

**PENGARUH KEPEMIMPINAN CAMAT
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA
DI KANTOR KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR**

ASWAR JALIL
Nomor Stambuk : 105640232915



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2019

**PENGARUH KEPEMIMPINAN CAMAT
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA
DI KANTOR KECAMATAN MANGGALA KOTA MAKASSAR**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Pemerintahan

Di susun dan Diajukan Oleh

Aswar Jalil

Nomor Stambuk : 105640232915

Kepada



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2019

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kepemimpinan Camat terhadap Efektivitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Aswar Jalil

Nomor Stambuk : .105640232915

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Burhanuddin, S.sos., M.Si


Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, ST., M.Si

Mengetahui :

Dekan
Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Jurusan
Ilmu Pemerintahan



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si


Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan Nomor: 0049/FSP/A.3-VIII/VIII/40/2019 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) dalam program studi Ilmu Pemerintahan di Makassar pada hari Sabtu tanggal 31 Agustus 2019.

TIM PENILAI

Ketua


Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si


Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

Penguji:

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si (Ketua)  (.....)

2. Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, ST., M.Si  (.....)

3. Ahmad Harakan, S.IP., MHI. (.....)

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Aswar Jalil
Nomor Stambuk : 10564232915
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 31 Agustus 2019

Yang Menyatakan,



Aswar Jalil

ABSTRAK

Aswar. 2019. Pengaruh Kepemimpinan Camat Terhadap Efektivitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Di Kantor Camat Manggala Kota Makassar (dibimbing oleh Burhanuddin dan Hafiz)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. Jenis Penelitian yang digunakan kuantitatif. Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket, observasi, dokumentasi. Data tersebut dianalisis secara statistik deskriptif kuantitatif dengan menggunakan aplikasi SPSS. Responden sebanyak 50 orang dan Teknik Pengambilan Sampel menggunakan teknik sampel jenuh/sensus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis variabel kepemimpinan berada dalam kategori baik, dan analisis variabel efektivitas pelayanan berada dalam kategori baik. Serta penelitian ini menunjukkan mempunyai pengaruh terhadap efektivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar sebesar 69.60%, sedangkan sisanya sebesar 30.40% dipengaruhi oleh variabel lain, misalnya: iklim organisasi, fasilitas kerja, dan lain-lain yang tidak dimasukkan atau tidak diteliti di dalam penelitian ini.

Kata kunci: Pengaruh , Kepemimpinan, Efektivitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Salawat serta salam kepada Rasullullah Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan umatnya.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari peran dan sumbangsih pemikiran dari banyak pihak. Untuk itu perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H Abdul Rahman Rahim, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Hj Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si. selaku ketua program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Bapak Dr. Burhanuddin, S.sos., M.Si. dan Bapak Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, ST., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan kritik dan saran bimbingan maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.

6. Dosen Fisipol, Staf Tata Usaha dan Karyawan FISIPOL Universitas Muhammadiyah Makassar atas segala bantuan dan mohon maaf atas segala kesalahan penulis.
7. Teristimewa kepada Saudara penulis Adrianto, Armansyah, Vivi, serta Aulana Sari yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya dengan penuh keikhlasan baik dari segi moril, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Sospol angkatan 2015 khususnya kelas IP-F'15 beserta Nida Hasa Japur, Rifki, Baso, Janwar, Ardi, dan Vista yang telah memberikan dukungan dan doa kepada peneliti.
9. Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, namun penulis berharap semoga bermanfaat bagi para pembaca.

Makassar, 31 Agustus 2019

Penulis

Aswar Jalil

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
Bab I Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penulisan.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Pengertian, Teori, Konsep Kepemimpinan.....	5
1. Teori Kepemimpinan.....	5
2. Pengertian Kepemimpinan.....	9
3. Indikator Kepemimpinan.....	12
4. Konsep Efektivitas.....	13
5. Konsep Pelayanan.....	16
6. Tinjauan Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Efektivitas Pelayanan.....	22
B. Kerangka Pikir.....	23
C. Definisi Operasional.....	25
D. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	28
B. Jenis Dan Tipe Penelitian.....	28
C. Populasi Dan Sampel.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	42

B. Hasil Analisis Deskriptif Pengaruh Kepemimpinan Camat terhadap Efektivitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Camat Kota Makassar	45
C. Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP.....	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	97



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria Jawaban Responden.....	31
Tabel 3.2 ANOVA	33
Tabel 3.3 Coefficients	33
Tabel 3.4 Model Summary.....	34
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	36
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	37
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Kepemimpinan (X).....	38
Tabel 3.8 <i>Case Processing Summary</i>	38
Tabel 3.9 <i>Reability Statistic</i>	38
Tabel 3.10 <i>Case Processing Summary</i>	39
Tabel 3.10 <i>Realibility Statistics</i>	39
Tabel 4.1 Daftar Kelurahan di Kecamatan Manggala.....	42
Tabel 4.2 Pernyataan Responden terhadap Indikator Direktif (Arahan).....	45
Tabel 4.3 Pernyataan Responden terhadap Indikator Support (Mendukung)	46
Tabel 4.4 Pernyataan Responden terhadap Indikator Partisipasi	48
Tabel 4.5 Pernyataan Responden terhadap Indikator Kepemimpinan Berorientasi pada Prestasi.....	50
Tabel 4.6 Pernyataan Responden terhadap Indikator Kuantitas Pelayanan	52
Tabel 4.7 Pernyataan Responden terhadap Indikator Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.8 Pernyataan Responden terhadap Indikator Pemanfaatan Waktu	55
Tabel 4.9 Pernyataan Responden terhadap Indikator Peningkatan Kualitas.....	57
Tabel 4.10 Hasil Kumulatif Pernyataan Responden Terhadap 12 Indikator Dari Variabel (X) Kepemimpinan Dan Variabel (Y) Efektivitas Pelayanan	59

DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar 3.1 Kerangka Pikir	24
Daftar Gambar 4.1 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Kecamatan Mangala Kota Makassar	43



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suatu organisasi akan berhasil atau bahkan gagal sebagian besar ditentukan oleh seorang pemimpin. Suatu ungkapan yang mulia mengatakan bahwa pemimpinlah yang bertanggung jawab atas kegagalan pelaksanaan suatu pekerjaan, merupakan ungkapan yang mendudukkan posisi pemimpin dalam suatu organisasi pada posisi yang terpenting.

Kepemimpinan dibutuhkan manusia, karena adanya suatu keterbatasan dan kelebihan-kelebihan tertentu pada manusia. Kemampuan manusia berbeda-beda ada organisasi dapat bersaing dalam situasi ekonomi yang berubah secara cepat, kepemimpinan yang diperlukan saat ini adalah kepemimpinan yang dapat meningkatkan kesadaran bawahan dengan memberikan dorongan cita-cita dan nilai moral yang lebih tinggi serta pengembangan potensi dan kinerja bawahannya.

Eksistensi camat sebagai *leader* dalam organisasi pemerintahan sangat diharapkan untuk membangun motivasi kepada para bawahannya dan membangun kepercayaan pegawai bahwa mereka dibutuhkan. Hasil penelitian Rusli (2017: 214) menyatakan bahwa “untuk mencapai efektivitas pelayanan pegawai pada masyarakat yang diinginkan maka perlu ada motivasi pada pegawai, komunikasi yang baik, agar pegawai menyadari bahwa mereka memang benar-benar dibutuhkan dan tidak dibedakan, sehingga mereka melaksanakan pekerjaan mereka dengan sebaik-baiknya demi kepuasan masyarakat”. Namun demikian, sebagian pegawai dalam melaksanakan

tugasnya belum maksimal. Kondisi ini terjadi karena camat sebagai motivator dalam pelaksanaan tugas pegawai juga belum maksimal.

Sebagai seorang kepala kecamatan, camat adalah seorang pemimpin dalam organisasi pemerintahan, dengan kata lain dalam mewujudkan pelayanan yang baik, dibutuhkan arahan dan intruksi dari seorang pemimpin kepada para bawahannya. Hasil penelitian Nurlianti dan Abidin (2017: 4) menyatakan bahwa “kemampuan dan keterampilan dalam pengarahan merupakan faktor penting efektivitas pelayan suatu organisasi. Bila pemimpin dapat mengidentifikasi kualitas-kualitas yang berhubungan dengan kepemimpinan, kemampuan untuk menyeleksi pemimpin-pemimpin yang efektif akan meningkat”. Tetapi, untuk mewujudkan pelayanan yang baik, camat harus lebih memperhatikan kinerja pegawainya dan dituntut untuk memberikan arahan yang tepat agar para pegawainya dapat melakukan pekerjaan yang baik dan benar.

