446 H / 08 Juli 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 23 Muharram 1446 H

29 Juli 2024 M

**PANITIA UJIAN**

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag  
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.ACC  
(WD 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Agusdiwana Suarni, S.E., M.ACC  
2. Nasrullah, S.E., M.M  
3. Mira S.E., M.M  
4. Asdar, S.E., M.M

Disahkan Oleh:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si

NBM: 651-507



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No.295 gedung iqra Lt.7 Telp.(0411)8669712 Makassar



**SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Siswan  
Stambuk : 105721109720  
Program Studi : Manajemen  
Judul Penelitian : Pengaruh Kepemimpinan Dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba

Dengan ini menyatakan bahwa:

***Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.***

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 31 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan,



**Siswan**

**NIM: 105721109720**

Diketahui Oleh:

Ketua Program Studi

**Nasrullah, SE., M.M**

**NBM: 1151 132**



**Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si**

**NBM: 903 078**

## ABSTRAK

**SISWAN. 2024. Pengaruh Kepemimpinan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Di bimbingan oleh Ahmad Ac dan Samsul Rizal.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana Pengaruh Kepemimpinan dan Kedisiplinan Pegawai terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba. Serta untuk menganalisis variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro. Mengaplikasikan tujuan tersebut digunakan metode analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil dari regresi diperoleh persamaan  $Y = -5,535 + 0.807 X_1 + 0.329 X_2 + e$ . Dari hasil model analisis antara kepemimpinan dan kedisiplinan, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dalam kualitas pelayanan sebab  $R^2 = 0,741$  yang artinya ada pengaruh yang cukup kuat antara kepemimpinan dan kedisiplinan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba.

**Kata kunci :** Kepemimpinan, Kedisiplinan dan Kualitas Pelayanan

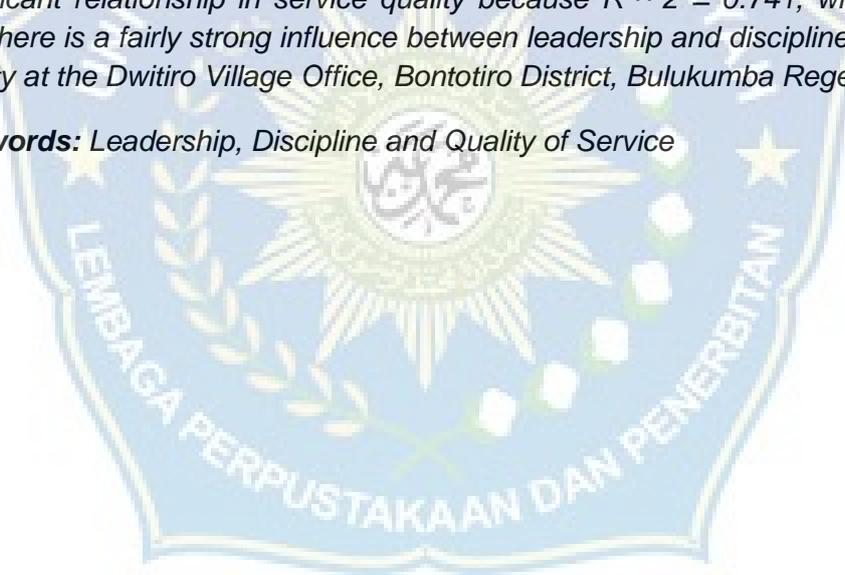


## ABSTRACT

**SISWAN. 2024. *The Influence of Leadership and Employee Discipline on Improving the Quality of Public Services at the Dwitiro Village Office, Bontotiro District, Bulukumba Regency. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Ahmad Ac and Samsul Rizal.***

*This study aims to analyze the extent to which the Influence of Leadership and Employee Discipline on Improving the Quality of Public Services at the Dwitiro Village Office, Bontotiro District, Bulukumba Regency. And to analyze the most dominant variables that influence the quality of services at the Dwitiro Village Office, Bontotiro District. Applying these objectives, the multiple regression analysis method is used. Based on the results of the regression, the equation  $Y = -5.535 + 0.807 X_1 + 0.329 X_2 + e$  is obtained. From the results of the analysis model between leadership and discipline, it shows that there is a significant relationship in service quality because  $R^2 = 0.741$ , which means that there is a fairly strong influence between leadership and discipline on service quality at the Dwitiro Village Office, Bontotiro District, Bulukumba Regency.*

**Keywords:** Leadership, Discipline and Quality of Service



## KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan ke-hadirat Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat dan memberikan petunjuk, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir belajar dan syarat guna memperoleh derajat sarjana S-1 pada program Sarjana Ekonomi pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang berjudul **“Pengaruh Kepemimpinan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba”** Berkenaan dengan penulisan penelitian ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya untuk bantuan dan dukungan dari banyak pihak yang telah memungkinkan selesainya penyusunan maupun penyajian skripsi ini, kepada :

- 1 Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
- 2 Bapak Dr. H. Andi Jam'an, SE. M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- 3 Bapak Nasrullah, SE., M.M sebagai Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan semangat dan motivasi selama penulis menempuh studi.
- 4 Bapak Dr. Ahmad AC, ST, M.M dan Bapak Dr. Samsul Rizal, SE, MM, sebagai pembimbing I dan pembimbing II yang dengan penuh

perhatian dan kesabaran serta selalu memberi masukan dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.

- 1 Bapak dan Ibu dosen beserta seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.
- 2 Bapak , Drs. Muhammad Carda selaku kepala Desa Dwitiro Camat Bontotiro yang telah memberikan izin dalam melakukan penelitian guna menyelesaikan skripsi.
- 3 Pegawai dan staf Kantor Desa Dwitiro Camat Bontotiro.
- 4 Kedua orang tua, yang selama ini memberikan perhatian, dukungan dan motivasi
- 5 Semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Penulis berharap skripsi ini dapat dikembangkan lagi sebagai dasar oleh para peneliti ke depan. Disadari oleh penulis bahwa penyusunan maupun penyajian skripsi ini kurang sempurna. Oleh sebab itu, penulis mohon maaf atas semua kekurangan dalam skripsi ini dan menerima dengan senang hati segala bentuk kritik maupun saran yang membangun.

Makassar, 31 Juli 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                    |             |
|------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....        | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....         | <b>ii</b>   |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> ..... | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....   | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....               | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT</b> .....              | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....        | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....            | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....         | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....          | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....       | <b>xi</b>   |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....    | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....            | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....           | 5           |
| C. Tujuan Penelitian .....         | 5           |
| D. Manfaat Penelitian .....        | 6           |
| <b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>    |             |
| A. Kepemimpinan .....              | 7           |
| B. Kedisiplinan .....              | 13          |
| C. Pelayanan .....                 | 20          |
| D. Tinjauan Empiris .....          | 26          |
| E. Kerangka Berfikir .....         | 30          |

|   |    |
|---|----|
| F. Hipotesis Penelitian.....                  | 31 |
| <b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>             |    |
| A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....           | 32 |
| B. Metode Pengumpulan Data .....              | 32 |
| C. Jenis dan Sumber Data.....                 | 33 |
| D. Populasi dan Sampel .....                  | 34 |
| E. Metode Analisis.....                       | 35 |
| F. Defenisi Operasional.....                  | 38 |
| G. Sistematika Pembahasan .....               | 40 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> |    |
| A. Hasil Penelitian .....                     | 42 |
| B. Pembahasan.....                            | 65 |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>             |    |
| A. Kesimpulan .....                           | 68 |
| B. Saran .....                                | 68 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                    |    |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                          |    |

## DAFTAR GAMBAR

|           |                      |    |
|-----------|----------------------|----|
| Gambar .1 | Kerangka pikir ..... | 31 |
|-----------|----------------------|----|



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu.....                              | 28 |
| Tabel 5.1 Pimpinan berkomunikasi dengan bawahan.....             | 43 |
| Tabel 5.2 Pimpinan berkonsultasi dengan bawahan.....             | 44 |
| Tabel 5.3 Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai .....   | 45 |
| Tabel 5.4 Pengambilan Keputusan Oleh Pimpinan .....              | 46 |
| Tabel 5.5 Pemberian Tanggung Jawab Oleh Pimpinan.....            | 47 |
| Tabel 5.6 Balas jasa memberi kepuasan pegawai.....               | 48 |
| Tabel 5.7 Keteladanan Pemimpin Terhadap bawahan.....             | 49 |
| Tabel 5.8 Penjagaan Kebersihan oleh Pegawai .....                | 50 |
| Tabel 5.9 Pemberian sanksi hukuman.....                          | 51 |
| Tabel 5.10 Masuk dan pulang tepat waktu .....                    | 52 |
| Tabel 5.11 Pegawai melaksanakan sesuai tugasnya .....            | 53 |
| Tabel 5.12 Komunikasi pegawai dengan masyarakat.....             | 54 |
| Tabel 5.13 Pegawai selalu percaya diri .....                     | 55 |
| Tabel 5.14 Rasa empaty berpengaruh pada kualitas pelayanan ..... | 56 |
| Tabel 5.15 Pegawai selalu berpenampilan menarik.....             | 57 |
| Tabel 5.17 Hasil uji validitas.....                              | 59 |
| Tabel 5.18 Hasil uji reliabilitas.....                           | 60 |
| Tabel 5.19 Uji F simultan .....                                  | 62 |
| Tabel 5.20 Uji t (parsial).....                                  | 63 |
| Tabel 5.21 Uji determinasi .....                                 | 65 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemimpin dapat mempengaruhi moral, kepuasan kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Kemampuan dan ketrampilan kepemimpinan dalam pengarahan adalah faktor penting efektivitas suatu organisasi. Bila organisasi dapat mengidentifikasi kualitas-kualitas yang berhubungan dengan kepemimpinan, kemampuan untuk menyeleksi pemimpin-pemimpin yang efektif akan meningkat. Dan bila organisasi dapat mengidentifikasi perilaku dan teknik-teknik kepemimpinan efektif organisasi, berbagai perilaku dan teknik tersebut akan dapat dipelajari.

Pemimpin di setiap organisasi kerja memerlukan dan mengharapkan sejumlah pegawai yang cakap dan terampil di bidang pekerjaannya, sebagai orang yang membantunya melaksanakan tugas-tugas yang menjadi beban kerja unit masing-masing. Artinya seorang pemimpin menginginkan sejumlah pegawai yang efektif dalam melakukan pekerjaannya.

Menurut Arep dan Tanjung (2018) bahwa kepemimpinan (*leadership*) adalah kemampuan seseorang untuk menguasai atau mempengaruhi orang lain atau masyarakat yang berbeda-beda menuju pencapaian tujuan tertentu.

Suatu organisasi pada dasarnya adalah suatu bentuk kerja sama antar dua orang atau lebih. Baik yang disebut organisasi ataupun kelompok,

tujuannya adalah untuk mencapai sesuatu. Jika sesuatu yang ingin dicapai itu betul-betul dapat diraih, maka tujuannya efektif. Efektivitas adalah ukuran sejauh mana tujuan dapat dicapai.

Efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Bila dilihat dari aspek segi keberhasilan pencapaian tujuan, maka efektivitas adalah memfokuskan pada tingkat pencapaian terhadap tujuan organisasi. Selanjutnya ditinjau dari aspek ketepatan waktu, maka efektivitas adalah tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang telah dialokasikan untuk melakukan berbagai kegiatan.

Salah satu fungsi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Kantor Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba adalah suatu instansi pemerintahan. Camat adalah perangkat pemerintahan wilayah kecamatan yang menyelenggarakan pelaksanaan tugas pemerintahan umum di wilayah kecamatan. Kecamatan merupakan barisan terdepan dalam melaksanakan tugas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang dibantu oleh pemerintahan desa atau kelurahan. Oleh karena itu, pentingnya tugas, fungsi, dan wewenang kecamatan untuk pembangunan daerah adalah yang paling dekat dengan masyarakat tersebut.

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang diinginkan, Camat Bontotiro harus menjalankan peran dan tugasnya dengan cara memotivasi para pegawainya dan juga selalu berkomunikasi, agar para pegawainya menyadari bahwa mereka memang dibutuhkan dan tidak ada pembedaan sehingga mereka mengerjakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya demi kemajuan bersama. Camat juga dibutuhkan untuk mengontrol kegiatan para pegawai apakah berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai atau tidak. Camat dan pegawai harus saling bekerja sama dalam mencapai tujuan tersebut. Masing-masing harus menyadari tugas dan tanggung jawaban.

Kedisiplinan menjadi tolak ukur untuk mengetahui apakah peran pemimpin secara keseluruhan telah dilaksanakan dengan baik atau tidak. Disiplin juga merupakan bentuk pengendalian diri Pegawai atau Karyawan dan pelaksanaan teratur yang mencapai tingkat kepuasan serta menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja dalam suatu instansi atau organisasi, tindakan disiplin menuntut adanya hukuman terhadap pegawai yang gagal dalam memenuhi standar yang telah di tentukan. Oleh karena itu tindakan disiplin tidak di terapkan secara sembarangan, melainkan memerlukan pertimbangan yang bijak Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Kepemimpinan maupun disiplin kerja secara bersama-sama mempengaruhi kualitas pelayanan pada masyarakat secara langsung dengan demikian seyogyanya suatu organisasi secara serius dalam memahami

kedua faktor tersebut agar terwujud pelayanan yang prima pada masyarakat. Objek penelitian adalah Kantor Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba yang merupakan instansi pemerintahan yang tujuannya untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Dalam penelitian ini terbukti pada Kantor Kecamatan Bontotiro Bulukumba, bahwa peningkatan kualitas pelayanan pegawai terhadap masyarakat masih dianggap rendah baik dalam hal pelayanan KTP ataupun yang lainnya, faktor yang menyebabkan peningkatan kualitas pelayanan yang masih rendah sebab tidak adanya kepuasan yang diberikan pemimpin terhadap masyarakat baik dalam tuntutan kebutuhan masyarakat atau kemampuan pelayanan aparatur pemerintah begitu juga kedisiplinan pegawai yang kurang tepat waktu (disiplin) dalam penyelesaian kerja dan dapat berpengaruh terhadap pelayanan public (masyarakat) sehingga menjadi suatu masalah yang harus di perhatikan untuk mencapai tujuan suatu organisasi atau instansi.

Sehubungan dengan latar belakang di atas, penulis berniat untuk mengkaji, meneliti serta membahas masalah penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kepemimpinan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dibuat rumusan masalah adalah

1. Apakah kepemimpinan pegawai berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba ?
2. Apakah kedisiplinan pegawai berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba ?
3. Apakah pelayanan pegawai berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang telah diuraikan maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui kepemimpinan dan kedisiplinan pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba.

2. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis, sebagai wadah pengembangan pengetahuan dalam menambah wawasan penelitian sekaligus sebagai suatu penerapan teori-teori manajemen yang telah dipelajari di bangku kuliah diharapkan dapat berguna di masa yang akan datang.
2. Manfaat praktis, sebagai bahan informasi dan masukan untuk pengembangan bagi Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kepemimpinan**

##### **a. Pengertian Kepemimpinan**

Kepemimpinan merupakan suatu hal yang memiliki fungsi penting di dalam suatu organisasi. Keberadaan pemimpin dan kepemimpinan dapat dikatakan sangat berpengaruh terhadap baik buruknya suatu organisasi. Beberapa definisi tentang kepemimpinan yang diungkapkan para ahli dibawah ini, akan lebih membantu pemahaman tentang kepemimpinan.

Menurut Hadari Nawawi (2019) bahwa, seseorang yang menduduki posisi pemimpin di dalam suatu organisasi mengemban tugas dan melaksanakan kepemimpinan.

Setiap organisasi selalu memiliki tujuan yang ingin dicapai. Setiap individu dalam suatu organisasi juga memiliki tujuan. Tujuan individu atau perorangan yang dimiliki harus selaras dengan tujuan organisasi. Dalam proses pencapaian tujuan organisasi tersebut diperlukan sosok pemimpin yang dapat menyatukan dan mengkoordinir anggota kelompok dalam sebuah kerjasama agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

Arti kepemimpinan menurut Young dalam Kartono (2020) bahwa, "bentuk dominasi didasari kemampuan pribadi yang sanggup mendorong

orang untuk berbuat sesuatu berdasarkan penerimaan oleh kelompoknya dan memiliki keahlian khusus yang tepat bagi situasi khusus”

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah suatu proses untuk mempengaruhi individu-individu lain di dalam kelompok untuk mencapai tujuan bersama pada suatu situasi tertentu. Dengan demikian, proses kepemimpinan meliputi faktor pemimpin, bawahan, dan situasi. Oleh karena itu seorang pemimpin harus memperhatikan bawahan dan situasi yang dihadapi dalam menjalankan kepemimpinannya.

#### **b. Tugas Kepemimpinan**

Tugas kepemimpinan (*leadership*), pada dasarnya meliputi dua bidang utama, yaitu pencapaian tujuan dan kekompakan orang yang dipimpinnya. Keating dalam Pasolong (2018), mengatakan bahwa tugas-tugas kepemimpinan yang berhubungan dengan kelompok yaitu:

- a. Memulai (*initiating*) yaitu usaha agar kelompok memulai kegiatan atau gerakan tertentu.
- b. Mengatur (*regulating*) yaitu tindakan untuk mengatur arah dan langkah kegiatan kelompok.
- c. Memberitahu (*informating*) yaitu kegiatan memberi informasi, data, fakta, dan pendapat yang diperlukan.

Mendukung (*supporting*) yaitu usaha untuk menerima gagasan, pendapat usul dari bawah dan menyempurnakannya dengan Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah suatu proses untuk mempengaruhi individu-individu lain di dalam kelompok untuk mencapai tujuan bersama pada suatu situasi tertentu. Dengan demikian, proses kepemimpinan meliputi faktor pemimpin, bawahan, dan situasi. Oleh karena itu seorang pemimpin harus memperhatikan bawahan dan situasi yang dihadapi dalam menjalankan kepemimpinannya.

### **c. Tugas Kepemimpinan**

Tugas kepemimpinan (*leadership*), pada dasarnya meliputi dua bidang utama, yaitu pencapaian tujuan dan kekompakan orang yang dipimpinnya. Keating dalam Pasolong (2018), mengatakan bahwa tugas-tugas kepemimpinan yang berhubungan dengan kelompok yaitu:

- d. Memulai (*initiating*) yaitu usaha agar kelompok memulai kegiatan atau gerakan tertentu.
- e. Mengatur (*regulating*) yaitu tindakan untuk mengatur arah dan langkah kegiatan kelompok.
- f. Memberitahu (*informating*) yaitu kegiatan memberi informasi, data, fakta, dan pendapat yang diperlukan.

- g. Mendukung (*supporting*) yaitu usaha untuk menerima gagasan, pendapat usul dari bawah dan menyempurnakannya dengan menambah atau mengurangi untuk digunakan dalam rangka penyelesaian tugas bersama.
- h. Menilai (*evaluating*) yaitu tindakan untuk menguji gagasan yang muncul atau cara kerja yang diambil dengan menunjukkan konsekuensi-konsekuensinya dan untung ruginya.
- i. Menyimpulkan (*sumnzing*) yaitu kegiatan untuk mengumpulkan dan meneruskan gagasan, pendapat dan usul yang muncul, mengikat lalu menyimpulkannya sebagai landasan untuk memikirkan lebih lanjut.

#### **d. Fungsi Kepemimpinan**

Fungsi kepemimpinan dalam suatu organisasi tidak dapat dibantah merupakan suatu fungsi yang sangat penting bagi keberadaan dan kemajuan organisasi yang berangkutan pada dasarnya fungsi kepemimpinan meliputi 2 aspek yaitu:

- a. Fungsi administrasi, yakni mengadakan formulasi kebijaksanaan administrasi dan menyediakan fasilitasnya.
- b. Fasilitas sebagai top manajemen, yakni mengadakan *planning, organizing, staffing, directing, commanding, controlling*.

Sedangkan fungsi kepemimpinan menurut Siagian (2017). yaitu:

- a. Pimpinan sebagai penentu arah, yaitu setiap birokrasi, baik dibidang kenegaraan, keniagaan, politik, social dan birokrasi kemasyarakatan

lainnya, ciptakan atau dibentuk sebagai wahana untuk mencapai tujuan tertentu, baik sifatnya jangka panjang, jangka pendek yang tidak mungkin tercapai apabila tidak diusahakan dicapai oleh anggotanya yang bertindak sendiri-sendiri, tanpa ditentukan arah pimpinan.

- b. Pimpinan sebagai wakil dan juru bicara birokrasi, yaitu dalam rangka mencapai tujuan, tidak ada birokrasi yang bergerak dalam suasana terisolasi.
- c. Pimpinan sebagai komunikator, yaitu pemeliharaan baik keluar maupun ke dalam dilaksanakan melalui proses komunikasi, baik secara lisan maupun tulisan. Berbagai kategori keputusan yang telah diambil disampaikan kepada para pelaksana maupun jalur komunikasi yang terdapat dalam birokrasi.
- d. Pimpinan sebagai mediator, yaitu dalam kehidupan birokrasi, selalu ada saja situasi konflik yang harus diatasi, baik dalam hubungan keluar maupun ke dalam.
- e. Peranan sebagai integrator, yaitu merupakan kenyataan dalam kehidupan birokrasi bahwa timbulnya kecenderungan berpikir dan bertindak berkotak-kotak dikalangan para anggota dapat terjadi. Pimpinan yang efektif dalam menjalankan fungsi kepemimpinan pasti tidak akan membiarkan hal demikian terjadi.

### e. Gaya Kepemimpinan

Bagian ini akan membicarakan gaya (*style*) kepemimpinan yang banyak mempengaruhi keberhasilan seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku pengikutnya, Istilah gaya secara kasar adalah sama dengan cara yang dipergunakan pemimpin dalam mempengaruhi para pengikutnya.

Selama bertahun-tahun ketika orang-orang membicarakan kepemimpinan ini, mereka mendefinisikan dua kategori gaya yang ekstrem yakni: gaya kepemimpinan otoriteris dan gaya kepemimpinan demokratis.

#### a. Gaya Kepemimpinan Otoritas

Kepemimpinan otoritas itu berdasarkan pada kekuasaan dan paksaan yang mutlak yang harus dipatuhi, pimpinannya selalu mau berperan sebagai pemain tunggal pada *one-man show*.

#### b. Gaya Kepemimpinan Demokratis

Gaya kepemimpinan demokratis adalah cara seorang pemimpin dalam menghadapi bawahan dan masyarakatnya dengan memakai metode pembagian tugas secara merata dan adil, kemudian pemilihan tugas tersebut dilakukan secara terbuka, antar bawahan dianjurkan berdiskusi tentang keberadaannya untuk membahas tugasnya.

#### c. Gaya Birokratis Dalam Kepemimpinan Pemerintahan

Gaya kepemimpinan birokratis adalah cara seorang pemimpin dalam menghadapi bawahan dan masyarakatnya dengan memakai

metode tanpa pandangan bulu, artinya setiap bawahan harus diperlukan sama disiplinnya, spesialisasi tugas yang khusus, kerja yang ketat pada aturan (*rule*), sehingga kemudian bawahan menjadi kaku tetapi sederhana (*zakelijik*).

d. Gaya Kepemimpinan Kebebasan

Gaya kepemimpinan kebebasan merupakan gaya dan irama seorang pemimpin pemerintahan dalam menghadapi bawahan dan masyarakatnya dengan memakai metode pemberian keleluasaan pada bawahan seluas-luasnya, metode ini dikenal juga dengan *Laissez faire* atau *liberalisme*. Dalam gaya ini setiap bawahan bebas bersaing dalam berbagai strategi ekonomi, politik, hukum dan administrasi.

e. Gaya Kepemimpinan Situasional

Harvey Blanchard mengatakan bahwa kepemimpinan situasional adalah tidak ada satu cara terbaik untuk mempengaruhi perilaku orang-orang. Gaya kepemimpinan yang harus diterapkan pemimpin terhadap orang-orang atau sekelompok orang yang bergantung pada level kematangan dari orang-orang yang akan dipengaruhi oleh pemimpin

## **B. Kedisiplinan**

### **a. Pengertian Disiplin**

Untuk membahas pengertian disiplin, terlebih dahulu harus diketahui pengertian dari disiplin itu sendiri. Istilah disiplin itu berasal dari bahasa latin

yaitu *diciplina discipulus* yang berarti pengajaran, latihan atau pendidikan kesopanan dan kerohanian, tata tertib, aturan serta pengembangan tabiat (Moekijat, 2019).

Hasibuan (2017) mengatakan bahwa, "kedisiplinan kesadaran dan kesediaan seseorang yang menaati semua peraturan perusahaan dan norma- norma sosial yang berlaku.. Sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal, disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Menurut Buhler (2017) mengatakan Disiplin benar-benar memainkan peran penting dalam membentuk tingkah laku. Penyesuaian diri dari tiap individu terhadap segala sesuatu yang ditetapkan kepadanya, akan menciptakan suatu masyarakat yang tertib dan bebas dari kekacauan. Demikian juga kehidupan dalam suatu instansi pemerintahan akan sangat membutuhkan ketaatan dari para pegawai pada peraturan dan ketentuan yang berlaku pada instansi tersebut. Dengan kata lain, disiplin kerja pada karyawan atau pegawai sangat dibutuhkan, karena apa yang menjadi tujuan instansi akan sukar dicapai bila tidak ada disiplin kerja.

Singodimedjo (2019) mengatakan, disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Disiplin Pegawai yang baik akan mempercepat tujuan organisasi, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan pada instansi.

Fathoni (2020) mengemukakan bahwa Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan/instansi dan sadar akan tugas dan tanggungjawabnya. Agar tiap pekerjaan dapat berjalan dengan lancar, maka harus diusahakan agar ada disiplin yang baik. Terry kurang setuju jika disiplin hanya dihubungkan dengan hal-hal yang kurang menyenangkan (hukuman), karena sebenarnya hukuman merupakan alat paling akhir untuk menegakkan disiplin.

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan Kantor (instansi). Dengan demikian, bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam instansi itu diabaikan atau sering dilanggar, maka karyawan mempunyai disiplin kerja yang buruk. Sebaliknya tunduk pada ketetapan kantor, menggambarkan adanya kondisi yang baik. Dalam arti yang lebih sempit dan lebih banyak dipakai, disiplin berarti tindakan yang diambil dengan penyeliaan untuk mengoreksi perilaku dan sikap yang salah pada sementara pegawai

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa disiplin adalah kesetiaan, kepatuhan, ketekunan, dan ketaatan dari setiap pegawai keseluruhan pegawai untuk memenuhi peraturan yang berlaku dalam instansi untuk menjalankan tugas yang dibebankan dalam mencapai tujuan.

#### **b. Jenis-Jenis Disiplin Kerja**

Pemimpin dalam suatu pemerintahan harus mampu mengenal dan mempelajari perilaku dan sifat dari bawahannya. Hal ini dapat membantu

pemimpin dalam memilih jenis disiplin kerja mana yang sesuai dengan bawahannya. Selain itu, perilaku dan sifat pegawai juga berpengaruh terhadap pemilihan jenis pendisiplinan mana yang dapat diterapkan kepada pegawai.

Merujuk pada pernyataan diatas disiplin kerja diatas Siagian (2017) membagi dua jenis disiplin, yaitu:

a. Pendisiplinan Preventif

Pendisiplinan Preventif adalah tindakan yang mendorong pegawai untuk taat kepada berbagai ketentuan yang berlaku dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Artinya melalui kejelasan dan penjelasan tentang pola sikap, tindakan dan perilaku yang diinginkan dari setiap anggota organisasi diusahakan pencegahan jangan sampai para pegawai berperilaku negatif.

b. Pendisiplinan Korektif

Pendisiplinan Korektif adalah kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap aturan-aturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut korektif sifatnya mendidik dan mengoreksi, bukan tindakan menghukum pegawai yang berbuat kesalahan. Namun maksud dari pendisiplinan ini adalah untuk memperbaiki kegiatan diwaktu yang akan datang dan bukan untuk menghukum kegiatan di masa lalu.

### c. Faktor-faktor Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan suatu sikap dan perilaku. Pembentukan perilaku jika dilihat dari formula Kurt Lewin adalah interaksi antara faktor kepribadian dan faktor lingkungan (situasional).

#### a. Faktor Kepribadian

Faktor yang penting dalam kepribadian seseorang adalah sistem nilai yang dianut. Sistem nilai dalam hal ini yang berkaitan langsung dengan disiplin. Nilai-nilai yang menjunjung disiplin yang diajarkan atau ditanamkan orang tua, guru, dan masyarakat akan digunakan sebagai kerangka acuan bagi penerapan disiplin di tempat kerja. Sistem nilai akan terlihat dari sikap seseorang. Sikap diharapkan akan tercermin dalam perilaku.

#### b. Faktor Lingkungan

Disiplin kerja yang tinggi tidak muncul begitu saja tetapi merupakan suatu proses belajar yang terus-menerus. Proses pembelajaran agar dapat efektif maka pemimpin yang merupakan agen pengubah perlu memperhatikan prinsip-prinsip, konsisten, adil bersikap positif, dan terbuka. Konsisten adalah memperlakukan aturan secara konsisten dari waktu ke waktu. Sekali aturan yang telah disepakati dilanggar, maka rusaklah sistem aturan tersebut. Adil dalam hal ini adalah memperlakukan seluruh pegawai dengan tidak membeda-bedakan.

Keteraturan adalah ciri utama organisasi dan disiplin adalah salah satu metode untuk memelihara keteraturan tersebut. Tujuan utama disiplin adalah untuk meningkatkan efisiensi semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan energi.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kedisiplinan merupakan kegiatan untuk menjalankan standar-standar pemerintahan daerah. Oleh karena itu agar kegiatan dikantor dapat tetap terjaga, apa yang diharapkan dapat tercapai, para karyawan perlu mendapatkan pendisiplinan kerja yang baik dan merupakan tanggung jawab semua pihak dalam suatu instansi .

Disiplin kerja dapat dilihat sebagai sesuatu yang besar manfaatnya, baik bagi kepentingan perusahaan maupun bagi para pegawai itu sendiri. Bagi Kantor adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal. Sedangkan bagi pegawai akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya.

Ketidaksiplinan dan kedisiplinan dapat menjadi panutan orang lain. Jika lingkungan kerja semuanya disiplin, maka seseorang pegawai juga akan ikut disiplin, tetapi jika lingkungan kerja tidak disiplin maka pegawai juga akan ikut tidak disiplin. Untuk itu sangat sulit apabila lingkungan kerja yang tidak disiplin ingin menerapkan kedisiplinan, karena lingkungan kerja akan menjadi panutan bagi para sumber daya manusianya

#### **d. Sanksi Terhadap Pelanggaran Disiplin**

Pegawai yang tidak melakukan kewajiban dan melakukan perbuatan yang dilarang, tentu saja harus mendapatkan sanksi disiplin. Tujuan sanksi disiplin adalah untuk memperbaiki dan mendidik para pegawai yang melakukan pelanggaran disiplin, karena itu pimpinan sebelum menjatuhkan sanksi harus memeriksa lebih dahulu pegawai yang melakukan pelanggaran disiplin. Terhadap pegawai yang disangka melakukan pelanggaran disiplin diadakan pemeriksaan. Tujuan pemeriksaan adalah untuk mengetahui apakah pegawai yang bersangkutan benar telah melakukan pelanggaran disiplin. Pemeriksa juga bertujuan untuk mengetahui latar belakang serta hal-hal yang mendorong pelanggaran disiplin tersebut.

Macam-macam sanksi disiplin yang dapat diterapkan:

##### **a. Teguran lisan**

Sanksi disiplin yang berupa teguran lisan dinyatakan dan disampaikan secara lisan oleh atasan kepada karyawan yang melakukan pelanggaran disiplin. Apabila seorang atasan menegur bawahannya tetapi tidak dinyatakan secara tegas sebagai sanksi disiplin, hal itu bukan merupakan sanksi disiplin.

##### **b. Teguran tertulis**

Sanksi disiplin yang berupa teguran tertulis dinyatakan dan disampaikan secara tertulis oleh atasan atau pemimpin kepada

pegawai yang tetap melakukan pelanggaran disiplin walaupun teguran secara lisan telah diberikan.

c. Surat Pemutusan Hubungan kerja

Apabila teguran secara lisan dan tertulis tidak didengarkan oleh pegawai yang bersangkutan maka pemimpin berhak melayangkan surat pemberhentian hubungan kerja kepada pegawai tersebut yang telah disetujui oleh pimpinan instansi.