Camat berkedudukan sebagai koordinator yang diharapkan dapat berinteraksi dengan baik kepada para aparatur sipil negara agar dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Hasil penelitian Syopwani (2017: 126) menyatakan bahwa “kepemimpinan yang terjalin di antara Camat, Sekretaris Kecamatan dan Kepala-Kepala Seksi dengan para staf kecamatan merupakan proses interaksi sosial yang berlangsung dalam situasi kerja yang dinamis. Proses interaksi sosial yang demikian itu tentu berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas dan tanggungjawab pegawai. Oleh sebab itu, kepemimpinan dapat berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan pegawai”. Namun demikian, sebagian pegawai belum bisa

melaksanakan kerja mereka dengan baik karena kurangnya interaksi yang baik antara pegawai dengan Camat.

Hasil observasi awal di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar menunjukkan bahwa seringkali ditemukan pegawai yang tidak berkerja efektif sebagaimana mestinya. Misalnya saja para pegawai seringkali datang terlambat masuk kerja dari jam kerja yang telah ditentukan, bahkan meninggalkan kantor sebelum jam kerja berakhir. Selain itu adanya keluhan dari beberapa masyarakat bahwa sulitnya untuk bertemu dengan bapak camat guna mendapatkan tanda tangan, serta telatnya konfirmasi dari para pegawai akan keberadaan bapak camat. Dan fasilitas – fasilitas pendukung bagi para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan masih minim, sehingga terkadang mereka memberikan pelayanan yang kurang memuaskan terhadap masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa pengaruh kepemimpinan camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara sangatlah berpengaruh akan kualitas, kesuksesan atau kegagalan dalam suatu pelayanan masyarakat. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :“Pengaruh Kepemimpinan Camat terhadap Efektivitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kepemimpinan Camat di Kantor Kecamatan Kecamatan Manggala Kota Makassar?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan aparat sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar?

3. Seberapa besar pengaruh kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparat sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui seberapa besar kepemimpinan Camat di Kecamatan Manggala Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui seberapa besar efektivitas pelayanan aparat sipil negara di Kantor Kecamatan Kecamatan Manggala Kota Makassar.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparat sipil negara di Kantor Kecamatan Kecamatan Manggala Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Untuk mendapatkan data, informasi yang akurat sebagai bahan dalam penelitian dan dapat menunjang pengembangan ilmu pengetahuan dan mendukung penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan kepemimpinan khususnya dibidang pemerintahan.

2. Manfaat Empiris

Diharapkan dapat menjadi masukan atau salah satu alternatif pemecahan masalah yang ditemui dalam pelaksanaan tugas pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian, Konsep, dan Teori Kepemimpinan

1. Teori Kepemimpinan

Masalah kepemimpinan telah muncul bersamaan dengan dimulainya sejarah manusia, yaitu sejak manusia menyadari pentingnya hidup berkelompok untuk mencapai tujuan bersama. Mereka membutuhkan seseorang atau beberapa orang yang mempunyai kelebihan-kelebihan daripada yang lain, terlepas dalam bentuk apa kelompok manusia tersebut dibentuk. Hal ini tidak dapat dipungkiri karena manusia selalu mempunyai keterbatasan dan kelebihan-kelebihan tertentu.

Kepemimpinan dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang kompleks dimana seorang pemimpin mempengaruhi bawahannya dalam melaksanakan dan mencapai visi, misi, dan tugas, atau objektif-objektif yang dengan itu membawa organisasi menjadi lebih maju dan bersatu. Seorang pemimpin itu melakukan proses ini dengan mengaplikasikan sifat-sifat kepemimpinan dirinya yaitu kepercayaan, nilai, etika, perwatakan, pengetahuan, dan kemahiran-kemahiran yang dimilikinya.

Seseorang hanya akan menjadi seorang pemimpin yang efektif apabila secara genetika memiliki bakat-bakat kepemimpinan kemudian bakat-bakat tersebut dipupuk dan dikembangkan melalui kesempatan untuk menduduki jabatan kepemimpinan serta ditopang oleh pengetahuan teoritikal yang diperoleh melalui pendidikan dan latihan, baik yang bersifat umum maupun yang menyangkut teori kepemimpinan.

Teori kepemimpinan yang berkembang, yaitu sebagai berikut :

1. Teori genetik, yaitu kepemimpinan sebagai *traits within the individual leader*. Artinya, seseorang dapat menjadi pemimpin karena dilahirkan sebagai pemimpin, bukan karena dididik untuk menjadi pemimpin (*leaders were borned and not made*). Menurut C. Bird dalam buku Saebani dan Sumantri (2014) yang berjudul “Kepemimpinan” mengatakan bahwa bakat kepemimpinan hanya sekitar 5%, sehingga yang paling menentukan adalah pendidikan dan pelatihan.
2. Teori sosial, yaitu teori yang memandang kepemimpinan sebagai fungsi kelompok (*function of the group*). Menurut teori ini, keberhasilan suatu kepemimpinan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan atau sifat-sifat seseorang, tetapi juga dipengaruhi oleh sifat-sifat dan ciri-ciri kelompok yang dipimpinnya. Setiap kelompok memiliki sifat dan ciri yang berbeda, sehingga memerlukan tipe atau gaya kepemimpinan yang berbeda pula. Dalam teori ini, peranan masyarakat sangat penting dalam menciptakan seorang pemimpin.

Setiap aktivitas seseorang dalam suatu kelompok tertentu yang dipandang memiliki kelebihan dari yang lainnya, kelompoknya akan menjadikan ia sebagai pemimpin. Dengan teori ini, pemimpin bukan dilahirkan, melainkan sengaja diciptakan dan dibuat berdasarkan pada kesepakatan sosial yang selalu hidup dalam kelompok tertentu. Bahkan yang paling besar, seorang presiden adalah pemimpin yang dibuat melalui pemilu, bukan dilahirkan.

3. Teori situasional, yaitu teori yang memandang bahwa kepemimpinan sangat berantung pada situasi. Teori ini tidak hanya melihat kepemimpinan dari sudut pandang yang bersifat psikologi dan sosiologis, tetapi juga berdasarkan ekonomi dan politik. Menurut konsep ini, kepemimpinan dipandang sebagai suatu fungsi dari situasi (*function of the situation*).
4. Teori ekologis, yaitu kepemimpinan merupakan penggabungan antara bakat alami yang sudah ada sejak dilahirkan dengan pendidikan dan pelatihan yang intensif. Teori ini tidak menolak adanya sumber natural kepemimpinan, tetapi sumber struktural pun sangat membantu terbentuknya seorang pemimpin yang fungsional dan berpengaruh.
5. Teori sosio-behavioristik, yaitu teori yang mengatakan bahwa kepemimpinan dilahirkan oleh bakat, turunan, dan kecerdasan yang alamiah; pengalaman dalam kepemimpinan; pembentukan formal dalam organisasi; situasi ;lingkungan; pendidikan dan pelatihan; kesepakatan sosial, dan kontrak politik.

Menurut Richard C. Husemen dan Archie B. Carrol dalam buku Saebani dan Sumantri (2014) yang berjudul “Kepemimpinan” mengatakan bahwa teori kepemimpinan yang komprehensif harus meliputi tiga hal, yakni (1) pemimpin dengan karakter psikologisnya, (2) para pengikut dengan masalah, sikap, dan kebutuhannya, (3) situasi kelompok antara pemimpin dengan pengikutnya saling berinteraksi.

Menurut Parmudji dalam buku Saebani dan Sumantri (2014) yang berjudul “Kepemimpinan” mengatakan bahwa ada enam teori kepemimpinan yang dikembangkan, yaitu : (1) teori sifat (*trait theory*), (2) teori lingkungan (*environment theory*), (3) teori pribadi dan situasi (*personal-situasional theory*), (4) teori interaksi dan harapan (*interaction-expection theory*), (5) teori humanistik (*humanistic theory*), (6) teori pertukaran (*exchange theory*). Berdasarkan teori itu dapat diidentifikasi bahwa pada dasarnya, teori kepemimpinan itu ada tiga macam yaitu, teori sifat, teori perilaku, dan teori lingkungan.