### **C. Pelayanan**

#### **a. Depenisi pelayanan**

Istilah layanan berasal dari kata “Layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Layanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Layanan juga didefinisikan sebagai tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat

dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan kepada pemilik jasa yang merupakan kemudahan, kecepatan, kemampuan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa layanan adalah segala bentuk tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak untuk menyediakan apa yang diperlukan oleh orang lain.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2017). sehingga defenisi kualitas pelayanan dapat di artikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2017).

Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*), kualitas dipandang secara lebih luas, tidak hanya aspek hasil saja yang di tekankan tetapi juga proses, lingkungan dan manusia. Hal tersebut tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goetsh dan Davis (Tjiptono, 2017), yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas adalah penilaian subyektif pelanggan. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap jasa, persepsi tersebut dapat berubah

karena pengaruh. Misalnya iklan yang efektif, reputasi suatu jasa tertentu, pengalaman, teman dan sebagainya. jadi yang penting bagi kita adalah bagaimana jasa kita dipersepsikan oleh pelanggan dan kapan persepsi pelanggan berubah. Untuk menentukan kualitas pelayanan, menurut Kotler (2019) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Garvin (dalam Tjiptono, 2017), ada lima macam persepektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan.

Kelima macam perspektif kualitas tersebut meliputi (Tjiptono, 2017) :

1. *Transcendental approach*

Dalam pendekatan ini kualitas dipandang sebagai *inuate excellence*, di mana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit untuk didefinisikan dan dioperasionalisasikan.

2. *Product-based approach*

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.

### 3. *User-based approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada

orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

### 4. *Manufacturing-based approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (*conformance to requirements*).

### 5. *Value-based approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "*affordable excellence*".

Dari defenisi-defenisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh instansi atau organisasi berguna untuk memenuhi harapan public atau masyarakat.

## b. Mutu Layanan

Dari berbagai literatur akan dapat ditemukan banyak kriteria yang ditentukan sebagai ciri adanya layanan berkualitas. Dimensi kualitas layanan dikemukakan oleh Vincent Gosperst meliputi:

- 1) *Realibility*, yaitu berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan memberikan secara akurat tentang apa yang telah dijanjikan;
- 2) *Asurance*, yaitu berkaitan dengan jaminan yang dapat menimbulkan kepercayaan pengguna layanan atas layanan yang disediakan oleh penyedia layanan;
- 3) *Tangibles*, yaitu berkaitan dengan tampilan fisik yang ditunjukkan oleh penyedia layanan yang dapat memberikan kenyamanan;
- 4) *Emphaty*, yaitu berkaitan dengan perhatian dan kepedulian petugas pemberi pelayanan terhadap kepentingan pengguna layanan;
- 5) *Responsiveness*, yaitu berkaitan dengan sikap tanggap petugas pemberi layanan terhadap kesulitan dan keperluan pengguna layanan.

Nurdjaman memberikan kriteria tentang layanan berkualitas meliputi:

- 1) Kesederhanaan prosedur,
- 2) Kemudahan pencapaian (*aksesabilitas*),
- 3) Keamanan,
- 4) Ketertiban,

- 5) Kenyamanan,
- 6) Kecepatanan, dan
- 7) Ketepatan.

Kriteria yang tercantum di atas merupakan langkah-langkah dalam mewujudkan layanan yang berkualitas namun nurdjaman menjelaskan kriteria tersebut disertai dengan beberapa ciri-ciri supaya penerapannya tidak pincang, adapun ciri tersebut adalah

- 1) Ketepatan waktu pelayanan,
- 2) Akurasi pelayanan,
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan,
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, dan
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

Layanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka petugas yang memberi pelayanan harus dapat menunjukkan perilaku antara lain;

- 1) Bertingkah laku yang sopan,
- 2) Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan,
- 3) Waktu menyampaikan yang tepat,
- 4) Keramah-tamahan.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelaksanaan pelayanan yang bersifat:

- 1) Sederhana,
- 2) Terbuka,
- 3) Lancar
- 4) Tepat,
- 5) Lengkap,
- 6) Wajar, dan
- 7) Terjangkau.

#### **D. Tinjauan Empiris**

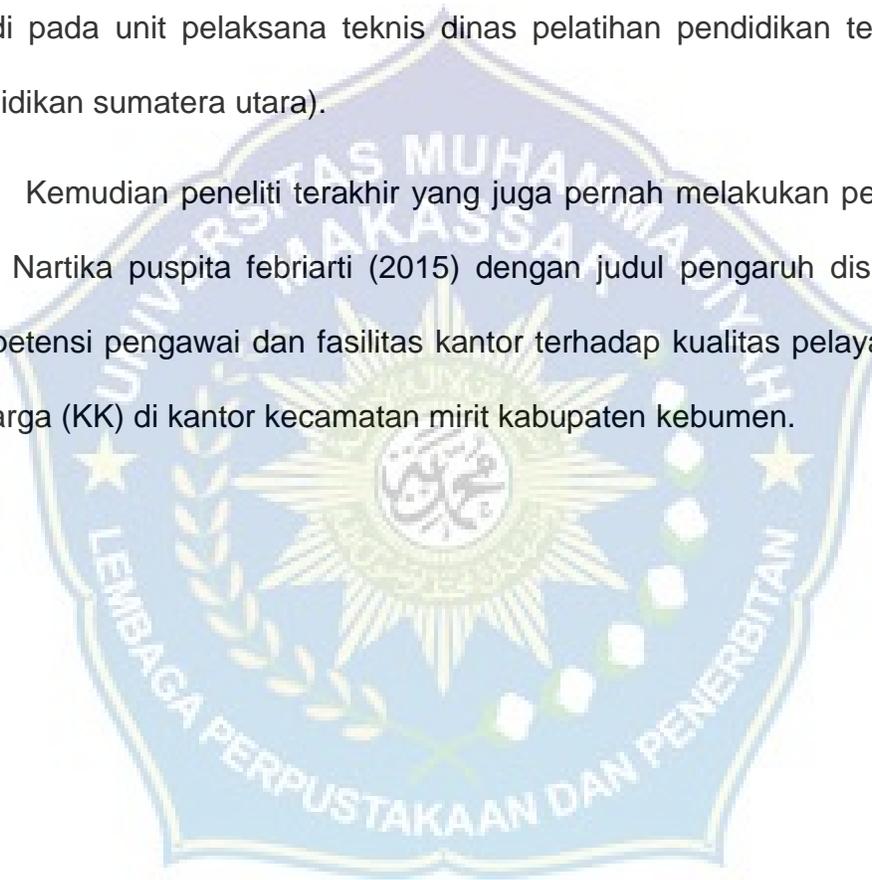
Penelitian ini sebelumnya telah dilakukan oleh Muhammad Sakri (2015), dengan judul pengaruh kepemimpinan dan kedisiplinan pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada kantor kecamatan bontotiro kabupaten bulukumba.

Penelitian ini juga sudah pernah dilakukan oleh Dwi Jatmiko pada (2014), dengan judul pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap efektivitas pelayanan aparat pada masyarakat. Selain Muhammad Sakri dengan Dwi Jatmiko penelitian juga ini pernah dilakukan oleh Rosalinda Nur Cahaya hutauruk (2012), dengan judul pengaruh kepemimpinan terhadap

kinerja pegawai (Studi pada badan pelayanan perizinan terpadu kota medan).

Priya Prayogha Pratma (2012), juga pernah melakukan penelitian tersebut dengan judul pengaruh kepemimpinan terhadap pelayanan public (Studi pada unit pelaksana teknis dinas pelatihan pendidikan teknik dinas pendidikan sumatera utara).

Kemudian peneliti terakhir yang juga pernah melakukan penelitian ini yaitu Nartika puspita febriarti (2015) dengan judul pengaruh disiplin kerja, kompetensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan kartu keluarga (KK) di kantor kecamatan mirit kabupaten kebumen.



**TABEL.2 PENELITIAN TERDAHULU**

| No | Nama / Tahun         | Judul  | Variabel / Indikator   | Metode analisis           | Hasil penelitian   |
|----|----------------------|--|--|---------------------------|--|
| 1  | Muhammad Sakri, 2015 | .Pengaruh kepemimpinan dan kedisiplinan pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada kantor kecamatan bontotiro kabupaten bulukumba. | Variabel (X1)<br>Kepemimpinan kantor kecamatan bontotiro.<br><br>Variabel (X2)<br>Kedisiplinan pegawai kantor kecamatan bontotiro.<br><br>Variabel (Y)<br>Kualitas pelayanan kantor kecamatan bontotiro. | Regresi linier berganda.  | Kepemimpinan dan kedisiplinan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kantor kecamatan bontotiro. |
| 2  | Dwi Jatmiko, 2014    | Pengaruh kepemimpinan kepada desa terhadap efektivitas pelayanan aparat pada masyarakat.   | Variabel (X)<br>Kepemimpinan kepala desa.<br><br>Variabel (Y)<br>Aktivitas pelayanan kepala desa.  | Regresi linier sederhana. | Kepemimpinan kepala desa berpengaruh signifikan terhadap pelayanan aparat desa.                                      |

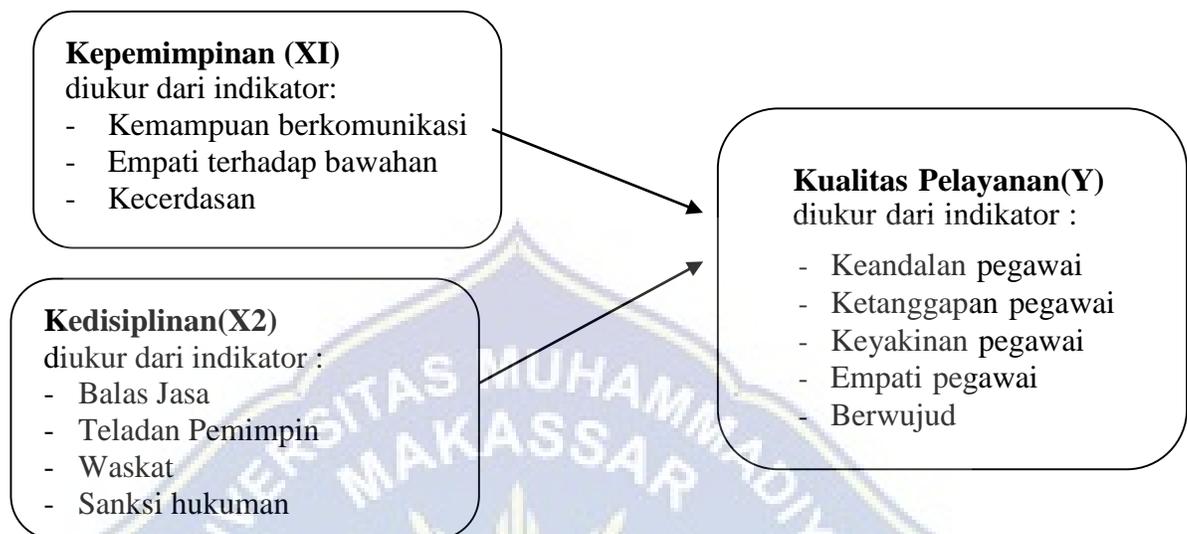
|   |                                     |  |   |                           |   |
|---|-------------------------------------|--|---|---------------------------|---|
| 3 | Rosalinda Nur Cahaya Hutaeruk, 2012 | Pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja Pegawai (Studi pada badan pelayanan perizinan terpadu kota medan).  | <p>Variabel (X)<br/>Kepemimpinan badan pelayanan perizinan terpadu kota medan.</p> <p>Variabel (Y)<br/>Kinerja pegawai badan pelayanan perizinan terpadu kota medan.</p>  | Regresi linier sederhana. | Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai badan pelayanan perizinan terpadu kota medan.  |
| 4 | Priya Prayogha Pratma, 2012         | Pengaruh kepemimpinan terhadap pelayanan publik (Studi pada unit pelaksana teknis dinas pelatihan pendidikan teknik dinas pendidikan sumatera utara) | <p>Variabel (X)<br/>Kepemimpinan unit pelaksana teknik dinas pelatihan pendidikan teknik dinas pendidikan sumatera utara.</p> <p>Variabel (Y)<br/>Pelayanan unit pelaksana teknik dinas pelatihan pendidikan teknik dinas pendidikan sumatera utara</p> | Regresi linier sederhana  | Kepemimpinan dinas pendidikan sumatera utara berpengaruh signifikan terhadap pelayanan unit pelaksana teknik dinas pelatihan pendidikan teknik dinas pendidikan sumatera utara. |

|   |                                 |  |  |                         |   |
|---|---------------------------------|--|--|-------------------------|---|
| 5 | Nartika Puspita Febriarti, 2015 | Pengaruh disiplin kerja , kom petensi pegawai dan fasilitas kantor terhadap kualitas pelayanan sub bagian tata | Variabel (X1)<br>Disiplin kerja<br><br>Variabel (X2)<br>Kompetensi pegawai | Regresi linier berganda | Disiplin kerja, kompetensi pegawai dan kualitas kantor berpengaruh signifikan terhadap kualitas |
|---|---------------------------------|--|--|-------------------------|---|

### E. Kerangka Pikir

Penulis menguraikan kerangka konseptual dalam permasalahan mengenai Variabel pemimpin akan mempengaruhi sikap dari masyarakat yang dilayaninya dalam peningkatan kualitas pelayanan. Sikap tersebut terwujud dalam bentuk puas atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pemimpin yang di amanhkan untuk pegawai. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan sangat buruk, maka masyarakat akan merasa sangat tidak puas, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik, maka masyarakat akan merasa sangat puas. Variabel lain yang dapat mempengaruhi Kualitas pelayanan masyarakat adalah kedisiplinan pegawai. Pegawai yang memiliki disiplin kerja baik akan mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam peningkatan pelayanan umum. Untuk mengukur secara operasional pengaruh antara kepemimpinan dan kedisiplinan pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan masyarakat dapat dipergunakan indikator-indikator seperti berikut :

Gambar 1. kerangka pikir



## F. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori pikir hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan dan kedisiplinan pegawai berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba.
2. Kepemimpinan dominan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba. Lokasi penelitian ini dipilih dengan pertimbangan bahwa lokasi ini memadai untuk diteliti sesuai dengan masalah yang diteliti, dan menghemat waktu dan biaya.

Penelitian ini mendapat fasilitas untuk meneliti dari pimpinan di Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba. Penelitian dilaksanakan selama 2 bulan, yaitu bulan Januari sampai dengan Februari 2023 yang dilaksanakan di Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba.

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi:

##### **1. Wawancara**

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data melalui tanya jawab kepada sejumlah responden yang terpilih.

##### **2. Observasi**

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti terlibat langsung untuk mengamati secara langsung aktifitas camat dan kedisiplinan kerja pegawai sehari-hari dan untuk mengetahui kondisi pelayanan masyarakat.

### 3. Kuesioner

Kuesioner adalah pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada beberapa pegawai yang dijadikan responden.

## C. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis data

#### a. Data Kualitatif

Data yang berupa latar belakang, Kabupaten Bulukumba gambaran umum, struktur organisasi, uraian tugas dan wewenang Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba.

#### b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah hasil pengamatan atas suatu hal yang biasa dinyatakan dalam angka atau bilangan hasil perhitungan seperti menghitung, mengukur dan menimbang.

### 2. Sumber Data

#### a. Data Primer

Data yang di peroleh langsung dari sumber objek penelitian. Sumber data primer adalah wawancara kepada responden tentang

pengaruh pemimpin dan kedisiplinan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data pendukung bagi data primer yang diperoleh dari bahan-bahan literature seperti dokumen-dokumen serta laporan-laporan dan kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### **D. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi merupakan sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal dan yang membentuk suatu masalah pokok dalam suatu riset khusus. Populasi bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada obyek-subyek yang dipelajari, tetapi juga meliputi seluruh kareakteristik yang dimiliki oleh subyek-obyek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah 30 pegawai, terdiri dari staff dan pimpinan pada Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba.

##### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Berdasarkan pengertian di atas maka perwakilan dari populasi pada penelitian ini 30 pegawai yang dipilih secara proposive pada Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba.

Teknik pengambilan sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*, yaitu suatu teknik pengambilan sampel secara acak untuk memudahkan penelitian.

#### E. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah regresi berganda, analisis ini digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Rumus linier berganda yang dipergunakan adalah sebagai berikut

Rumus :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + e$$

Di mana :

Y = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

$b_1$  = Koefisien Regresi Variabel Kepemimpinan

$b_2$  = Koefisien Regresi Variabel Kedisiplinan

$X_1$  = Kepemimpinan

$X_2$  = Kedisiplinan

Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengadakan prediksi nilai dari variabel terikat, dengan ikut memperhitungkan nilai-nilai variabel

bebas. Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan aplikasi *Statistic Product and Service Solution 20.0*.

Suatu perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada di dalam daerah kritis daerah dimana  $H_0$  ditolak. Sebaliknya, disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana  $H_0$  diterima. Dalam analisis regresi ada 3 jenis kriteria ketepatan, yaitu:

1. Uji Signifikan (F)

Uji F statistik dilakukan untuk melihat secara bersama-sama apakah ada pengaruh positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Model hipotesis yang digunakan dalam uji F statistik ini adalah:

$H_0 : b_i = 0$ , artinya variabel kepemimpinan dan kedisiplinan secara bersama-sama tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.

$H_a : b_i \neq 0$ , artinya variabel kepemimpinan dan kedisiplinan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

Nilai F statistik akan dibandingkan dengan nilai F tabel dengan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) = 5%. Kriteria uji yang digunakan :

$H_0$  diterima bila  $F_{statistik} < F_{tabel}$

$H_a$  diterima bila  $F_{statistik} > F_{tabel}$

## 2. Uji Signifikan Individual ( Uji T)

Dilakukan untuk setiap variabel bebas (kepepemimpinan dan kedisipinan) apakah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable terikat (kualitas pelayanan) secara parsial. Bentuk pengujiannya adalah :

$H_0 : b_1, b_2 = 0$ , artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a : b_1, b_2 \neq 0$ , artinya secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria Pengambilan Keputusan :

$H_0$  diterima jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

$H_a$  diterima jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

## 3 Pengujian Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa kemampuan model untuk menerangkan pengaruh variabel pemimin dan kedisiplinan terhadap variabel kualitas pelayanan, dimana :  $0 \leq R^2 \leq 1$ .

Jika  $R^2$  semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel kepemimpinan dan kedisiplinan adalah besar terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti model yang digunakan kuat

untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

Sebaliknya jika  $R^2$  semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas adalah kecil terhadap variabel terikat. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.

#### **F. Definisi Operasional**

Berikut ini akan dijelaskan mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini :

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

Kepemimpinan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pimpinan dalam mempengaruhi aktivitas organisasi guna menetapkan dan mencapai tujuan secara optimal.

Kepemimpinan diukur dari indikator sebagai berikut :

- a. Kemampuan berkomunikasi yaitu seorang pemimpin yang mampu berinteraksi dengan pegawai baik secara lisan ataupun praktek.
- b. Empati terhadap bawahan yaitu respon atau kepedulian seorang pemimpin terhadap pegawai

- c. Kecerdasan yaitu kemampuan seorang pemimpin untuk melakukan tindakan –tidakan yang mempunyai tujuan dan berpikir secara rasional.

## 2. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan sikap mental yang tercermin dalam perbuatan tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa kepatuhan atau ketaatan terhadap peraturan, ketentuan, etika, norma dan kaidah yang berlaku. penilaian pegawai terhadap ketepatan waktu dalam bekerja dan kerja sama antar pegawai.

Kedisiplinan diukur dari indikator:

- a. Balas jasa yaitu gaji dan kesejahteraan ikut mempengaruhi kedisiplinan pegawai karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan pegawai terhadap kantor.
- b. Teladan pimpinan sangat berperan penting dalam menentukan kedisiplinan pegawai karena pemimpin dijadikan teladan dan panutan oleh bawahannya.
- c. Waskat yaitu tindakan nyata dan efektif untuk mencegah/mengetahui kesalahan, memelihara kedisiplinan dan meningkatkan prestasi kerja.
- d. Sanksi hukuman yaitu pelanggaran yang diberikan kepada pegawai yang tidak mematuhi kedisiplinan baik itu sanksi ringan, sedang ataupun berat

### 3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh organisasi untuk memnuhi kepuasan dan harapan konsumen.

Kualitas pelayanan diukur dari indikator :

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- c. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "*assurance*".
- d. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- e. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

## G. Sistematika Pembahasan

### 1. Pendahuluan

Dalam bab ini, penulis menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

## 2. Tinjauan pustaka

Dalam bab ini disajikan beberapa teori dan pendapat para ahli tentang pengaruh pemimpin, kedisiplinan pegawai dean kualitas pelayanan masyarakat.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari kuesioner yaitu berupa daftar pertanyaan yang terkait dari tiga variabel yang diteliti yaitu variabel kepemimpinan, kedisiplinan dan kualitas pelayanan pada Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba, Setiap responden mempunyai total skor masing-masing pada ketiga variabel yang di maksud. Selanjutnya dalam hal pengujian hipotesis, maka dilakukan uji t (parsial), uji F dan uji determinasi yang dianggap relevan yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel kepemimpinan dan kedisiplinan pegawai terhadap variabel kedisiplinan sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya yang dapat dilihat dari hasil perhitungan berikut.

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

Analisis data deskriptif untuk mengetahui seberapa baik kepemimpinan dikantor Desa Bontotiro Kabupaten Bulukumba dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi dan persentase.

Berdasarkan hasil perhitungan data distribusi frekuensi dan persentase untuk mengukur seberapa baik Kepemimpinan yang diterapkan Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba dengan diukur menggunakan kategori sangat setuju, setuju, ragu-ragu, kurang setuju

dan tidak setuju. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan pada tabel berikut.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang, jika pimpinan dan bawahan mempunyai komunikasi yang baik dapat dijelaskan pada tabel 5.1

**Tabel 5.1 Komunikasi Pimpinan dan Bawahan**

|               | frequency | Percent | valid percent | Comulative percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid         |           |         |               |                    |
| Sangat setuju | 10        | 55,5    | 55,5          | 55,5-              |
| Setuju        | 6         | 33,3    | 33,3          | 88,8               |
| Ragu-ragu     | 2         | 11,1    | 11,1          | -                  |
| Kurang setuju | -         | -       | -             | -                  |
| Tidak setuju  | -         | -       | -             | -                  |
| Total         | 18        | 100     | 100           | 100                |

*Sumber: Hasil Kuesioner setelah diolah, 2024*

Pada tabel di atas, dari hasil jawaban responden, tentang kepemimpinan yang diteliti, sebanyak 10 responden atau 55,5% menyatakan kategori sangat setuju, kategori setuju 6 responden atau 33,3% dan kategori ragu-ragu 2 responden atau 11,1% sementara kategori kurang setuju dan tidak setuju tidak terdapat responden.

Berdasarkan hasil responden dapat disimpulkan 10 orang yang menyatakan sangata setuju dapat diartikan bahwa pimpinan sering berkomunikasi dengan bawahan sehingga menciptakan suasana yang harmonis dalam kantor.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang pimpinan sering berkonsultasi dengan bawahan dijelaskan pada tabel 5.2

**Tabel 5.2 Konsultasi Pimpinan dengan bawahan**

|                     | frequency | Percent | valid percent | Comulative percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Sangat setuju | 6         | 33,3    | 33,3          | 33,3               |
| Setuju              | 8         | 44,4    | 44,4          | 77,7               |
| Setuju              | 3         | 16,6    | 16,6          | 94,3               |
| Ragu-ragu           | 1         | 5,5     | 5,5           | -                  |
| Kurang setuju       | -         | -       | -             | -                  |
| Tidak setuju        | -         | -       | -             | -                  |
| Total               | 18        | 100     | 100           | 100                |

*Sumber: Hasil Kuesioner setelah diolah, 2024*

Pada tabel di atas, dari hasil jawaban responden yang diteliti, kategori sangat setuju sebanyak 6 responden atau 33,3%, kategori setuju 8 responden atau 44,4% kategori ragu-ragu 3 responden atau 16,6% kategori kurang setuju 1 responden 5,5 dan tidak setuju tidak terdapat responden.

Berdasarkan hasil responden dapat disimpulkan 8 orang yang menyatakan setuju dapat diartikan bahwa pimpinan sering berkonsultasi dengan bawahan baik dalam ruangann kerja ataupun didalam ruangan rapat yang berkaitan dengan pekerjaan.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang rasa empati kepada bawahan sangat berpengaruh terhadap kualitas kerja pegawai dijelaskan pada tabel 5.3

**Tabel 5.3 Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai**

|               | frequency | Percent | valid percent | Comulative percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid         |           |         |               |                    |
| Sangat setuju | 3         | 16,6    | 16,6          | 16,6               |
| Setuju        | 7         | 38,8    | 38,8          | 55,4               |
| Ragu-ragu     | 3         | 16,6    | 16,6          | 72                 |
| Kurang setuju | 4         | 22,2    | 22,2          | 94,2               |
| Tidak setuju  | 1         | 5,5     | 5,5           | -                  |
| Total         | 18        | 100     | 100           | 100                |

Sumber: Hasil Kuesioner setelah diolah, 2024

Pada tabel di atas, dari hasil jawaban responden yang diteliti, menyatakan kategori sangat setuju 3 responden atau 16,6%, kategori setuju 7 responden atau 38,8%, kategori ragu-ragu 3 responden atau 16,6% kategori kurang setuju 4 atau 22,2% kategori tidak setuju 1 responden 5,5%.

Berdasarkan hasil responden dapat disimpulkan 7 orang yang menyatakan setuju dapat diartikan bahwa rasa empati juga bisa mempengaruhi kualitas kerja pegawai karena yang dibutuhkan seorang pegawai dalam kantor adalah kesadaran diri sendiri.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang pimpinan cerdas dalam mengambil keputusan dijelaskan pada tabel 5.

**Tabel 5.4 Pengambilan Keputusan Oleh Pimpinan**

|                     | frequency | Percent | valid percent | Comulative percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Sangat setuju | 5         | 27,7    | 27,7          | 27,7               |
| Setuju              | 5         | 27,7    | 27,7          | 55,4               |
| Setuju              | 4         | 22,2    | 22,2          | 77,6               |
| Ragu-ragu           | 4         | 22,2    | 22,2          | 99,8               |
| Kurang setuju       | -         | -       | -             | -                  |
| Tidak setuju        | -         | -       | -             | -                  |
| Total               | 18        | 100     | 100           | 100                |

*Sumber: Hasil Kuesioner setelah diolah, 2024*

Pada tabel di atas, dari hasil jawaban responden yang diteliti, menyatakan kategori sangat setuju 5 responden atau 27,7% , kategori setuju 5 responden atau 27,7% kategori ragu-ragu 4 responden atau 22,2% kategori kurang setuju 4 responden atau 22,2%.

Berdasarkan hasil responden dapat disimpulkan 10 orang yang menyatakan sangat setuju dapat diartikan bahwa kecerdasan seorang pemimpin dapat dilihat ketika mengambil suatu keputusan agar hasil yang dicapai sesuai dengan yang telah direncanakan.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang pimpinan membarikan tanggung jawab pada bawahan dijelaskan pada tabel 5.5

**Tabel 5.5 Pemberian Tanggung Jawab Oleh Pimpinan**

|               | frequency | Percent | valid percent | Comulative percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid         |           |         |               |                    |
| Sangat setuju | 3         | 16,6    | 16,6          | 16,6               |
| Setuju        | 4         | 22,2    | 22,2          | 38,8               |
| Ragu-ragu     | 4         | 22,2    | 22,2          | 61                 |
| Kurang setuju | 4         | 22,2    | 22,2          | 83,2               |
| Tidak setuju  | 3         | 16,6    | 16,6          | -                  |
| Total         | 18        | 100     | 100           | 100                |

*Sumber: Hasil Kuesioner setelah diolah, 2024*

Pada tabel diatas, dari hasil jawaban responden yang diteliti, menyatakan kategori sangat setuju 3 responden atau 16,6% , kategori setuju 4 responden atau 22,2% kategori ragu-ragu 4 responden atau 22,2% kategori kurang setuju 4 atau 22,2% kategori tidak setuju 3 responden atau 16,6%.

Berdasarkan hasil responden dapat disimpulkan secara keseluruhan 11 responden yang menyatakan tidak setuju dan sisanya yang menyatakan setuju dapat diartikan bahwa pimpinan hanya memberikan kepercayaan dan tanggung jawab kepada orang tertentu saja itu dapat dilihat dari kinerja dan karakter pegawai dalam melaksanakan tugas jadi tanggung jawab diberikan harus sesuai dengan porsinya supaya tetap dalam jalur yang benar.

## 2. Kedisiplinan

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang balas jasa memberikan kepuasan terhadap pegawai dijelaskan pada tabel 5.6

**Tabel 5.6 Pengaruh Balas Jasa Terhadap Kepuasan Pegawai**

|               | frequency | Percent | valid percent | Comulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid         |           |         |               |                    |
| Sangat setuju | 10        | 55,5    | 55,5          | 55,5               |
| Setuju        | 2         | 11,1    | 11,1          | 66,6               |
| Ragu-ragu     | 3         | 16,6    | 16,6          | 83,2               |
| Kurang setuju | 2         | 11,1    | 11,1          | 94,3-              |
| Tidak setuju  | 1         | 5,5     | 5,5           |                    |
| Total         | 18        | 100     | 100           | 100                |

Sumber: Hasil Kuesioner setelah diolah, 2015

Pada tabel di atas, dari hasil jawaban responden yang diteliti, menyatakan kategori sangat setuju 10 responden atau 55,5% , kategori setuju 2 responden atau 11,1% kategori ragu-ragu 3 responden atau 16,6% kategori kurang setuju 2 responden atau 11.1% kategori tidak setuju 1 responden atau 5,5%.

Berdasarkan hasil responden dapat disimpulkan 10 orang yang menyatakan sangat setuju dapat diartikan bahwa balas jasa merupakan tolak ukur kepuasan dan kecintaan pegawai dalam bekerja untuk menunjang kreatifitas pegawai dalam kantor.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang keteladanan pemimpin menjadi panutan bawahan dapat dijelaskan ditabe 5. 7

**Tabel 5.7 Keteladanan Pemimpin Terhadap bawahan**

|                     | frequency | Percent | valid percent | Comulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Sangat setuju | 7         | 38,8    | 38,8          | 38,8               |
| Setuju              | 9         | 50      | 50            | 88,8               |
| Setuju Ragu-ragu    | -         | -       | -             | -                  |
| Kurang setuju       | 2         | 11,1    | 11,1          |                    |
| Tidak setuju        | -         | -       | -             |                    |
| Total               | 18        | 100     | 100           | 100                |

*Sumber: Hasil Kuesioner setelah diolah, 2024*

Pada tabel di atas, dari hasil jawaban responden yang diteliti, menyatakan kategori sangat setuju 7 responden atau 38,8% , kategori setuju 9 responden atau 50% kategori kurang setuju 2 responden atau 11,1% kategori ragu-ragu dan tidak setuju tidak terdapat responden.

Berdasarkan hasil responden dapat disimpulkan 9 orang yang menyatakan sangat setuju dapat diartikan bahwa perilaku atau sikap pegawai pemimpin menjadi contoh bagi bawahan karena pemimpin adalah salah satu contoh yang baik ketika berada dalam kantor.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang pegawai selalu menjaga kebersihan dapat dijelaskan ditabel 5.

**Tabel 5.8 Penjagaan Kebersihan oleh Pegawai**

|                     | frequency | Percent | valid percent | Comulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Sangat setuju | 8         | 44,4    | 44,4          | 44,4               |
| Setuju              | 9         | 50      | 50            | 94,4               |
| Setuju              | -         | -       | -             | -                  |
| Ragu-ragu           | 1         | 5,5     | 5,5           |                    |
| Kurang setuju       | -         | -       | -             |                    |
| Tidak setuju        |           |         |               |                    |
| Total               | 18        | 100     | 100           | 100                |

Sumber: Hasil olah Kuesioner nomor. 8

Pada tabel di atas, dari hasil jawaban responden yang diteliti, menyatakan kategori sangat setuju 8 responden atau 44,4% , kategori setuju 9 responden atau 50% kategori kurang setuju 1 responden atau 5,5% sementara kategori ragu-ragu dan tidak setuju tidak terdapat responden.