Teori pribadi dan situasi merupakan gabungan dari teori sifat dan lingkungan, kemudian teori interaksi dan harapan merupakan gabungan dari teori perilaku dan teori lingkungan. Pertama, teori sifat (*trait theory*). Teori ini sering disebut sebagai teori genetis karena seorang pemimpin dianggap memiliki sifat-sifat yang dibawa sejak lahir sebagai suatu yang diwariskan. Di samping itu, teori ini juga sering disebut teori bakat karena menganggap bahwa pemimpin itu dilahirkan, bukan dibentuk. Kedua, teori perilaku (*behavior theory*). Teori ini memiliki dasar pemikiran bahwa kepemimpinan dipandang sebagai hubungan di antara orang-orang, bukan sebagai sifat atau ciri-ciri seorang individu. Oleh karena itu, keberhasilan seorang pemimpin sangat ditentukan oleh interaksi antara pemimpin dengan anggotanya.

Pendekatan sifat-sifat dan pendekatan perilaku tidak melahirkan konsepsi baru mengenai kepemimpinan karena titik tolak perumusannya tetap sama, yaitu karakteristik mengenai seorang pemimpin. Pendekatan perilaku berlandaskan pemikiran bahwa keberhasilan atau kegagalan pemimpin ditentukan oleh gaya bersikap

dan bertindak pemimpin yang bersangkutan. Ketiga, teori lingkungan (*environment theory*). Munculnya para pemimpin merupakan hasil dari waktu, tempat, dan keadaan. Situasi dan kondisi yang berbeda menyebabkan kualitas kepemimpinan yang berbeda pula. Teori ini munculkan sebuah pernyataan, "*leaders are made not born*". Artinya, para pemimpin itu dibentuk, bukan dilahirkan. Melalui evolusi sosial, seorang pemimpin lahir dengan cara memanfaatkan kemampuan untuk berkarya dan bertindak mengatasi masalah-masalah yang timbul pada situasi dan kondisi tertentu.

2. Pengertian Kepemimpinan

Dalam menjelaskan pemimpin dan kepemimpinan, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, di antaranya : (a) kekuasaan dan kewenangan, yaitu kemampuan untuk bertindak bagi seorang pemimpin untuk menggerakkan bawahannya agar mengikuti kehendaknya dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, (b) kewibawaan, yaitu berbagai keunggulan yang dimiliki seorang pemimpin, sehingga membedakan dengan yang dipimpinnya, dan dengan keunggulan tersebut, orang lain patuh dan bersedia melakukan kegiatan-kegiatan yang dikehendaknya, (c) kemampuan, yaitu keseluruhan daya, baik berupa keterampilan sosial maupun keterampilan teknis yang melebihi orang lain.

Kepemimpinan atau *leadership* adalah kemampuan seseorang untuk memengaruhi orang lain agar bekerja sama sesuai dengan rencana demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, kepemimpinan memegang peranan penting dalam manajemen, bahkan kepemimpinan adalah inti dari manajemen.

Tidak semua pemimpin memiliki jiwa kepemimpinan yang sama. Jiwa kepemimpinan merupakan bakat alami. Tentu bukan pemimpin yang baik jika tidak memiliki jiwa "kepemimpinan". Sebaliknya, banyak orang yang memiliki bakat kepemimpinan, tetapi tidak pernah mendapat kesempatan untuk menjadi pemimpin dalam arti yang sebenarnya. Oleh karena itu, jiwa kepemimpinan berkaitan dengan kesempatan dan nasib yang diperoleh dalam perjalanan hidupnya. Atas dasar itulah, kepemimpinan yang terkecil adalah memimpin diri sendiri, mengendalikan hawa nafsu, dan mengembangkan potensi yang dimiliki secara individual.

Seorang pemimpin tidak cukup hanya memiliki hati atau karakter, tetapi juga harus memiliki serangkaian metode kepemimpinan agar dapat menjadi pemimpin yang efektif. Banyak pemimpin memiliki kualitas aspek karakter dan integritas. Akan tetapi, ketika menjadi pemimpin formal, justru tidak efektif karena tidak memiliki metode kepemimpinan yang baik.

Menurut dari beberapa ahli yang mengemukakan, yaitu :

- a. Menurut Suradiana (1997) dalam buku Saebani dan Sumantri (2014) yang berjudul "Kepemimpinan" mengatakan bahwa pemimpin adalah orang yang memimpin kelompok dua orang atau lebih, baik organisasi maupun keluarga.
- b. Menurut I.Redl: *Group Emotion and Leadership* dalam buku Saebani dan Sumantri (2014) yang berjudul "Kepemimpinan" mengatakan bahwa pemimpin adalah seorang yang menjadi titik pusat yang mengintegrasikan kelompok.
- c. Kepemimpinan adalah proses pengarahan dan memengaruhi aktivitas yang berkaitan dengan tugas anggota kelompok.

Menurut Syamsul (2012) dalam buku Saebani dan Sumantri (2014) yang berjudul “Kepemimpinan” mengatakan bahwa sebagai implikasi dari definisi adalah sebagai berikut :

1. Kepemimpinan melibatkan orang lain, yang berkedudukan sebagai bawahan atau pengikut.
2. Perbedaan distribusi kekuasaan, misalnya kekuasaan legalitas untuk pemimpin formal atau kekuasaan paksaan untuk manajer, dan sebagainya
3. Kemampuan dalam menggunakan berbagai bentuk kekuasaan untuk memengaruhi perilaku bawahan.

Dengan konsep kepemimpinan tersebut, kepemimpinan dapat dipandang sebagai berikut :

- a. Penyebab berbagai kegiatan, proses atau kesediaan untuk mengubah pandangan sikap (mental/fisik) dari kelompok orang, baik dalam hubungan organisasi formal maupun internal.
- b. Seni, kesanggupan (*ability*) atau teknik untuk membuat kelompok bawahan dalam organisasi formal atau para pengikut atau simpatisan dalam organisasi informal mengikuti atau menaati segala perintahnya serta membuat mereka berantusias dan bersemangat untuk mengikuti, bahkan berkorban untuknya.
- c. Bentuk persuasi suatu seni pembinaan kelompok orang tertentu, biasanya melalui *human relations* dan motivasi yang tepat, sehingga tanpa rasa takut bersedia bekerja sama untuk memahami dan mencapai tujuan-tujuan organisasi.

- d. Sarana, instrumen, atau alat untuk membuat sekelompok orang bersedia bekerja sama menaati segala peraturan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Dalam hal ini, kepemimpinan dipandang sebagai dinamika organisasi yang membuat orang-orang bergerak, bergiat, berdaya upaya secara “kesatuan organisasi” untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Berdasarkan pandangan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan merupakan rangkaian kemampuan dan sifat kepribadian, termasuk di dalamnya kewibawaan, untuk dijadikan sebagai sarana meyakinkan orang-orang yang dipimpinnya, agar melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya dengan rela, penuh semangat, dan kegembiraan batin, serta merasa tidak terpaksa.

3. Indikator Kepemimpinan

Adapun indikator kepemimpinan menurut House dan Syamsul (2012) menyatakan terdapat empat indikator dalam kepemimpinan :

- a. *Direktif* (arahan) terdiri dari : karyawan tahu apa yang diharapkan pemimpin dari kinerja mereka dan pengarahan khusus dari pemimpin.
- b. *Supportive* (mendukung) terdiri dari : mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif dan memperhatikan kesejahteraan karyawan.
- c. *Partisipatif* terdiri dari : memberikan kebebasan berpendapat dan mempertimbangkan saran.
- d. *Kepemimpinan berorientasi pada prestasi* terdiri dari : menetapkan tujuan dan memperlihatkan kepercayaan bahwa karyawan dapat mencapai standar yang tinggi.