Berdasarkan hasil responden dapat disimpulkan 9 orang yang menyatakan sangat setuju dapat diartikan bahwa kebersihan kantor selalu dijaga kebersihannya agar situasi kantor akan terasa lebih nyaman dan kelihatan indah.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang sanksi hukuman akan diberikan kepada pegawai yang terlambat dapat dijelaskan ditabel 5. 9

**Tabel 5. 9 Pemberian Sanksi Hukuman Terhadap Pegawai yang Terlambat**

|                     | frequency | Percent | valid percent | Comulative Percent |
|---------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Sangat setuju | -         | -       | -             | -                  |
|                     | 10        | 55,5    | 55,5          | 55,5               |
| Setuju              | 3         | 16,6    | 16,6          | 72,1               |
| Ragu-ragu           | 4         | 22,2    | 22,2          | 94,3               |
| Kurang setuju       | 1         | 5,5     | 5,5           |                    |
| Tidak setuju        |           |         |               |                    |
| Total               | 18        | 100     | 100           | 100                |

*Sumber: Hasil Kuesioner setelah diolah, 2024*

Pada tabel di atas, dari hasil jawaban responden yang diteliti, menyatakan kategori setuju 10 responden atau 55,5% kategori ragu-ragu 3 responden atau 16,6% kategori kurang setuju 4 responden atau 22,2% kategori tidak setuju 1 responden atau 5,5% untuk kategori sangat setuju tidak terdapat responden.

Berdasarkan hasil responden dapat disimpulkan 10 orang yang menyatakan setuju dapat diartikan bahwa setiap pegawai yang terlambat sebisa mungkin diberi sanksi ringan agar ada efek jera kepada para pegawai yang melakukan pelanggaran.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang masuk dan pulang kantor tepat waktu dapat dijelaskan ditabel 5.10

**Tabel 5.10 Masuk dan Pulang Kantor Tepat Waktu**

|                        | frequency | Percent | valid percent | Comulative<br>Percent |
|------------------------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| Valid Sangat<br>setuju | 8         | 44,4    | 44,4          | 44,4                  |
| Setuju                 | 5         | 27,7    | 27,7          | 71,6                  |
| Ragu-ragu              | 2         | 11,1    | 11,1          | 83,2                  |
| Kurang<br>setuju       | 3         | 16,6    | 16,6          |                       |
| Tidak setuju           | -         | -       | -             |                       |
| Total                  | 18        | 100     | 100           | 100                   |

*Sumber: Hasil Kuesioner Setelah Diolah, 2024*

Pada tabel di atas, dari hasil jawaban responden yang diteliti, menyatakan kategori sangat setuju 8 responden atau 44,4% kategori setuju 5 responden atau 27,7% kategori ragu-ragu responden atau 11,1% dan kurang setuju 3 responden atau 16,6 % sementara tidak setuju tidak terdapat responden.

Berdasarkan hasil responden dapat disimpulkan 8 orang yang menyatakan sangat setuju dapat diartikan bahwa setiap pegawai harus bisa mematuhi peraturan-peraturan yang ada baik dari kantor ataupun dari pemerintahan daerah yang telah disepakati salah satunya kehadiran.

### 3. Kualitas pelayanan

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang pegawai melaksanakan sesuai dengan tugasnya masing-masing dapat dijelaskan ditabel 5.11

**Tabel 5.11 Kepatuhan Pegawai dalam Melaksanakan Tugasnya masing-masing**

|                 |              | frequency | Percent | valid percent | Comulative Percent |
|-----------------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid<br>setuju | Sangat       | 6         | 33,3    | 33,3          | 33,3               |
|                 | Setuju       | 7         | 38,8    | 38,8          | 72,1               |
|                 | Ragu-ragu    | 3         | 16,6    | 16,6          | 88,7               |
|                 | Kurang       | 2         | 11,1    | 11,1          |                    |
|                 | Tidak setuju | -         | -       | -             | -                  |
| Total           |              | 18        | 100     | 100           | 100                |

*Sumber: Hasil Kuesioner setelah diolah, 2024*

Pada tabel di atas, dari hasil jawaban responden yang diteliti, menyatakan kategori sangat setuju 6 responden atau 33,3% , kategori setuju 7 responden atau 38,8% kategori ragu-ragu tidak terdapat responden kategori kurang setuju 3 responden atau 16,6% kategori tidak setuju 2 responden atau 11,1%.

Berdasarkan hasil responden dapat disimpulkan 7 orang yang menyatakan setuju dapat diartikan bahwa setiap pegawai melaksanakan

sesuai dengan bidangnya masing-masing kecuali ketika rekan lain meminta bantuan.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang pegawai sering berkomunikasi dengan masyarakat ketika melakukan pelayanan dapat dijelaskan ditabel 5.12

**Tabel 5.12 Komunikasi Pegawai Terhadap pelayanan**

|        |               | frequency | Percent | valid percent | Comulative Percent |
|--------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid  | Sangat setuju | 3         | 16,6    | 16,6          | 16,6               |
|        | Setuju        | 5         | 27,7    | 27,7          | 44,3               |
| setuju | Setuju        | -         | -       | -             | -                  |
|        | Ragu-ragu     | 8         | 44,4    | 44,4          | 88,7               |
|        | Kurang setuju | 2         | 11,1    | 11,1          |                    |
|        | Tidak setuju  |           |         |               |                    |
| Total  |               | 18        | 100     | 100           | 100                |

*Sumber: Hasil Kuesioner setelah diolah, 2024*

Pada tabel di atas, dari hasil jawaban responden yang diteliti, menyatakan kategori sangat setuju 3 responden atau 16,6% , kategori setuju 5 responden atau 27,7% kategori ragu-ragu tidak terdapat responden kategori kurang setuju 8 responden atau 44,4% kategori tidak setuju 2 responden atau 11,1%.

Berdasarkan hasil responden dapat disimpulkan 8 orang yang menyatakan tidak setuju dapat diartikan bahwa setiap pegawai yang

melakukan pelayanan kepada masyarakat sudah seharusnya di fokuskan ke pekerjaan masing-masing untuk berkomunikasi dengan masyarakat itu di saat hal-hal yang penting saja.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang pegawai selalu percaya diri dalam melaksanakan tugas dapat dijelaskan ditabel 5.13

**Tabel 5.13 Kepercayaan Diri Pegawai**

|                 |              | frequency | Percent | valid percent | Comulative Percent |
|-----------------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid<br>setuju | Sangat       | 4         | 22,2    | 22,2          | 22,2               |
|                 |              | 8         | 44,4    | 44,4          | 66,6               |
|                 | Setuju       | 2         | 11,1    | 11,1          | 77,7               |
|                 | Ragu-ragu    | 3         | 16,6    | 16,6          | 94,3               |
|                 | Kurang       | 1         | 5,5     | 5,5           |                    |
| setuju          | Tidak setuju |           |         |               |                    |
| Total           |              | 18        | 100     | 100           | 100                |

*Sumber: Hasil Kuesioner setelah diolah, 2024*

Pada tabel di atas, dari hasil jawaban responden yang diteliti, menyatakan kategori sangat setuju 4 responden atau 22,2% , kategori setuju 8 responden atau 44,4% kategori ragu-ragu 2 responden atau 11,1% kategori kurang setuju 3 responden atau 16,6% kategori tidak setuju 1 orang atau 5,5%.

Berdasarkan hasil responden dapat disimpulkan 8 orang yang menyatakan setuju dapat diartikan bahwa pegawai selalu percaya diri karena

terbatasnya sarana dan prasarana yang diberikan oleh kantor bukanlah alasan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat.

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang rasa empati dapat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan masyarakat dapat dijelaskan ditabel 5.14

**Tabel 5.14 Pengaruh Rasa Empati Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan**

|                 |              | frequency | Percent | valid percent | Comulative Percent |
|-----------------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid<br>setuju | Sangat       | 1         | 5,5     | 5,5           | 5,5                |
|                 | Setuju       | 7         | 38,8    | 38,8          | 44,3               |
|                 | Ragu-ragu    | 4         | 22,2    | 22,2          | 66,5               |
|                 | Kurang       | 6         | 33,3    | 33,3          |                    |
|                 | Tidak setuju | -         | -       | -             |                    |
| Total           |              | 18        | 100     | 100           | 100                |

Sumber: Hasil Kuesioner setelah diolah, 2024

Pada tabel di atas, dari hasil jawaban responden yang diteliti, menyatakan kategori sangat setuju 1 responden atau 5,5% , kategori setuju 7 responden atau 38,8% kategori ragu-ragu 4 responden atau 22,2% kategori kurang setuju 6 responden atau 33,3% kategori tidak setuju tidak terdapat responden

Berdasarkan hasil responden dapat disimpulkan 7 orang yang menyatakan setuju dapat diartikan bahwa rasa empati pegawai juga berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan masyarakat karena dalam hal ini masyarakat membutuhkan pelayanan yang prima dapat dilihat dari masing-masing pendapat 5 responden

Untuk mengetahui tanggapan responden pegawai selalu berpenampilan menarik dapat dijelaskan ditabel 5.15

**Tabel 5.15 Penampilan Menarik Bagi Pegawai**

|                 |              | frequency | Percent | valid percent | Comulative Percent |
|-----------------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid<br>setuju | Sangat       | 2         | 11,1    | 11,1          | 11,1               |
|                 |              | 1         | 5,5     | 5,5           | 16,6               |
|                 | Setuju       | 2         | 11,1    | 11,1          | 27,7               |
|                 | Ragu-ragu    | 10        | 55,5    | 55,5          | 83,2               |
|                 | Kurang       | 3         | 16,6    | 16,6          |                    |
| setuju          | Tidak setuju |           |         |               |                    |
| Total           |              | 18        | 100     | 100           | 100                |

*Sumber: Hasil Kuesioner setelah diolah, 2024*

Pada tabel di atas, dari hasil jawaban responden yang diteliti, menyatakan kategori sangat setuju 2 responden atau 11,1%, kategori setuju responden 1 atau 5,5% kategori ragu-ragu 2 responden atau 11,1% kategori kurang setuju 10 responden atau 55,5% kategori tidak setuju 3 atau 16,6% .

Berdasarkan hasil responden dapat disimpulkan 10 orang yang menyatakan kurang setuju dapat diartikan bahwa pegawai tidak harus berpenampilan menarik karena ini bukan tempat umum tapi kantor jadi berpenampilan selayaknya yang sesuai dengan baju dinas kantor.

#### 4. Pengujian Kualitas Data

##### a. Uji Validitas

Uji validitas daftar pertanyaan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut adalah dengan menggunakan metode *corrected item-total correlation* yaitu dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing score item dengan skor total dan melakukan korelasi terhadap nilai koefisien korelasi yang *over estimate*. Hal ini dikarenakan agar tidak terjadi koefisien item total yang *over estimate*.

Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikan. Oleh karena itulah bahwa suatu item dianggap valid jika dalam uji signifikan koefisien korelasi dibawah dari 0,05, lebih lanjut Dwi mengemukakan bahwa suatu item dianggap valid apabila memiliki nilai korelasi di atas dari 0,30.

Dengan demikian maka dapat disajikan hasil uji validitas atas kepuasan kerja, kompensasi dan disiplin kerja dengan menggunakan SPSS release 17 yang dapat dilihat pada tabel yaitu sebagai berikut :

**Tabel 5.17** Hasil Uji Validitas

| Variabel           | No.Item soal | $r_{hitung}$ | $r_{standar}$ | Keterangan  |
|--------------------|--------------|--------------|---------------|-------------|
| Kepemimpinan       | 1            | -210         | 0.30          | Tidak Valid |
|                    | 2            | 0.252        | 0.30          | Tidak Valid |
|                    | 3            | 0.249        | 0.30          | Tidak Valid |
|                    | 4            | 0.701        | 0.30          | Valid       |
|                    | 5            | 0.630        | 0.30          | Valid       |
| Kedisiplinan       | 6            | 0.563        | 0.30          | Valid       |
|                    | 7            | 0.483        | 0.30          | Valid       |
|                    | 8            | 0.785        | 0.30          | Valid       |
|                    | 9            | 0.345        | 0.30          | Valid       |
|                    | 10           | 0.529        | 0.30          | Valid       |
| Kualitas Pelayanan | 11           | 0.469        | 0.30          | Valid       |
|                    | 12           | 0.566        | 0.30          | Valid       |
|                    | 13           | 0.33         | 0.30          | Valid       |
|                    | 14           | 0.554        | 0.30          | Valid       |
|                    | 15           | 0.665        | 0.30          | Valid       |

Sumber: Data setelah diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui dari indikator yang digunakan mampu menggambarkan bahwa variabel kepemimpinan terdiri dari 5 item pertanyaan yang telah diuji 3 item pertanyaan tidak valid sebab memiliki korelasi lebih kecil dari 0,30 dan 2 item pertanyaan lebih besar dari 0,30.

Variabel kedisiplinan dan kualitas pelayanan masing-masing terdiri dari 5 item pertanyaan yang telah diuji dapat disimpulkan semua item

pertanyaan sudah sah (valid), sebab item pertanyaan memiliki korelasi lebih besar dari 0,30.

### b. Uji Reliabilitas

Data hasil penelitian reliabilitas instrumen diolah menggunakan *Statistical program For Society Science (SPSS)* Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Koefisien reliabilitas yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan *alpha* minimal 0,60. Apabila koefisien reliabilitas  $\geq$  *alpha* (0,06) maka soal yang dinyatakan reliabel sedangkan koefisien reliabilitas  $\leq$  *alpha* (0,06) maka soal yang dinyatakan tidak reliabel, Adapun hasil uji reliabilitas pada variabel kepemimpinan, kedisiplinan dan kualitas pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 5.18** Hasil Uji Reliabilitas

| No | Variabel               | R alpha | Keterangan |
|----|------------------------|---------|------------|
| 1  | Kepemimpinan ( $X_1$ ) | 0,636   | Reliabel   |
| 2  | Kedisiplinan ( $X_2$ ) | 0,590   | Reliabel   |
| 3  | Kualitas Pelayanan (Y) | 0,583   | Reliabel   |

Sumber: Data primer diolah SPSS

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang terdiri dari kepemimpinan, kedisiplinan dan kualitas pelayanan nilai cukup reliabilitas karena masing-masing variabel berada = 0,6. Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa responden memiliki jawaban yang konsisiten atau stabil dari waktu ke waktu sehingga kusioner tersebut memiliki pendapat yang tidak akan

berubah apabila digunakan kembali untuk waktu yang akan datang untuk menjelaskan dengan item yang sama.

#### 4. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu analisis yang dipergunakan untuk menentukan sifat hubungan antara kepemimpinan ( $X_1$ ), kedisiplinan ( $X_2$ ) dengan kualitas pelayanan ( $Y$ ), maka dapat disajikan persamaan regresi yakni sebagai berikut:

$$Y = -5,535 + 807 X_1 + 329 X_2$$

Di mana persamaan regresi dua prediktor diperoleh  $X_1$  dan  $X_2$  bertanda positif, maka dapat diartikan bahwa satu skor kualitas pelayanan akan dipengaruhi oleh kepemimpinan sebesar 807 dan kedisiplinan sebesar 329 pada konstanta -1.666 dengan kata lain, makna dari persamaan diatas yaitu :

- a. Konstanta  $a = -5,535$  yang berarti jika semua variabel bebas memiliki nilai (0) maka nilai variabel terikat -5,535.
- b. Kepemimpinan ( $X_1$ ) sebesar 0,807 menyatakan bahwa setiap penambah satu satuan, maka kepemimpinan akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,807.
- c. Kedisiplinan ( $X_2$ ) sebesar 0,329 menyatakan bahwa setaiap penambahan satu satuan, maka kedisiplinan akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,329.

Dalam analisi regresi ada 3 jenis kriteria ketepatan yaitu:

### a. Uji F (Simultan)

Guna menguji signifikan dari persamaan regresi linear berganda secara simultan digunakan uji  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ . Dari kedua variabel yang dimasukkan dalam model seperti pada ditunjukkan pada persamaan regresi, seluruh variabel memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti bahwa naikturunnya kedua variabel yang dimasukkan dalam model analisa tersebut akan mempengaruhi perubahan pada kualitas pelayanan. Maka rangkuman uji simultannya dapat dilihat pada tabel 5.19.