4. Konsep Efektivitas

Menurut Makmur dalam bukunya yang berjudul “Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan” (2011) mengemukakan bahwa pemahaman tentang efektivitas adalah suatu usaha yang dilakukan secara sadar dan rasional untuk menciptakan ketepatan penggunaan berbagai sumber yang dimiliki oleh organisasi sehingga memberikan manfaat untuk meningkatkan kesejahteraan sesuai dengan tuntutan kehidupan masing-masing.

Interpretasi terhadap efektivitas yang berkembang dalam pemikiran manusia merupakan salah satu mekanisme yang sangat penting untuk mengembangkan berbagai konsep dan pandangan berdasarkan kecerdasan pola pikir yang berkaitan dengan efektivitas dan aktivitas yang dilakukan oleh manusia, baik sebagai organisasi pemerintahan, organisasi perusahaan swasta, maupun sebagai anggota masyarakat pada umumnya. Interpretasi manusia yang sejati mampu memberikan makna dan manfaat dalam rangka mengungkapkan suatu kebenaran yang telah diinterpretasi oleh berbagai pihak, dalam realitas senantiasa terjadi pengabaian dari berbagai variabel, terutama variabel yang mereka rasakan akan merugikan dirinya sendiri walaupun variabel tersebut menguntungkan publik, artinya menguntungkan bagi masyarakat umum. Oleh sebab itu suatu aktivitas yang dilakukan dalam sebuah organisasi terdapat interpretasi antara kelompok yang satu dengan kelompok yang lainnya.

Persepsi tentang efektivitas sesungguhnya bersumber dari satu kriteria ilmu administrasi yang berkembang secara alamiah ke dalam berbagai aktivitas kehidupan manusia untuk mencapai tujuan yang mereka kehendaki. Memang secara alamiah dalam realitas bahwa apa yang kita bayangkan sebelumnya itu mungkin dapat terjadi,

tetapi mungkin juga tidak, namun kalau memang kita telah mengetahui secara pasti akan terjadi sesuatu itu. Bukankah lebih baik kita mempersiapkan diri, kelompok sampai kepada organisasi untuk menghadapi yang akan terjadi itu, bukan hanya pada tataran berpikir saja, tetapi harus sampai kepada tindakan dengan kebijakan yang tepat. Dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan, janganlah kita hanya memikirkan kelemahan-kelemahan pada diri kita, kelompok atau organisasi kita, tetapi yang terpenting bagaimana merubah kelemahan menjadi kekuatan sehingga tujuan yang kita tetapkan sebelumnya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Setiap orang pasti mempunyai kekurangan atau kelemahan, walaupun orang tersebut mempunyai kecerdasan yang sempurna, namun tidak akan luput dari pada kekeliruan dan bahkan kesalahan. Oleh sebab itu untuk menentukan tingkat efektivitas keberhasilan seseorang, kelompok, organisasi bahkan sampai kepada negara pun kita harus melakukan perbandingan antara kebenaran atau ketetapan dengan kekeliruan atau yang dilakukan. Semakin rendah tingkat kekeliruan atau kesalahan yang terjadi, tentunya akan semakin mendekati ketepatan dalam pelaksanaan setiap aktivitas atau pekerjaan tugas yang dibebankan setiap orang. Namun demikian bukan berarti bahwa efektivitas hanya bersumber dari renungan atas kesalahan atau kekeliruan yang telah dilakukan masa lampau, tetapi juga harus dipadukan dengan aktivitas berpikir secara rasional, kemudian mengimplementasikan pemikiran itu ke dalam suatu tindakan yang lebih tepat, sehingga tujuan yang hendak dicapai itu dapat memberikan hasil dengan memuaskan semua pihak baik sebagai anggota individu, kelompok maupun sebagai anggota organisasi.

Persoalan efektivitas sebenarnya adalah tidak terbatas pada keadaan yang bersifat konstitusional saja melainkan terdapat kepada seluruh aspek kehidupan manusia dengan berbagai atributnya. Sebagaimana kita telah sebutkan di atas bahwa salah satu kriteria dari administrasi sebagai suatu ilmu pengetahuan adalah efektivitas yang sebenarnya tidak dapat dipisahkan dengan kriteria lainnya, yaitu rasionalitas dan efisiensi. Ketiga kriteria ini merupakan suatu kesatuan yang saling melengkapi dalam rangka keberhasilan dari berbagai rangkaian kegiatan manusia dalam sebuah organisasi baik dari segi pemerintahan maupun dalam dunia bisnis.

Menurut Hasibuan (2003), efektivitas merupakan suatu keadaan keberhasilan kerja atau pelayanan yang sempurna sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, yaitu

:

a. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja merupakan volume kerja yang dihasilkan dibawah kondisi normal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapat atau dialaminya selama bekerja. Setiap perusahaan selalu berusaha supaya efektivitas kerja dari karyawannya dapat ditingkatkan. Oleh Karena itu, suatu perusahaan selalu berusaha agar setiap karyawannya memiliki moral kerja yang tinggi.

b. Kualitas Kerja

Kualitas kerja merupakan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan didalam mengerjakan pekerjaan.

c. Pemanfaatan Waktu

Setiap karyawan harus dapat menggunakan waktu seefisien mungkin, terutama dengan cara datang tepat waktu ke kantor dan berusaha untuk menyelesaikan tugas sebaik-baiknya dengan memanfaatkan waktu selama penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan.

d. Peningkatan Kualitas

Sumber Daya Manusia diperlukan guna mewujudkan hasil yang diharapkan oleh setiap perusahaan. Setiap karyawan sudah sepatutnya diarahkan untuk lebih meningkatkan efektivitas kerja mereka melalui berbagai tahapan usaha secara maksimal. Sehingga dengan demikian pemanfaatan sumber daya manusia akan lebih berpotensi dan lebih mendukung keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan.

5. Konsep Pelayanan

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan.

Pelayanan tidak ditafsirkan hanya dengan kontekstualitasnya saja, tetapi harus diimplementasikan secara substantif. Bahwa siapa yang melayani dan bagaimana pelayanan harus diaktualisasikan dengan penuh tanggung jawab dan profesional. Sehingga keberadaan pemberi pelayanan dengan berbagai cara dan metodenya dan penerima layanan dengan berbagai syarat dan ketentuannya dapat diintegrasikan dalam kerangka pemberian pelayanan publik yang prima. Sesuai dengan kebutuhannya, pelayanan publik menjadi indikator penting dalam penyelenggara pemerintahan dan menjadi dasar untuk menciptakan pemerintahan yang baik.

Setiap organisasi mempunyai kerangka dasar untuk melakukan kegiatan organisasi sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Ada kepemimpinan, sarana prasarana, sumber daya manusia, dan pendanaan sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Kesemuanya berada pada posisi yang seimbang dalam lingkaran manajemen dan sistem yang ada sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Karakteristik ideal dapat memberikan gambaran komprehensif tentang organisasi birokrasi. Aparatur yang berkualitas akan menjamin tercapainya tujuan birokrasi, yaitu meningkatkan kualitas kinerja aparatur dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi tujuan penting dalam penyelenggaraan organisasi birokrasi. Pelayanan publik menjadi indikator utama dalam pengukuran kinerja aparatur. Dari pengukuran kinerja itulah, kualitas aparatur dapat dikontrol secara baik, sehingga

menghasilkan kualitas kinerja yang efektif dan efisien yang diinterpretasikan dalam kualitas pelayanan publik.