**Tabel 5.19** Uji Simultan

**ANOVA<sup>b</sup>**

| Model        | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 95.169         | 2  | 47.584      | 21.414 | .000 <sup>a</sup> |
| Residual     | 33.331         | 15 | 2.222       |        |                   |
| Total        | 128.500        | 17 |             |        |                   |

Sumber: Data primer setelah diolah, 2024

Untuk dapat membuktikan bahwa kepemimpinan dan kedisiplinan pegawai memiliki pengaruh yang simultan atau serempak terhadap kualitas pelayanan maka dapat digunakan uji F. Dalam uji Anova diperoleh nilai  $F_{hitung}$  ( $21.414 > 3.16$ ) dan selain itu memiliki nilai probabilitas  $< \alpha$  ( $0,000 < 0,005$ ), maka dapat dikatakan bahwa model regresi dapat digunakan untuk dapat memprediksi kualitas pelayanan. Hal ini berarti semakin tinggi

kepemimpinan dan kedisiplinan pegawai pada Kantor Desa Dwitiro, maka akan berdampak secara simultan terhadap kualitas pelayanan, sebaliknya semakin rendah kepemimpinan, dan kedisiplinan pegawai maka kualitas pelayanan akan semakin menurun, sehingga dapat dikatakan bahwa kepemimpinan dan kedisiplinan berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan.

#### b. Uji t (Uji parsial)

Guna menguji signifikan koefisien regresi untuk variabel kepemimpinan dan variabel kedisiplinan maka digunakan uji t (uji parsial). Adapun rangkuman dari hasil uji parsialnya dapat dilihat pada tabel 5.21 adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.20** Uji t (Parsial)

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T      | Sig. |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|       |                  | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1     | (Constant)       | -5.535                      | 3.323      |                           | -1.666 | .117 |
|       | Kepemimpinan     | .807                        | .238       | .597                      | 3.389  | .004 |
|       | Kedisiplinan*10% | .329                        | .171       | .339                      | 1.924  | .074 |

Sumber: Data primer setelah diolah, 2024

Untuk menguji sejauh mana pengaruh masing-masing variabel yakni kepemimpinan dan kedisiplinan terhadap kualitas pelayanan maka digunakan

uji signifikan, yakni dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  dari masing-masing variabel yakni kepemimpinan dan kedisiplinan yang dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Pengaruh Kepemimpinan ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y)

Dari hasil koefisien regresi maka diperoleh koefisien regresi sebesar 0,807, selain itu memiliki nilai  $t_{hitung}$  3,389 >  $t_{tabel}$  1,734. Maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba.

b. Pengaruh Kedisiplinan ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan (Y)

Dari hasil koefisien regresi maka diperoleh koefisien regresi sebesar 0,329, selain itu memiliki nilai  $t_{hitung}$  1,924 >  $t_{tabel}$  1,734. Karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ , maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba.

**c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Untuk menguji besarnya daya ramal model dari nilai koefisien determinasi dapat dilihat dari tabel 5.21 adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.21** Pengujian Hasil Determinasi

| <b>Model Summary</b> |                   |          |                   |                            |
|----------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                    | .861 <sup>a</sup> | .741     | .706              | 1.491                      |

Sumber: Data primer yang diolah

Besarnya daya ramal model diberikan oleh nilai koefisien determinasi yang disimbolkan dengan  $R^2 = 0,741$  yang berarti model mempunyai daya ramal sebesar 74,1%, variabel Y (kualitas pelayanan) dijelaskan oleh model atau secara bersama-sama dipengaruhi oleh variabel kepemimpinan dan kedisiplinan sedangkan sisanya sebesar 25,9 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Tingkat pengaruh kedua variabel bebas cukup kuat yang ditunjukkan oleh nilai korelasi 0,861.

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

Hal ini berarti apabila ada penambahan rata-rata terhadap produktivitas (Y) sebesar 0.807 untuk setiap perubahan satu satuan variabel kepemimpinan ( $X_1$ ) dan konstanta dianggap tetap dan ada penambahan rata-rata terhadap produktivitas (Y) sebesar 0.329 untuk setiap perubahan satu satuan dalam variabel kedisiplinan ( $X_2$ ) dan konstanta yang dianggap tetap. Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi berganda dapat diketahui

besarnya pengaruh dan sumbangan parsial dari masing-masing variabel independent ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap variabel dependent (Y).

Adapun penjelasan mengenai pengaruh dari masing-masing variabel sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh Kepemimpinan ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear berganda diketahui bahwa besarnya koefisien regresi untuk kepemimpinan ( $X_1$ ) sebesar 0,807. Kepemimpinan yang ada di Kantor Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba pada umumnya sudah baik, terlihat dari 18 responden yang diteliti telah bekerja dengan baik. Selain itu, Kantor Kecamatan Kabupaten Bontotiro perlu memperhatikan kepemimpinan yaitu faktor penentu dalam menentukan suatu kualitas pelayanan.

Hal ini sesuai pendapat Arep dan Tanjung (2018) bahwa kepemimpinan (*leadership*) adalah kemampuan seseorang untuk menguasai atau mempengaruhi orang lain atau masyarakat yang berbeda-beda menuju pencapaian tujuan tertentu.

Berdasarkan hasil kepemimpinan analisis regresi linear berganda dengan pengujian secara persial ( uji t ) diketahui bahwa variabel kepemimpinan ( $X_1$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  1.924 >  $t_{tabel}$  1,734. dengan taraf signifikan 5% Berdasarkan hasil analisis tersebut maka dapat disimpulkan.

bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan.

## 2. Pengaruh Kedisiplinan ( $X_2$ ) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda diketahui bahwa besarnya koefisien regresi kedisiplinan ( $X_2$ ) sebesar 0,329 . Kedisiplinan yang diterapkan oleh Kantor Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba sudah terlihat baik, sesuai dari 18 responden yang diteliti telah bekerja dengan baik. Selain itu kedisiplinan menjadi penentu dalam meningkatkan kualitas pelayanan,

Hal ini sesuai pendapat Hasibuan (2017) mengatakan bahwa, "kedisiplinan kesadaran dan kesediaan seseorang yang menaati semua peraturan perusahaan dan norma- norma sosial yang berlaku. Artinya disiplin yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil kepemimpinan analisis regresi linear berganda dengan pengujian secara parsial( uji t) diketahui bahwa variabel kedisiplinan ( $X_2$ )  $t_{hitung} 1.924 > t_{tabel} 1,734$ , yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kedisiplinan terhadap kualitas pelayanan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan mengenai pengaruh kepemimpinan dan kedisiplinan terhadap kualitas pelayanan maka dapat disajikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan dan kedisiplinan secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan pada Kantor Desa Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba hal tersebut dibuktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .
2. Kepemimpinan lebih dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jika dibandingkan dengan variabel kedisiplinan. Hal ini signifikansi kepemimpinan lebih signifikan daripada kedisiplinan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Desa Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil analisis data penelitian di Kantor Desa Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba., peneliti menyampaikan saran yaitu:

1. Kepemimpinan memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan kualitas pelayanan sehingga Kantor Desa Kecamatan Bontotiro

Kabupaten Bulukumba sehingga kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat perlu ditingkatkan lagi agar terjadi pengaruh yang signifikan.

2. Mengingat bahwa disamping faktor kepemimpinan, kedisiplinan dan kualitas pelayanan masih ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan di Kantor Desa Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba dimana pada saat melakukan proses administrasi perpindahan data agar lebih diperhatikan kembali untuk disesuaikan dengan data yang telah diserahkan yang sangat berhubungan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat setempat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Suwatno & Priansa, D. 2017. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Gaol, Jimmy L. 2019. *A to Z Human Capital: Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2003. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Reflika Diatama.
- Priansa, Donni Juni. 2014. *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Sastradipoera, Komaruddin. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Suatu Pendekatan Fungsi Operatif*. Bandung: Kappa-Sigma.
- Suprihanto, John. 2001. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Fathoni, Abdurrahman. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwatno & Priansa, D. 2011. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2017a). *Perencanaan dan Pengembangan SUMBER DAYA MANUSIA Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja*. PT.Refika Aditama.
- Fadili, D. A., Tuhagana, A., & Jamaludin, A. (2018). *Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan*.
- Luther Gulick. (2019). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Eri Susan 1. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 952–962.



**LAMPIRAN**

## LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN

### **Pengaruh Kepemimpinan Dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Pada Kantor Desa Dwi Tiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba.**

Responden yang terhormat, saya sangat mengharapkan kerjasama untuk mengisi kuesioner ini dengan benar. Kuesioner ini hanya digunakan untuk menyelesaikan data penelitian dan karya ilmiah semata. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Cara menjawab pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda (√) pada jawaban yang merupakan pendapat Anda.

KETERANGAN:

SS : berarti Anda sangat setuju dengan pertanyaan kuesioner.

S : berarti Anda setuju dengan pertanyaan kuesioner.

RR : berarti Anda ragu-ragu dengan pertanyaan kuesioner.

KS : berarti Anda kurang setuju dengan pertanyaan kuesioner.

TS : berarti Anda tidak setuju dengan pertanyaan kuesioner.

### Variabel Kepemimpinan (X1)

Berikan tanda centang (√) pada jawaban yang anda anggap benar.

1. Setujukah anda dengan adanya komunikasi yang baik hubungan antara pimpinan dan bawahan akan terasa lebih harmonis!

Jawaban :

Skor

- |                  |   |                          |
|------------------|---|--------------------------|
| a. Sangat Setuju | 5 | <input type="checkbox"/> |
| b. Setuju        | 4 | <input type="checkbox"/> |
| c. Ragu-ragu     | 3 | <input type="checkbox"/> |
| d. Kurang Setuju | 2 | <input type="checkbox"/> |
| e. Tidak Setuju  | 1 | <input type="checkbox"/> |

2. Setujukah anda pimpinan sering berkonsultasi dengan bawahan?

Jawaban :

Skor

- |                  |   |                          |
|------------------|---|--------------------------|
| a. Sangat Setuju | 5 | <input type="checkbox"/> |
| b. Setuju        | 4 | <input type="checkbox"/> |
| c. Ragu-ragu     | 3 | <input type="checkbox"/> |
| d. Kurang Setuju | 2 | <input type="checkbox"/> |
| e. Tidak Setuju  | 1 | <input type="checkbox"/> |

3. Setujukah anda rasa empati kepada bawahan berpengaruh terhadap kualitas kerja pegawai?

Jawaban :

Skor

- |                  |   |                          |
|------------------|---|--------------------------|
| a. Sangat setuju | 5 | <input type="checkbox"/> |
|                  |   | <input type="checkbox"/> |

- |                  |   |                      |
|------------------|---|----------------------|
| b. Setuju        | 4 |                      |
| c. Ragu- ragu    | 3 | <input type="text"/> |
| d. Kurang setuju | 2 | <input type="text"/> |
| e. Tidak setuju  | 1 | <input type="text"/> |

4. Setujukah anda pimpinan harus pintar dan cerdas dalam mengambil suatu tindakan atau keputusan?

Jawaban : Skor

- |                  |   |                      |
|------------------|---|----------------------|
| a. Sangat Setuju | 5 | <input type="text"/> |
| b. Setuju        | 4 | <input type="text"/> |
| c. Ragu-ragu     | 3 | <input type="text"/> |
| d. Kurang Setuju | 2 | <input type="text"/> |
| e. Tidak Setuju  | 1 | <input type="text"/> |

5. Pimpinan memberikan tanggung jawab pada bawahan?

Jawaban : Skor

- |                  |   |                      |
|------------------|---|----------------------|
| a. Sangat Setuju | 5 | <input type="text"/> |
| b. Setuju        | 4 | <input type="text"/> |
| c. Ragu-ragu     | 3 | <input type="text"/> |
| d. Kurang Setuju | 2 | <input type="text"/> |
| e. Tidak Setuju  | 1 | <input type="text"/> |

**Variabel Kedisiplinan (X2)**

6. Setujukah anda dengan adanya balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan pegawai terhadap kantor?

| Jawaban :        | Skor |                      |
|------------------|------|----------------------|
| a. Sangat Setuju | 5    | <input type="text"/> |
| b. Setuju        | 4    | <input type="text"/> |
| c. Ragu-ragu     | 3    | <input type="text"/> |
| d. Kurang Setuju | 2    | <input type="text"/> |
| e. Tidak Setuju  | 1    | <input type="text"/> |

7. Setujukah anda dalam menentukan sikap dan prilaku pegawai di lihat dari keteladanan pimpinan yang menjadi panutan bawahannya?

| Jawaban :        | Skor |                      |
|------------------|------|----------------------|
| a. Sangat Setuju | 5    | <input type="text"/> |
| b. Setuju        | 4    | <input type="text"/> |
| c. Ragu-ragu     | 3    | <input type="text"/> |
| d. Kurang Setuju | 2    | <input type="text"/> |
| e. Tidak Setuju  | 1    | <input type="text"/> |

8. Setujukah anda pegawai selalu menjaga kebersihan kantor ?

| Jawaban :        | Skor |                      |
|------------------|------|----------------------|
| a. Sangat Setuju | 5    | <input type="text"/> |
| b. Setuju        | 4    | <input type="text"/> |
| c. Ragu-ragu     | 3    | <input type="text"/> |
| d. Kurang Setuju | 2    | <input type="text"/> |
| e. Tidak Setuju  | 1    | <input type="text"/> |



- c. Ragu-ragu 3
- d. Kurang Setuju 2
- e. Tidak Setuju 1

12. Setujukah anda pegawai sering berkomunikasi dengan masyarakat dalam melakukan pelayanan?

Jawaban : Skor

- a. Sangat Setuju 5
- b. Setuju 4
- c. Ragu-ragu 3
- d. Kurang Setuju 2
- e. Tidak Setuju 1

13. Setujukah anda pegawai selalu percaya diri dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat?

Jawaban : Skor

- a. Sangat Setuju 5
- b. Setuju 4
- c. Ragu-ragu 3
- d. Kurang Setuju 2
- e. Tidak Setuju 1

14. Setujukah anda empati pegawai dapat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan masyarakat?

Jawaban : Skor

- |                  |   |                          |
|------------------|---|--------------------------|
| a. Sangat Setuju | 5 |                          |
| b. Setuju        | 4 | <input type="checkbox"/> |
| c. Ragu-ragu     | 3 | <input type="checkbox"/> |
| d. Kurang Setuju | 2 | <input type="checkbox"/> |
| e. Tidak Setuju  | 1 | <input type="checkbox"/> |

15. Setujukah anda pegawai selalu berpenampilan menarik?

Jawaban : Skor

- |                  |   |                          |
|------------------|---|--------------------------|
| a. Sangat Setuju | 5 | <input type="checkbox"/> |
| b. Setuju        | 4 | <input type="checkbox"/> |
| c. Ragu-ragu     | 3 | <input type="checkbox"/> |
| d. Kurang Setuju | 2 | <input type="checkbox"/> |
| e. Tidak Setuju  | 1 | <input type="checkbox"/> |



## LAMPIRAN 2 : DOKUMENTASI PEMBAGIAN KUESIONER



## LAMPIRAN 3 : SURAT IZIN DAN BALASAN



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**



Nomor : 353/05/A.2-II/V/45/2024 Makassar, 29 MEI 2024

Lamp : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

**Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar**

Di-

Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : SISWAN

Stambuk : 105721109720

Jurusan : Manajemen

Judul Penelitian : PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KEDISIPLINAN  
PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS  
PELAYANAN MASAYARAKAT PADA KANTOR DESA  
DWITIRO KECAMATAN BONTOTIRO KABUPATEN  
BULUKUMBA

Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian  
sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitian

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuanya diucapkan terimakasih.

Dekan.



**Dr. H. Andi Jah'an, S.E., M.Si**

NPM 1051507

Tembusan:

1. Rektor Unismuh Makassar
2. Arsip



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougainville No. 5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor : {nomor} Kepada Yth.  
Lampiran : - Bupati Bulukumba  
Perihal : izin penelitian

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor: 4379/05/C.4.VIII/V/1445/2024 tanggal 29 Mei 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : SISWAN  
Nomor Pokok : 105721109720  
Program Studi : Manajemen  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
Alamat : Jl. Sit Alauddin No. 259 Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KEDISIPLINAN PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA DWITIRO KECAMATAN BONTOTIRO KABUPATEN BULUKUMBA "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 31 Mei s/d 31 Juli 2024

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

ASRUL SANI, S.H., M.Si.  
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,  
2. *Pertinggal*.