Menurut Syafiie dan Welasari (2015) dalam buku Hayat yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik” (2017) mengatakan bahwa memberikan pemahaman tentang ketentuan sebuah pelayanan itu berkualitas sebagai berikut :

- a. Adanya keandalan (*reliability*)
- b. Adanya tanggapan baik (*responsiveness*)
- c. Adanya kecakapan yang berwenang (*comperence*)
- d. Adanya jalan untuk memulai (*aces*)
- e. Adanya sopan santun (*courtesy*)
- f. Adanya hubungan baik (*communication*)
- g. Adanya kepercayaan (*security*)
- h. Adanya jaminan (*credibility*)
- i. Adanya pengertian (*understanding*)
- j. Adanya penampilan yang baik (*appearance*)

Pelayanan menjadi bagian tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun pemenuhan terhadap barang atau jasa. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan tentunya harus melakukan pelayanan publik secara optimal untuk menghasilkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun demikian, pelayanan

publik yang baik harus didukung oleh tingkat partisipasi yang baik juga. Masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus bersifat aktif dan partisipatif dalam penerimaan pelayanan dari para pemimpin. Pemenuhan terhadap standar pemenuhan pelayanan, mendukung program-program pelayanan yang dilakukan sehingga keseimbangan dan kerja sama pelayanan dapat dilakukan secara baik. Pemenuhan pelayanan yang baik adalah dengan tidak ada ketimpangan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Oleh karena itu, Menurut Rahmayanty (2013) dalam buku Hayat yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik” (2017) mengatakan bahwa merekomendasikan lima hal pokok dalam merancang pemberian pelayanan secara prima, yaitu :

- a. Regulasi layanan (*service regulation*). Untuk memudahkan dalam pemberian pelayanan, setiap pemimpin harus membangun regulasi dalam bentuk sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata ara lainnya dalam menerima maupun mendapatkan pelayanan dalam standar pelayanan yang ditentukan dalam organisasi dan dapat diterima oleh para masyarakat. Dasar hukum pelayanan, persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, dan lain sebagainya harus dijelaskan secara lengkap dalam pembuatan regulasi pelayanan. Regulasi yang tidak berbelit-belit tidak tumpang tindih antara yang satu dengan yang lainnya, aturan yang di atasnya maupun yang dibawahnya, akan memberikan potensi pelayanan yang lebih baik. Regulasi itu mengatur aturan dan jalannya pelayanan yang akan diberikan, dari regulasi tersebut diharapkan pelayanan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, yaitu pelayanan yang berkualitas, mudah, murah, baik, cepat, dan tepat.

- b. Fasilitas-fasilitas lainnya (*service facilities*). Fasilitas sebagai sarana penunjang dalam pelaksanaan pelayanan menjadi penting juga untuk diperhatikan. Fasilitas atau sarana pendukung adalah sebagai instrumen untuk membantu meningkatkan kinerja pelayanan dan efektif kepada para masyarakat untuk dapat menikmati fasilitas yang ada. Kualitas sumber daya manusia yang kompeten dan sistem yang baik membutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas.
- c. Peranan tim pengarah (*advisory team*). Tim pengarah sebagai kontrol penuh terhadap manajemen tertinggi dalam organisasi. Perannya adalah memberikan pengarah terhadap penyelenggara pelayanan dalam membuat perencanaan, melakukan monitoring, memberikan motivasi, menjadi teladan, tergabung dalam asosiasi untuk meningkatkan kualitas diri menjadi lebih baik, melaksanakan konsep *plan, do, check and action*, memecahkan masalah, memberikan masukan dan saran, memberikan kepercayaan terhadap tugas dan tanggung jawabnya, menjadi *ghost shopping*, dan melaksanakan analisis terhadap pelanggan yang beralih. Dengan demikian, kinerja penyelenggara pelayanan dapat terus terkontrol dengan arahan-arahan dari tim pengarah. Tim pengarah selain sebagai pemberi arahan terhadap jalannya organisasi, menjadi kontrol penting dan menjadi pendamping bagi penyelenggara pelayanan, sehingga tidak keluar dari garis yang sudah ditentukan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.
- d. Mudah, murah, cepat dan manfaat (*simple, cheap, fast, and benefit*). Bahwa kemudahan, kemurahan, kecepatan, dan kemanfaatan pelayanan adalah menjadi hak

warga negara untuk menerima pelayanannya. Mudah berarti pelayanannya tidak berbelit-belit, tidak harus direpotkan dengan proses pelayanan dan tidak dipersulit. Aturan sesungguhnya harus memberikan kemudahan, bukan berarti sebaliknya. Kemudian murah adalah keterjangkauan masyarakat dalam membayar terhadap proses penerimaan pelayanan. Kecepatan pelayanan juga menjadi harapan bagi masyarakat terhadap penerimaan pelayanan. Cepatnya pelayanan saat ini sudah menjadi kebutuhan masyarakat, meningkatnya perkembangan teknologi dan informasi memberikan dorongan kepada pemerintah untuk meningkatkan aspek pelayanan secara cepat. Cepatnya pelayanan memberikan implikasi yang baik bagi penyelenggara pelayanan, karena kebutuhan masyarakat saat ini adalah pelayanan yang cepat. Begitu juga kemanfaatan pelayanan. Artinya bahwa setiap pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

- e. Membudayakan pemberian pelayanan yang baik, melalui: (1) *self awareness*. Kesadaran pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan; (2) *enthusiasm*. Memberikan pelayanan dengan penuh antusias atau gairah ; (3) *reform*. Memberikan dan meningkatkan kinerja pelayanan ; (4) *value*. Pelayanan harus memberikan nilai tambah; (5) *impressive*. Pelayanan harus diberikan dengan cara yang menarik dan mempunyai kesan yang baik; (6) *care*. Memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan secara optimal; dan (7) *evaluation*. Pelayanan telah diberikan harus selalu dievaluasi secara rutin.

Dari berbagai penjelasan di atas, bahwa pelayanan publik bisa dilakukan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat jika seluruh komponen

pelayanan memenuhi standar pelayanan. Pelayanan publik itu tidak berdiri sendiri, faktor lainnya juga memengaruhi terhadap pemberian pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut, ada aspek manajemen menjadi bagian seperti organisasi pemerintahan.

6. Tinjauan Pengaruh Kepemimpinan terhadap Efektivitas Pelayanan

Kepemimpinan seorang pemimpin memiliki hubungan dengan efektivitas dalam tim kerja pada karyawan atau bawahan organisasi, sehingga pemimpin diharapkan tetap menerapkan kepemimpinan yang demokratis secara konsisten dan menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan bawahan. Memberi kebebasan bawahan untuk memberikan ide – ide mereka dan bebas berpendapat untuk tujuan organisasi yang terarah dan tercapai dengan berbagai pandangan dari pemimpin, sehingga dapat terbentuk efektivitas dalam bekerja pada satu tim kerja.

Adapun hasil penelitian yang mengkaji tentang pengaruh kepemimpinan terhadap efektivitas pelayanan, yaitu :

- a. Penelitian Putri dan Adelia, dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Camat Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Curup Kabupaten Rejang Lebong”, menyimpulkan bahwa kepemimpinan berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai pada Kantor Camat Curup.
- b. Penelitian Rusmaini, yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang”, menyimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif antara kepemimpinan terhadap efektivitas kerja pegawai di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang

- c. Penelitian Aryansyah, “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Rawas”, menyimpulkan bahwa Pengaruh Kepemimpinan Pegawai pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Rawas berpengaruh sebesar 50.2%, sedangkan sisanya 49.8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti wewenang pegawai dan lingkungan kerja.

B. Kerangka Pikir

Kepemimpinan dan Pemimpin merupakan kebutuhan manusia secara kodrat, karena kelebihan dan kekurangan atau keterbatasan yang melekat pada diri manusia, disatu sisi memerlukan pemimpin dan disisi lain pada saat tertentu dituntut untuk mampu memimpin. Masalah kepemimpinan muncul bersamaan dengan peradaban manusia. Ada anggapan bahwa maju atau mundurnya suatu organisasi, maka sangat bergantung kepada bagaimana pemimpinnya.

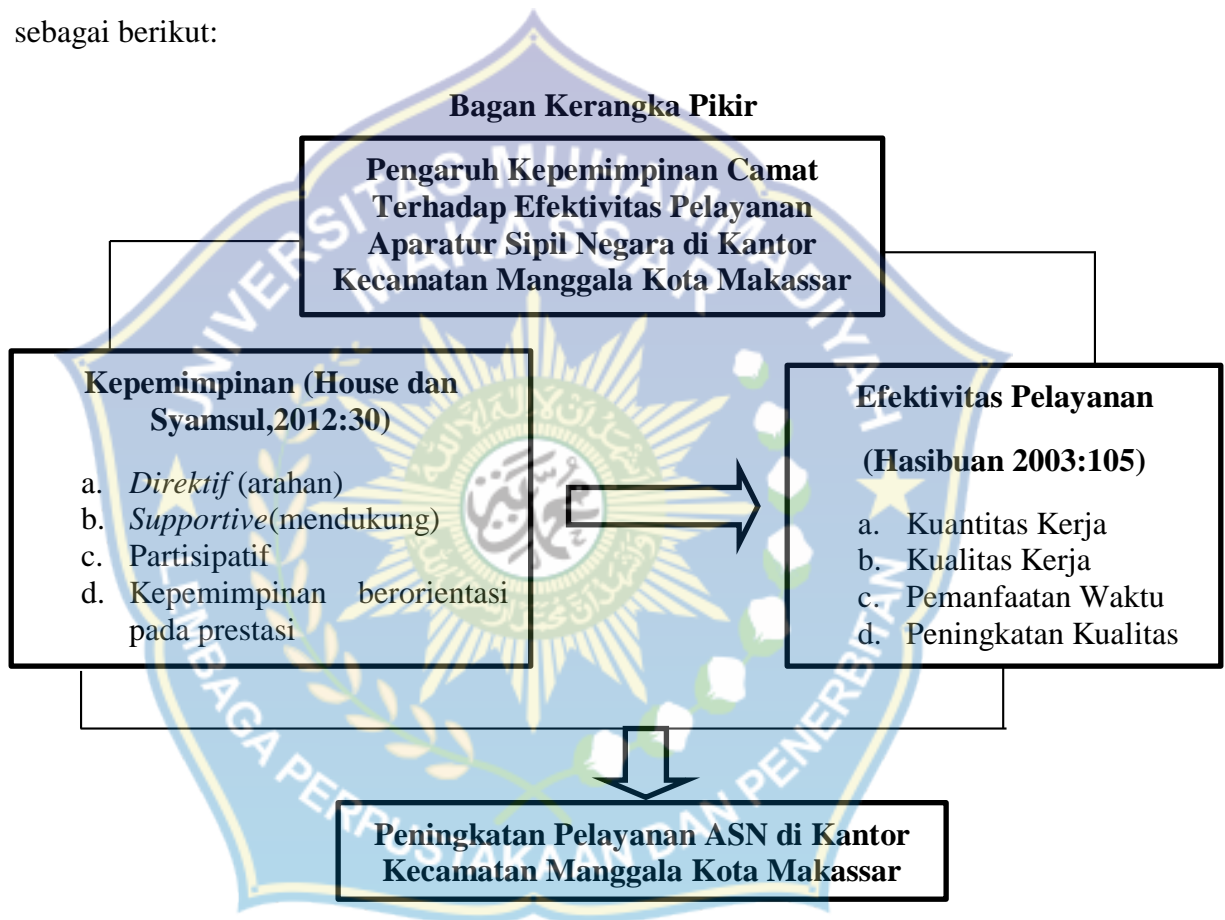
Berangkat dari bagaimana seorang pemimpin dalam memimpin dapat dilihat dari cara berkomunikasi, pemberian motivasi, kemampuan memimpin, pengambilan keputusan, kekuasaan yang positif.

Efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, bila dilihat dari aspek segi keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Selanjutnya efektivitas pelayanan memiliki indikator kuantitas kerja, kualitas kerja, pemanfaatan waktu, peningkatan kualitas.

Berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti dapat menentukan seberapa besar kepemimpinan sesuai dengan situasi yang ada agar pemimpin dapat mempengaruhi

efektivitas pelayanan dalam bekerja dan dapat menghasilkan kinerja yang sangat berkualitas sehingga dapat meningkatkan efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Kerangka pemikiran diatas dapat dilihat dalam model kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir

C. Definisi Operasional

1. Kepemimpinan yaitu seorang Camat bisa memberikan pengaruh kepada para anggotanya untuk mencapai tujuan bersama.

- a. *Direktif* (arahan) yaitu arahan, intruksi, pedoman atau perintah resmi yang dikeluarkan oleh Camat kepada pegawainya di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.
 - b. *Supportive* (mendukung) yaitu tindakan yang dilakukan oleh Camat dalam bentuk dukungan kepada setiap usaha para pegawainya seperti mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif dan memperhatikan kesejahteraan pegawainya di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.
 - c. *Partisipatif* yaitu sikap Camat Manggala Kota Makassar dalam ikut serta memberikan kebebasan berpendapat dan mempertimbangkan saran dari para pegawainya.
 - d. *Kepemimpinan berorientasi pada prestasi* seperti Camat menetapkan tujuan dan memperlihatkan kepercayaan bahwa para pegawainya dapat mencapai standar pelayanan yang tinggi.
2. *Efektivitas Pelayanan* yaitu keberhasilan kerja atau pelayanan yang sempurna sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan seperti para pegawai memberikan pelayanan dengan bersungguh-sungguh secara efisien untuk memenuhi kepentingan masyarakat.
- a. *Kuantitas Pelayanan* yaitu volume kerja yang dihasilkan oleh pegawai Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar dibawah kondisi normal. Di mana dapat dilihat dari banyaknya beban kerja dan keadaan yang didapat atau dialami selama bekerja dan para pegawai dapat memiliki moral kerja yang tinggi.

- b. Kualitas Pelayanan yaitu hasil kerja yang baik dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat di Kecamatan Manggala Kota Makassar, baik dalam bentuk kerapihan, ketelitian, yang ditunjukkan oleh para pegawai Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.
- c. Pemanfaatan Waktu yaitu penggunaan waktu seefisien mungkin, di mana setiap pegawai Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar sebaiknya menggunakan waktu seefisien mungkin, terutama dengan cara datang tepat waktu, berusaha untuk menyelesaikan tugas sebaik-baiknya dengan memanfaatkan waktu selama penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan Camat Manggala Kota Makassar.
- d. Peningkatan Kualitas yaitu tindakan yang dilakukan oleh camat dalam mengarahkan pegawainya untuk lebih meningkatkan efektivitas kerja mereka secara maksimal pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

D. Hipotesis

Ho : Tidak ada pengaruh kepemimpinan camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Ha : Ada pengaruh kepemimpinan camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini kurang lebih selama 2 (dua) bulan. Lokasi penelitian berada di Kantor Kecamatan Manggala karena peneliti melihat adanya keluhan dari beberapa masyarakat bahwa sulitnya untuk bertemu dengan bapak camat guna mendapatkan tanda tangan, serta telatnya konfirmasi dari para pegawai akan keberadaan bapak camat.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan alasan karena adanya penyimpangan antara yang seharusnya dengan yang terjadi, antara aturan dan pelaksanaan, antara teori dan praktek, antara rencana dengan pelaksanaan. Masalah ini harus ditunjukkan dengan mata, baik data hasil penelitian sendiri maupun dokumentasi.

Adapun tipe penelitian ini adalah tipe penelitian survei. Alasan peneliti menggunakan tipe penelitian ini karena penulis menggunakan teknik pengumpulan informasi dengan cara menyusun daftar pertanyaan dan mengajukan pada responden dalam bentuk sampel dari sebuah populasi.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada Kantor Kecamatan Manggala yang berjumlah sebanyak 25 orang dan 25 dari masyarakat. Semua populasi penelitian ini dijadikan sampel penelitian. Sampel yang digunakan adalah

populasi penelitian ini dijadikan sampel penelitian. Sampel yang digunakan adalah sampel jenuh atau sensus.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian ini, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penulis tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Ada pun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Angket : penulis akan membuat pertanyaan dan pernyataan kepada para responden yang dilengkapi dengan jawaban. Guna membantu responden di Kantor Kecamatan Manggala untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat dengan memberi tanda *check* (√) pada tempat yang telah disediakan.
2. Observasi : penulis mengadakan pengamatan langsung dan penelitian terhadap objek yang diteliti dengan melihat, mendengar langsung dari kenyataan pada Kantor Kecamatan Manggala yang ada hubungannya dengan bagaimana pengaruh kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara tersebut dapat diobservasi secara langsung.
3. Dokumentasi : penulis akan mengumpulkan data yang diperoleh dari bukti transkrip data yang sudah ada dan akan menelusuri dan mempelajari dokumen-dokumen yang sudah ada.

Peneliti membuat 2 (dua) buah kuesioner untuk penelitian ini, satu kuesioner untuk memperoleh data terkait kepemimpinan (variabel X) dan satu kuesioner untuk memperoleh data terkait efektivitas pelayanan (variabel Y). Kedua kuesioner tersebut peneliti berikan kepada pegawai atau responden yang berada di Kantor Kecamatan Manggala. Guna mempermudah proses pembuatan kuesioner maka terlebih dahulu peneliti membuat kisi-kisi instrumen penelitian.