**PEMERINTAH KABUPATEN BULUKUMBA  
KECAMATAN BONTOTIRO  
DESA DWITIRO**

Alamat : Jln. Karadepa Nomor 03 Salu - Salu Kode Pos 92572

**REKOMENDASI**

Nomor :41/DT/VI/2024

Bahwa berdasarkan pengsuratan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Propinsi Sulawesi Selatan tentang ijin penelitian, maka :

N a m a : SISWAN  
Nomor Pokok : 105721109720  
Program Studi : Manajemen  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
Alamat : Jl. Slt Alauddin No.259 Makassar

Dengan ini memberikan ijin kepada yang bersangkutan untuk mengadakan penelitian di Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba dengan judul "Pengaruh Kepemimpinan dan Kedisiplinan Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Kantor Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba".

Demikian surat ini kami buat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dwitiro, 24 Juni 2024

DWITIRO



DTS. MUHAMMAD CARDIA

LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN



PEMERINTAH KABUPATEN BULUKUMBA  
KECAMATAN BONTOTIRO  
DESA DWITIRO

Alamat : Jln.Karadepa No.3 Salu – Salu Dwitiro Bontotiro KodePos 92572

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN  
Nomor : 30 /SKW-DT/ VII /2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. MUHAMMAD CARDA  
Jabatan : Kepala Desa Dwitiro  
Alamat : Dusun Jannaya Desa Dwitiro  
Kecamatan Bontotiro Kab.Bulukumba.

Dengan Ini menerangkan bahwa :

Nama : SISWAN  
Tempat / tgl Lahir : Bulukumba, 24 Desember 2000  
Jenis Kelamin : Laki - Laki  
Nim : 105721109720  
Agama : Islam  
Prgram Studi : MANAJEMEN  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Dusun Basokeng Desa Dwitiro  
Kecamatan Bontotiro Kab Bulukumba.

Benar telah mengikuti peneliti / pengumpulan Data Di Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro Kabupaten Bulukumba dalam rangka penyelesaian Skripsi dengan judul : "PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KEDISIPLINAN PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA DWITIRO KECAMATAN BONTOTIRO KABUPATEN BULUKUMBA"

Waktu Penelitian : Rabu, 31 Juli 2024  
Tempat Penelitian : Desa Dwitiro Kecamatan Bontotiro

Surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepadanya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



## LAMPIRAN 4 : SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

 MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN  
Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972, 881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Siswan  
Nim : 105721109720  
Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

| No | Bab   | Nilai | Ambang Batas |
|----|-------|-------|--------------|
| 1  | Bab 1 | 8 %   | 10 %         |
| 2  | Bab 2 | 20 %  | 25 %         |
| 3  | Bab 3 | 9 %   | 10 %         |
| 4  | Bab 4 | 4 %   | 10 %         |
| 5  | Bab 5 | 4 %   | 5 %          |

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 09 Juli 2024  
Mengetahui,  
Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

  
N.N.M. M.L.P  
NPM. 964 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222  
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588  
Website: www.library.unismuh.ac.id  
E-mail : perpustakaan@unismuh.ac.id

## LAMPIRAN 5 : BUKTI TES PLAGIASI



B II siswan 105721109720

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | <a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a><br>Internet Source   | 3% |
| 2 | <a href="http://berandapendidikan1.blogspot.com">berandapendidikan1.blogspot.com</a><br>Internet Source   | 3% |
| 3 | <a href="http://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a><br>Internet Source   | 3% |
| 4 | Lia Suprihartini, Dayu Fatira, Dodi Dermawan.<br>"Pengaruh Komunikasi Kompensasi, Dan<br>Disiplin Kerja Karyawan Pada PT. Karwikarya<br>Wisma Graha Tanjungpinang", Bahtera<br>Inovasi, 2021<br>Publication | 2% |
| 5 | <a href="http://ejournal.umpwr.ac.id">ejournal.umpwr.ac.id</a><br>Internet Source   | 2% |
| 6 | <a href="http://mafiadoc.com">mafiadoc.com</a><br>Internet Source   | 2% |
| 7 | Submitted to Universitas Islam Negeri Raden<br>Fatah<br>Student Paper   | 2% |

5721109720

siswan 105721109720

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

id.123dok.com

Internet Source

2%

2

jurnal.ugj.ac.id

Internet Source

2%

3

docobook.com

Internet Source

2%

4

www.scribd.com

Internet Source

2%

Exclude quotes  Off

Exclude bibliography  Off

Exclude matches



# BAB IV siswan 105721109720

## ORIGINALITY REPORT

|                  |                  |              |                |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| <b>4%</b>        | <b>4%</b>        | <b>0%</b>    | <b>0%</b>      |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

### PRIMARY SOURCES

|                 |  |           |
|-----------------|--|-----------|
| <b>1</b>        | <a href="http://educatinalwithptk.wordpress.com">educatinalwithptk.wordpress.com</a> | <b>2%</b> |
| Internet Source |  |           |
| <b>2</b>        | <a href="http://ejournal.uksw.edu">ejournal.uksw.edu</a>                             | <b>2%</b> |
| Internet Source |  |           |

Exclude quotes  Exclude matches  2%

Exclude bibliography





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Siswan  
Nim : 105721109720  
Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

| No | Bab   | Nilai | Ambang Batas |
|----|-------|-------|--------------|
| 1  | Bab 1 | 8 %   | 10 %         |
| 2  | Bab 2 | 20 %  | 25 %         |
| 3  | Bab 3 | 9 %   | 10 %         |
| 4  | Bab 4 | 4 %   | 10 %         |
| 5  | Bab 5 | 4 %   | 5 %          |

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 09 Juli 2024

Mengetahui,

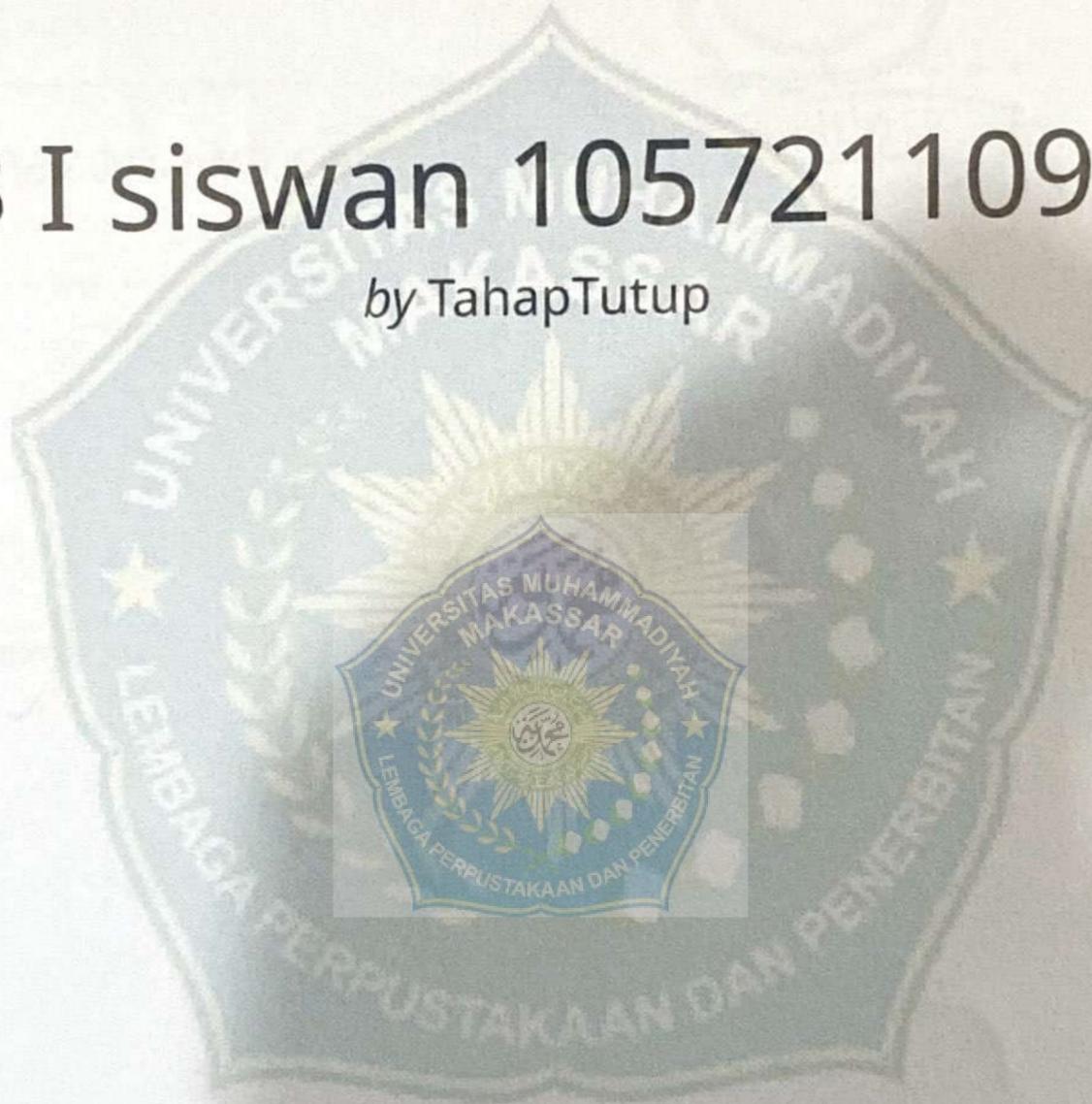
Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222  
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588  
Website: [www.library.unismuh.ac.id](http://www.library.unismuh.ac.id)  
E-mail : [perpustakaan@unismuh.ac.id](mailto:perpustakaan@unismuh.ac.id)

# BAB I siswan 105721109720

by TahapTutup



**Submission date:** 09-Jul-2024 08:12AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2414096576

**File name:** BAB\_1\_65.docx (36.53K)

**Word count:** 818

**Character count:** 5870

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

[repositori.uin-alauddin.ac.id](https://repositori.uin-alauddin.ac.id)

Internet Source

4%

2

[s3.amazonaws.com](https://s3.amazonaws.com)

Internet Source

4%

Exclude quotes

Off

Exclude bibliography

Off

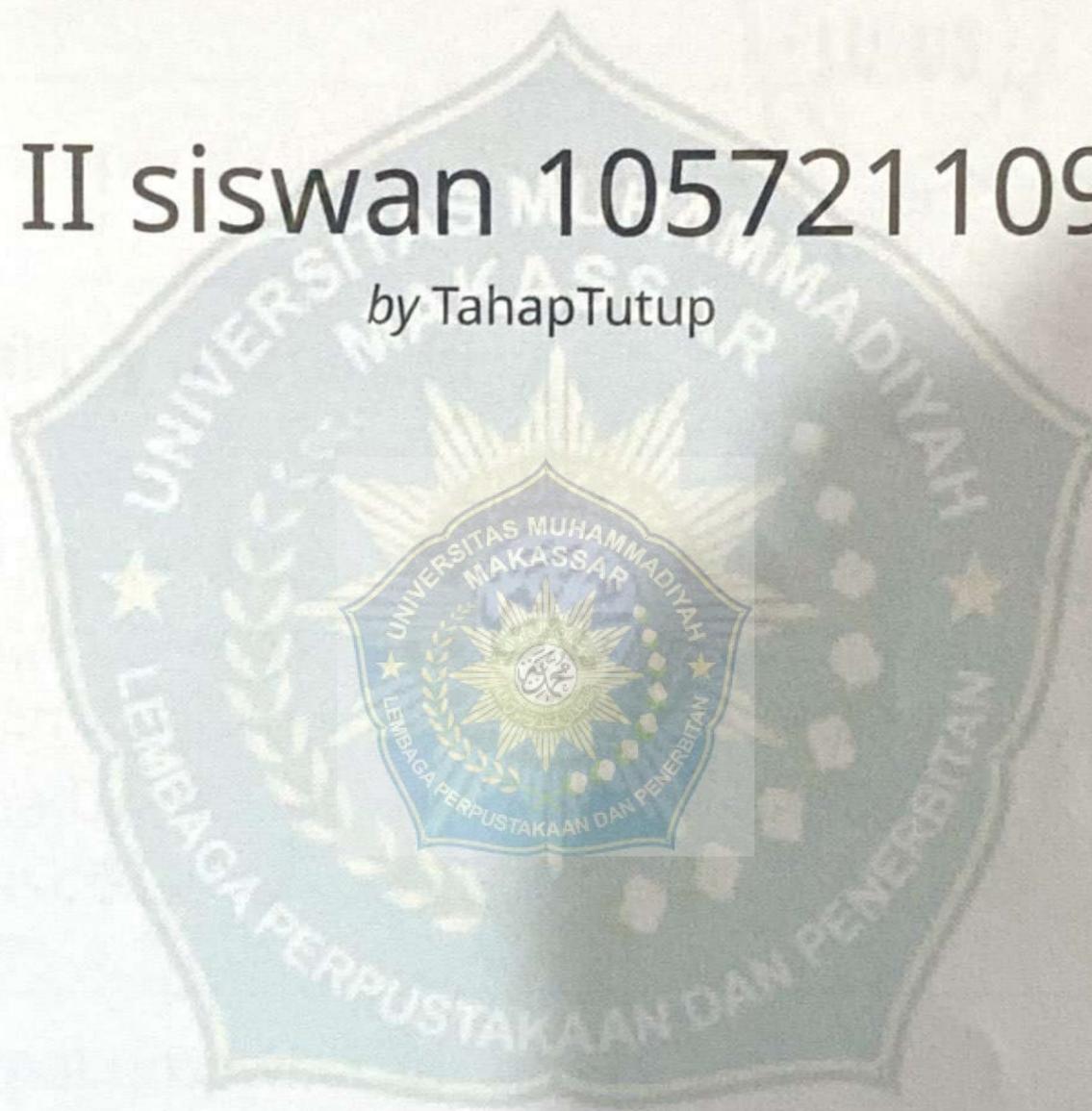
Exclude matches

< 2%



# BAB II siswan 105721109720

by TahapTutup



**Submission date:** 09-Jul-2024 08:13AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2414096912

**File name:** BAB\_II\_-\_2024-07-09T090700.727.docx (40.3K)

**Word count:** 711

**Character count:** 4977

ORIGINALITY REPORT

**20%**  
SIMILARITY INDEX

**14%**  
INTERNET SOURCES

**8%**  
PUBLICATIONS

**11%**  
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

|   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | <a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a><br>Internet Source  | 3% |
| 2 | <a href="http://berandapendidikan1.blogspot.com">berandapendidikan1.blogspot.com</a><br>Internet Source  | 3% |
| 3 | <a href="http://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a><br>Internet Source  | 3% |
| 4 | Lia Suprihartini, Dayu Fatira, Dodi Dermawan.<br>"Pengaruh Komunikasi Kompensasi, Dan Disiplin Kerja Karyawan Pada PT. Karwikarya Wisma Graha Tanjungpinang", Bahtera Inovasi, 2021<br>Publication | 2% |
| 5 | <a href="http://ejournal.umpwr.ac.id">ejournal.umpwr.ac.id</a><br>Internet Source  | 2% |
| 6 | <a href="http://mafiadoc.com">mafiadoc.com</a><br>Internet Source  | 2% |
| 7 | Submitted to Universitas Islam Negeri Raden Fatah<br>Student Paper   | 2% |