Kuesioner dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. *Skala Likert* digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi pegawai atau responden di Kantor Kecamatan Manggala tentang variabel kepemimpinan dan variabel efektivitas pelayanan. Ada 5 (lima) pilihan jawaban pada setiap item pertanyaan, yaitu:

1. Jawaban Sangat Setuju (SS) : diberi skor 5
2. Jawaban Setuju (S) : diberi skor 4
3. Jawaban Ragu-Ragu (RR) : diberi skor 3
4. Jawaban Tidak Setuju (TS) : diberi skor 2
5. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) : diberi skor 1

Kuesioner penelitian yang dibuat oleh peneliti ini akan diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum dan sesudah penelitian. Uji validitas dilakukan untuk menguji keakuratan/ kevalidan kuesioner penelitian, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kehandalan/ konsistensi kuesioner penelitian. Peneliti akan melakukan uji validitas dengan menggunakan bantuan *software SPSS version 24.0*. Pengujian validitas cukup dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai

r_{tabel} Product Moment (lihat Lampiran). Jika nilai $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$ maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan valid, begitupula sebaliknya. Data juga dikatakan valid jika nilai sig. (2-tailed) data < 0.05

Peneliti akan melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software SPSS version 24.0*. Pengujian realibilitas cukup dengan membandingkan r_{alpha} atau angka cronbach alpha dengan nilai 0,7. Jika r_{alpha} atau angka cronbach alpha $\geq 0,7$ maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan reliabel, begitupula sebaliknya.

E. Teknik Analisis Data

1. Teknik Analisis Statistik Deskriptif

Teknik analisis statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data kuesioner yang telah terkumpul dari jawaban responden pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (generalisasi).

Teknik analisis statistik deskriptif yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa tabel, perhitungan *modus, median, mean* (pengukuran tendensi sentral), perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, serta perhitungan *persentase (%)*. Penentuan persentase dari perolehan data hasil kuesioner dari masing-masing variabel menggunakan rumus perhitungan persentase:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan rumus:

n = Skor yang diperoleh

N = Skor ideal

% = Persentase

Data yang sudah dipersentasekan lalu ditafsirkan dengan kalimat-kalimat yang bersifat kuantitatif, dimana hasil persentase itu dapat digolongkan sebagaimana terlihat pada Tabel 3.1:

Tabel 3.1. Kriteria Jawaban Responden

Persentase Jawaban	Tafsiran Kualitatif
80% - 100%	Sangat Baik
60% - <80%	Baik
40% - <60%	Cukup Baik
20% - <40%	Kurang Baik
0% - <20%	Sangat Tidak Baik

(Arikunto, 2010: 246)

2. Teknik Analisis Regresi Linier Sederhana

Teknik analisis regresi sederhana digunakan untuk melihat besaran pengaruh variabel kepemimpinan terhadap variabel efektivitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. Digunakan pula untuk membangun persamaan dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan

(*prediction*). Adapun rumus persamaan regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini, adalah:

$$\hat{Y} = a + b X$$

Keterangan rumus:

\hat{Y} = variabel kepemimpinan

X = variabel efektivitas pelayanan

a = konstanta

b = koefisien regresi

Analisis regresi dalam penelitian ini akan menggunakan bantuan *software SPSS version 24.0*. Hasil analisis regresi dapat digunakan pula untuk melakukan uji hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Dasar pengambilan keputusannya, adalah:

- a. Jika nilai P value (sig) $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak
- b. Jika nilai P value (sig) $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

A. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk melihat pengaruh sekaligus memprediksi perubahan nilai Efektivitas Pelayanan (Y) bila nilai Kepemimpinan (X) diubah-ubah, maka dilakukan Analisis Regresi Linier Sederhana. Dengan bantuan program SPSS 24.0, didapatkan hasil seperti terlihat pada Tabel 3.2, 3.3, dan 3.4.

Tabel 3.2 ANOVA (b)

Model		<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	F	Sig.
1	<i>Regression</i>	30.313	1	30.313	75.610	0.004
	<i>Residual</i>	13.230	33	0.400		
	<i>Total</i>	43.543	34			

(Sumber : Data Primer diolah tahun 2019)

a Predictors: (Constant), Kepemimpinan Camat

b Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

Hasil analisis data statistik Tabel 3.2, digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Terlihat bahwa nilai *Sig. (P value)* menunjukkan nilai sebesar 0.004. Nilai *Sig. (P value)* ini lebih kecil dibandingkan tingkat signifikansi (α) = 5% ($P \text{ value (sig)} < \alpha$ atau $0.004 < 0.05$). Berdasarkan hasil tersebut, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa Kepemimpinan Camat berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. Dengan adanya hasil kesimpulan ini, maka model ini dapat meramalkan hasil Efektivitas Pelayanan aparatur sipil negara, dan penelitian ini dapat dilanjutkan.

Tabel 3.3 Coefficients (a)

Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	<i>Std. Error</i>	Beta		
1	(Constant)	5.922	5.681	0.871	1.042	0.304
	Kepemimpinan	0.871	0.100		8.695	0.004

(Sumber : Data Primer diolah tahun 2019)

a Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan

Hasil analisis data statistik Tabel 3.3, digunakan untuk menemukan model persamaan regresi. Adapun persamaan regresinya, adalah:

$$Y = a + bX$$

$$= 5.922 + 0.871X$$

Adanya nilai konstanta (a) sebesar 5.922, berarti jika Kepemimpinan Camat (X) nilainya 0, maka hasil Efektivitas Pelayanan (Y) pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar nilainya positif, yaitu 5.922. Dan, semakin nilai Kepemimpinan Camat (X) ditingkatkan/ dinaikkan, maka hasil Efektivitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara (Y) pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar juga akan semakin meningkat.

Tabel 3.4 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of The Estimate
1	0.834a	0,696	0.686	0.633

(Sumber : Data Primer diolah tahun 2019)

a Predictors: (Constant), Kepemimpinan Camat

Adapun, hasil analisis data statistik Tabel 3.4, digunakan untuk melihat besarnya peranan (*R Square*) Kepemimpinan Camat (X) terhadap Efektivitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara (Y) pada Kantor Camat Manggala Kota Makassar. Terlihat bahwa nilai *R Square* menunjukkan nilai sebesar 0.696 atau 69.60%. Hal ini berarti, bahwa Kepemimpinan Camat (X) berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara (Y) pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar sebesar 69.60%, sedangkan sisanya sebesar 30.40% dipengaruhi oleh

variabel lain, misalnya: iklim organisasi, fasilitas kerja, dan lain-lain yang tidak dimasukkan/ tidak diteliti di dalam penelitian ini ($100\% - 69.60\% = 30.40\%$).

B. Hasil Uji Validitas

Pada penelitian ini, tahap awal dari proses analisis data adalah melakukan uji validitas instrument terlebih dahulu. Hal tersebut dimaksudkan untuk menjaga ketetapan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Kegunaan uji validitas untuk dapat mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner yang merupakan alat ukur dalam penelitian ini, instrumen yang valid menggambarkan bahwa suatu instrument benar – benar mampu dalam mengukur variabel – variabel yang akan di ukur dalam penelitian , serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antara konsep penelitian dengan hasil pengukuran.

Pada uji validitas, peneliti mengambil sampel sebanyak 25 responden. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui valid atau tidaknya data sebelum data tersebut diolah. Uji validitas dilakukan untuk lebih mengefesienkan waktu dalam pengambilan data yang ada dilapangan dan apabila sampel yang di dapat hasilnya valid secara keseluruhan, maka semua indikator telah mewakili semua instrument. Namun bila terdapat sampel yang yang tidak valid dan tidak dapat mewakili indikator yang ada, maka instrument tersebut akan dihapus atau dibuang. Adapun rumus yang digunakan oleh peneliti dalam uji validitas ini adalah dibantu dengan bantuan SPSS Versi 24. Data dikatakan valid jika nilai r hitung (Pearson Correlation) $> r$ tabel. Data juga dikatakan valid jika nilai sig. (2-tailed) data < 0.05 .

Data dikatakan reliabel jika angka *cronbach alpha* > 0.7. Nilai r tabel untuk 25 orang responden = 0.39 (tabel Nilai-Nilai r *Product Moment*).

Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel Kepemimpinan Camat (X)

Item	r hitung	r tabel	sig. (2-tailed)	r kritis	Keputusan
1	0.809	0.39	0.000	0.05	Valid
2	0.522	0.39	0.008	0.05	Valid
3	0.878	0.39	0.000	0.05	Valid
4	0.899	0.39	0.000	0.05	Valid
5	0.522	0.39	0.008	0.05	Valid
6	0.626	0.39	0.000	0.05	Valid
7	0.809	0.39	0.000	0.05	Valid
8	0.899	0.39	0.000	0.05	Valid
9	0.899	0.39	0.000	0.05	Valid
10	0.878	0.39	0.000	0.05	Valid
11	0.581	0.39	0.002	0.05	Valid
12	0.899	0.39	0.000	0.05	Valid
13	1	0.39	0	0.05	Valid

(Sumber : Data Primer diolah tahun 2019)

Berdasarkan tabel 3.5 diatas hasil pengujian validitas instrument Kepemimpinan (X) dapat di jelaskan bahwa dari 13 item pernyataan semuanya valid, karena angka korelasi yang diperoleh dibawah taraf signifikan 5% (0,05) atau $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$.

Tabel 3.6. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel Efektivitas Pelayanan (Y)

Item	r hitung	r tabel	sig. (2-tailed)	r kritis	Keputusan
1	0.731	0.39	0.000	0.05	Valid
2	0.731	0.39	0.000	0.05	Valid
3	0.675	0.39	0.000	0.05	Valid
4	0.675	0.39	0.000	0.05	Valid
5	0.823	0.39	0.000	0.05	Valid
6	0.819	0.39	0.000	0.05	Valid
7	0.626	0.39	0.001	0.05	Valid
8	0.823	0.39	0.000	0.05	Valid
9	0.819	0.39	0.000	0.05	Valid
10	0.626	0.39	0.001	0.05	Valid
11	0.815	0.39	0.000	0.05	Valid
12	0.667	0.39	0.000	0.05	Valid
13	1	0.39	0	0.05	Valid

(Sumber : Data Primer diolah tahun 2019)

Berdasarkan table 3.6 diatas hasil pengujian validitas instrumen Efektivitas Pelayanan (Y) dapat dijelaskan bahwa dari 13 item pertanyaan semuanya valid, karena angka korelasi yang diperoleh dibawah taraf signifikan 5% (0,05) atau r hitung \geq r tabel.

C. Hasil Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menjaga keandalan dari sebuah instrumen atau alat ukur maka peneliti melakukan pengujian uji reliabilitas, dimana instrumen yang dilakukan uji reliabilitas adalah instrument yang valid , sedangkan instrument

yang dinyatakan tidak valid maka tidak bisa dilakukan uji reliabilitas. Dalam pengukuran reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach* dengan bantuan *SPSS for 24*. Adapun hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan maka penelitian ini adalah *Alpha Cronbach* variabel Kepemimpinan (X), yaitu sebagai berikut:

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepemimpinan Camat (X)

Tabel 3.7 Case Processing Summary

	N	%
Valid	25	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	25	100.0

(Sumber : Data Primer diolah tahun 2019)

Tabel 3.8 Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	12

(Sumber : Data Primer diolah tahun 2019)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui nilai koefisien *Alpha* adalah sebesar 0,949. Suatu variabel dikatakan *reliable* jika nilai alphanya lebih dari 0,50. Maka hal ini dapat diartikan bahwa $0,949 > 0,50$ sehingga instrumennya *reliabel*

Hasil pengujian reliabilitas instrument yang hasilnya reliabel mengandung pengertian bahwa apabila instrumen pada suatu saat akan digunakan kembali untuk mengukur variabel yang sama , yaitu Kepemimpinan (X) maka hasilnya relatif akan sama. Dengan kata lain dari hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan dalam

penelitian ini adalah *Alpha Crombach* variabel Efektivitas Pelayanan (Y), yaitu sebagai berikut :

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Efektifitas pelayanan Aparatur Sipil Negara (Y)

Tabel 3.9 Case Processing Summary

	N	%
<i>Valid</i>	25	100.0
<i>Cases Excluded^a</i>	0	.0
<i>Total</i>	25	100.0

(Sumber : Data Primer diolah tahun 2019)

Tabel 3.10 Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.923	12

(Sumber : Data Primer diolah tahun 2019)

Berdasarkan tabel diatas maka dapat diketahui nilai koefisien Alpha adalah sebesar 0,923. Suatu variabel dikatakan reliable jika nilai alphanya lebih dari 0,50. Maka hal ini dapat diartikan bahwa $0,923 >$ dari 0,50 sehingga instrumennya reliabel.

Hasil pengujian reliabilitas istrumen yang hasilnya reliabel mengandung pengertian bahwa apabila instrument pada suatu saat akan digunakan kembali untuk mengukur variabel yang sama, yaitu Efektivitas Pelayanan (Y) maka hasilnya relatif sama. Dengan kata lain konsistensi dari hasil pengukuran dengan menggunakan instrument yang sama.

D. Hasil Hipotesis

1. Hipotesis Nol (H_0) “Kepemimpinan Camat berpengaruh di bawah 50% terhadap Efektivitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.
2. Hipotesis Alternatif (H_a) : “Kepemimpinan Camat berpengaruh di atas 50% terhadap Efektivitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Kecamatan Manggala

Nama Manggala berarti Panrita, dahulu diambil dari nama tokoh yang terkenal berbudi baik, dihormati, dan disegani karena kepiawaiannya sehingga mampu mempersatukan seluruh masyarakat baik yang ada dilembah (baling) dan masyarakat perbukitan (moncong).

Kecamatan Manggala dibentuk berdasarkan Perda No. 5 tahun 2000 tentang Struktur Organisasi Tata Kerja (SOTK) Kecamatan Manggala, Rappocini, dan Tamalanrea yang dahulunya merupakan pecahan atau pemekaran dari Kecamatan Panakukang.

Kecamatan Manggala memiliki Kode Wilayah 73.71.12 terletak disebelah Timur Kota Makassar yang memiliki luas wilayah 24.14 Km² terdiri atas 8 Kelurahan, 390 RT dan 70 RW Jumlah penduduk 152.687 jiwa dengan rincian 77.005 laki-laki dan 75.682 perempuan. Letak Koordinat Geografis berada pada 5°9' 55" LS dan 119°29' 10" BT dengan Batas Wilayah dibatasi :

- Sebelah Utara : Kecamatan Tamalanrea
- Sebelah Selatan : Kabupaten Gowa
- Sebelah Timur : Kabupaten Maros

Kecamatan Manggala yang keadaan wilayahnya terdiri dari dataran rendah dan perbukitan mempunyai jarak tempuh 9 Km dari Ibu kota Kota Makassar.

Pada Tahun 2015, Kecamatan Manggala mengalami pemekaran kelurahan yang baru dibentuk adalah Kelurahan Bitowa yang merupakan pemekaran dari Kelurahan Antang, dan Kelurahan Biring Romang yang merupakan pemekaran dari Kelurahan Bangkala. Adapun Kelurahan yang masuk dalam wilayah Kecamatan Manggala adalah sebagai berikut :

Tabel. 4.1 Daftar Kelurahan di Kecamatan Manggala

No.	Kelurahan	Kode Wilayah	Alamat
1.	Manggala	73.71.12.1001	Jl. Bitowa raya No. 1
2.	Bangkala	73.71.12.1002	BTN Makkio Baji
3.	Tamangapa	73.71.12.1003	Jl. Tamangapa Raya No. 126
4.	Antang	73.71.12.1004	Jl. Antang Raya No. 45
5.	Batua	73.71.12.1005	Jl. Abdullah Dg. Sirua No. 326
6.	Borong	73.71.12.1006	Jl. Toddopoli 7 No. 7
7.	Biring romang	73.71.12.1007	Jl. Geologi Komplek Unhas Antang
8.	Bitowa	73.71.12.1008	Jl. Ujung Bori Lama Jl. Bitowa Raya No.3

(Sumber : Kecamatan Manggala)

2. Visi dan Misi Kecamatan Manggala