8

Submitted to Universitas Nasional  
Student Paper

2%

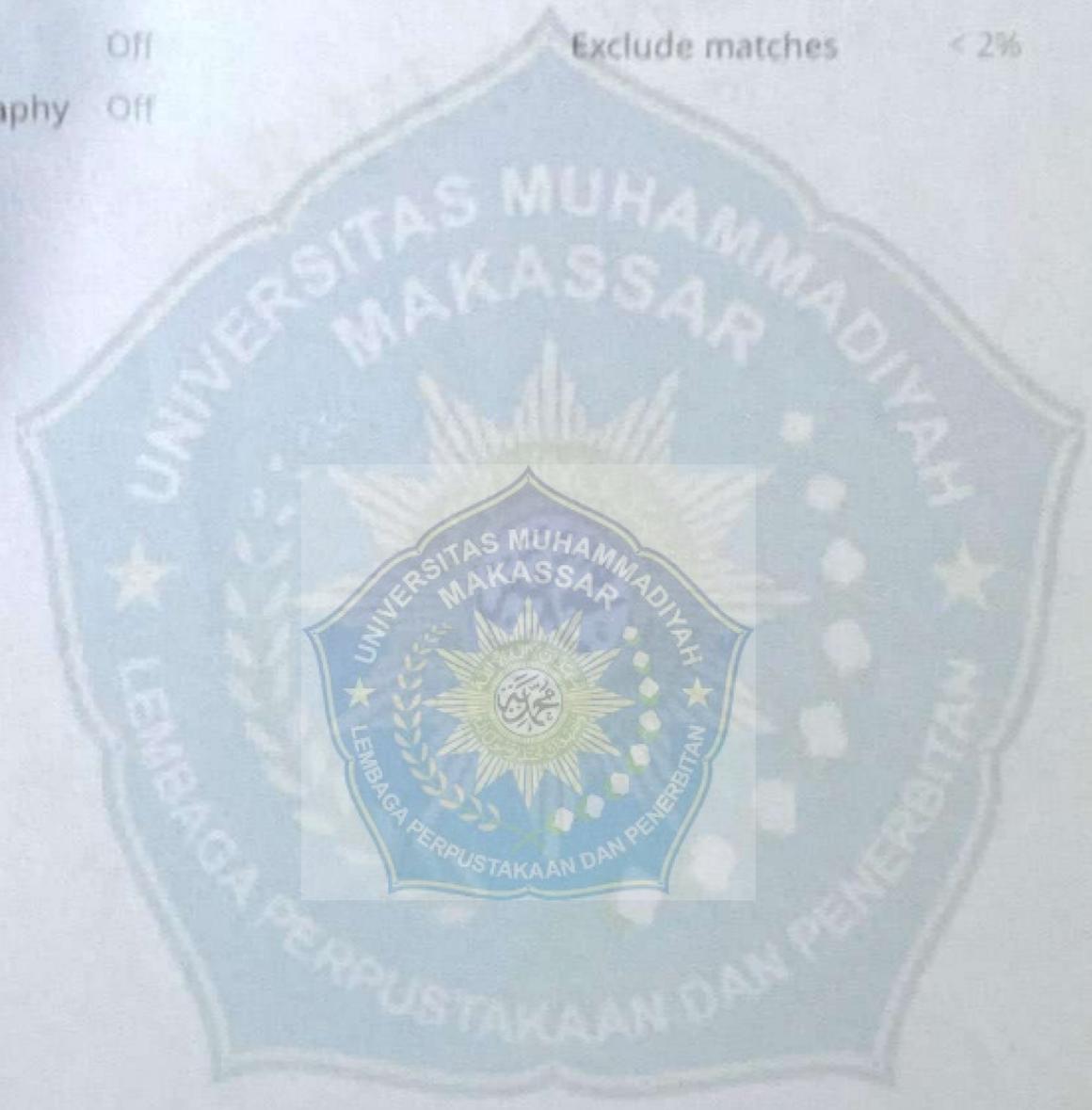
9

pt.scribd.com  
Internet Source

2%

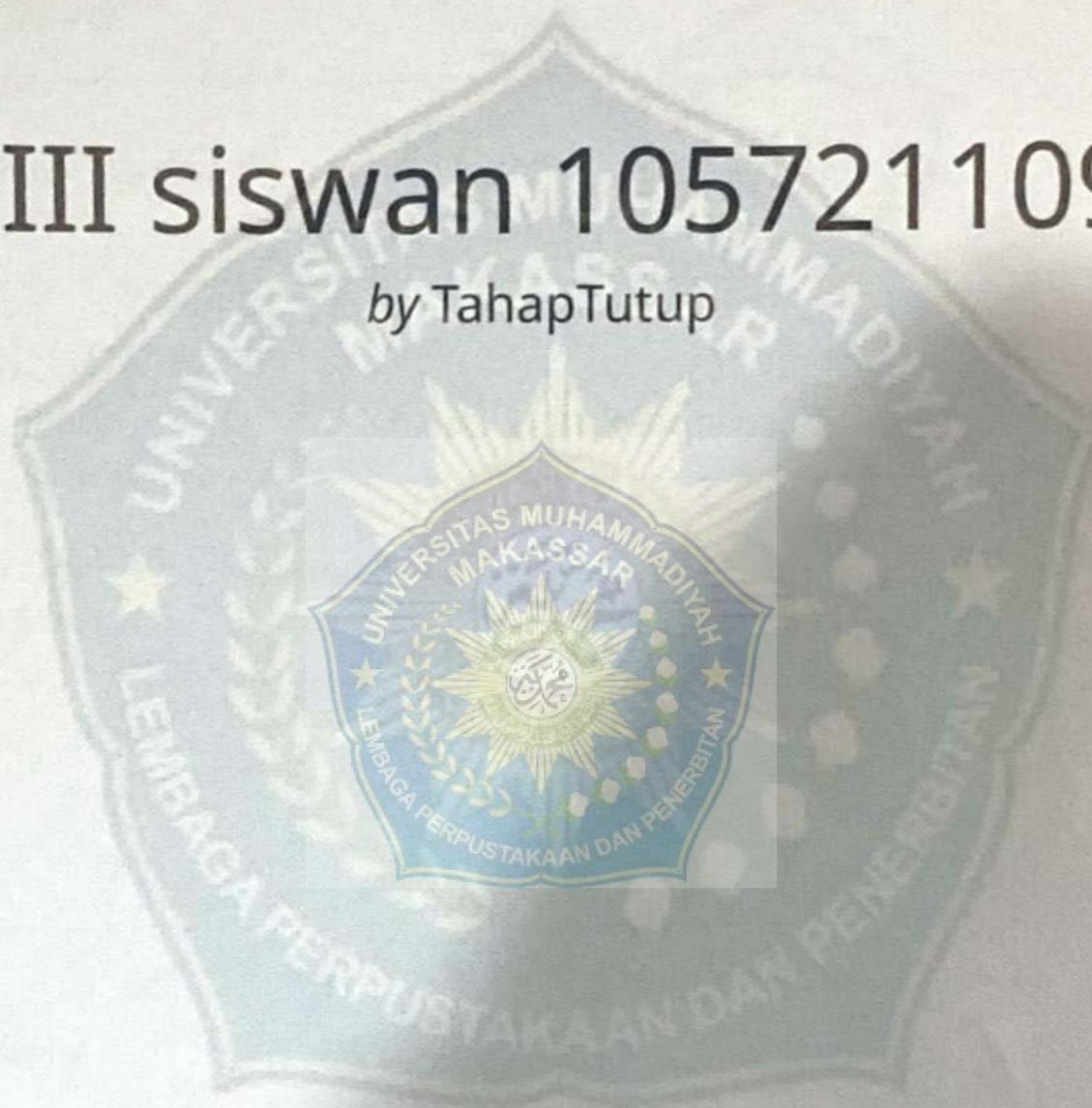
Exclude quotes Off  
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%



# BAB III siswan 105721109720

by TahapTutup



**Submission date:** 09-Jul-2024 08:14AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2414097148

**File name:** BAB\_III\_-\_2024-07-09T090702.450.docx (33.04K)

**Word count:** 365

**Character count:** 2440

siswan 105721109720

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

id.123dok.com

Internet Source

2%

2

jurnal.ugj.ac.id

Internet Source

2%

3

docobook.com

Internet Source

2%

4

www.scribd.com

Internet Source

2%

Exclude quotes Off

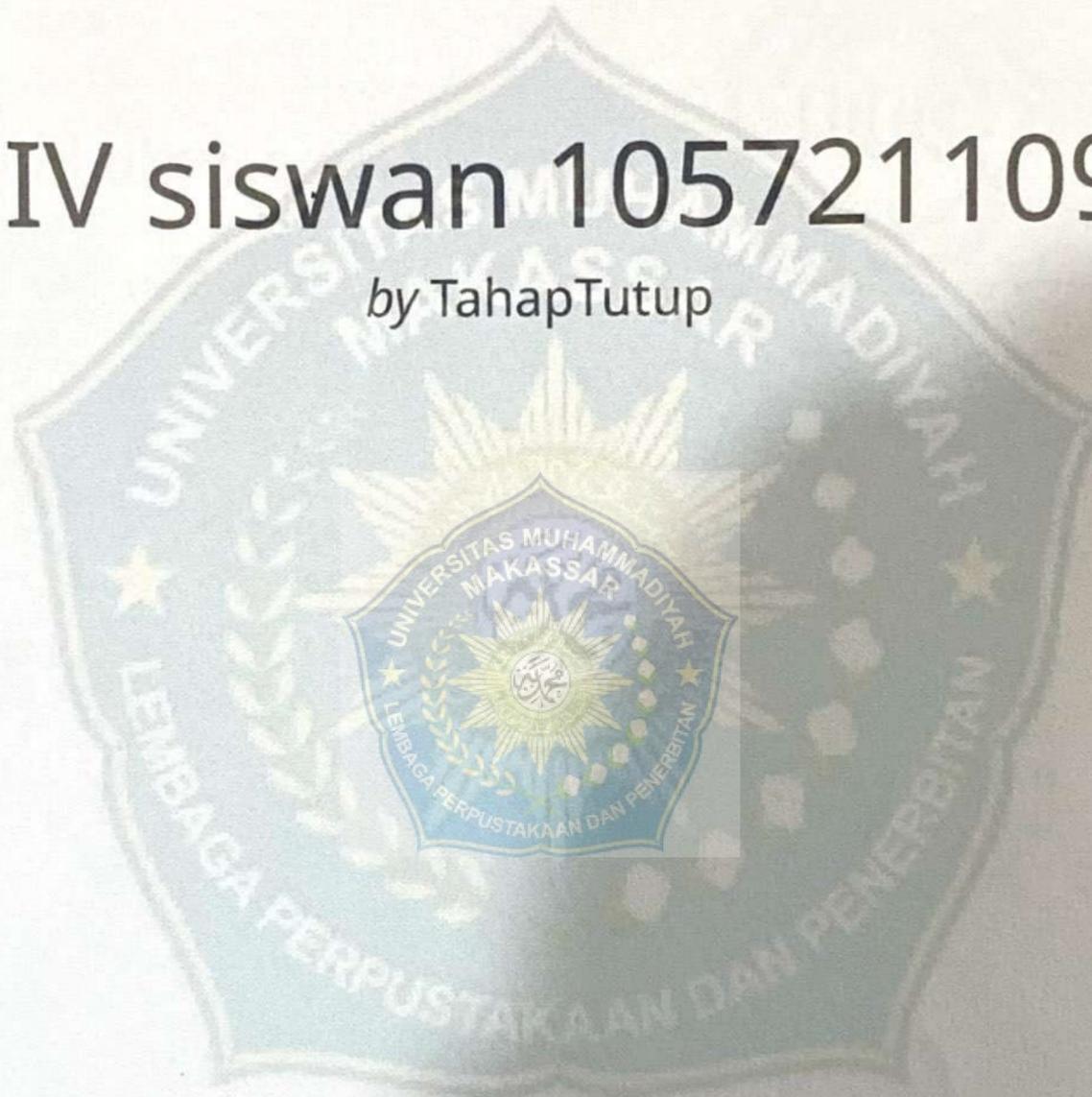
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%



# BAB IV siswan 105721109720

by TahapTutup



**Submission date:** 09-Jul-2024 08:14AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2414097346

**File name:** BAB\_IV\_-\_2024-07-09T090704.074.docx (22.86K)

**Word count:** 413

**Character count:** 2796

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

[educatinalwithptk.wordpress.com](http://educatinalwithptk.wordpress.com)

Internet Source

2%

2

[ejournal.uksw.edu](http://ejournal.uksw.edu)

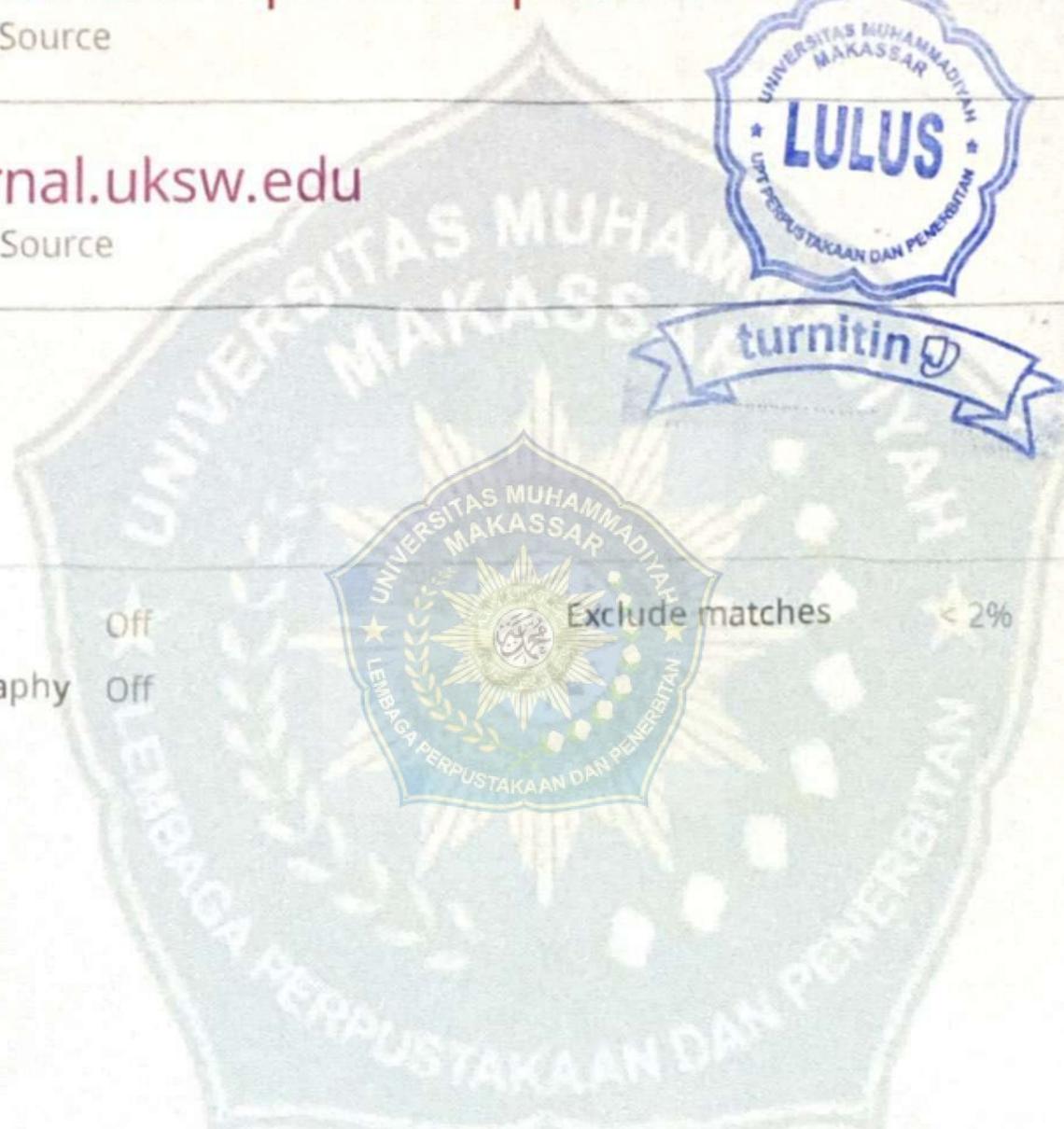
Internet Source

2%

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%





# BAB V siswan 105721109720

by TahapTutup



**Submission date:** 09-Jul-2024 08:15AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2414097588

**File name:** BAB\_V\_-\_2024-07-09T090706.854.docx (18.73K)

**Word count:** 181

**Character count:** 1270

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

[www.researchgate.net](http://www.researchgate.net)

Internet Source

4%



Exclude quotes

Off

Exclude bibliography

Off

Exclude matches

< 2%



## BIOGRAFI PENULIS



SISWAN, Panggilan Siiswan lahir di Bulukumba pada tanggal 24 Desember 2000 dari pasangan suami istri Bapak Saripuddin dan Ibu Saniasa. Peneliti adalah anak ketiga dari 3 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Mamoja Raya, Mangasa, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Penulis mengenyam Pendidikan di SDN 260 Erekeke pada tahun 2008 dan lulus pada tahun 2014, kemudian melanjutkan ke jenjang MTS Mangku Alam Kongbeng pada tahun 2014 sampai dengan 2017, selanjutnya penulis melanjutkan Pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA) pada SMA Negeri 11 Bulukumba dari tahun 2017 sampai dengan 2020. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan Studinya di Universitas Muhammadiyah Makassar dan terdaftar sebagai Mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar.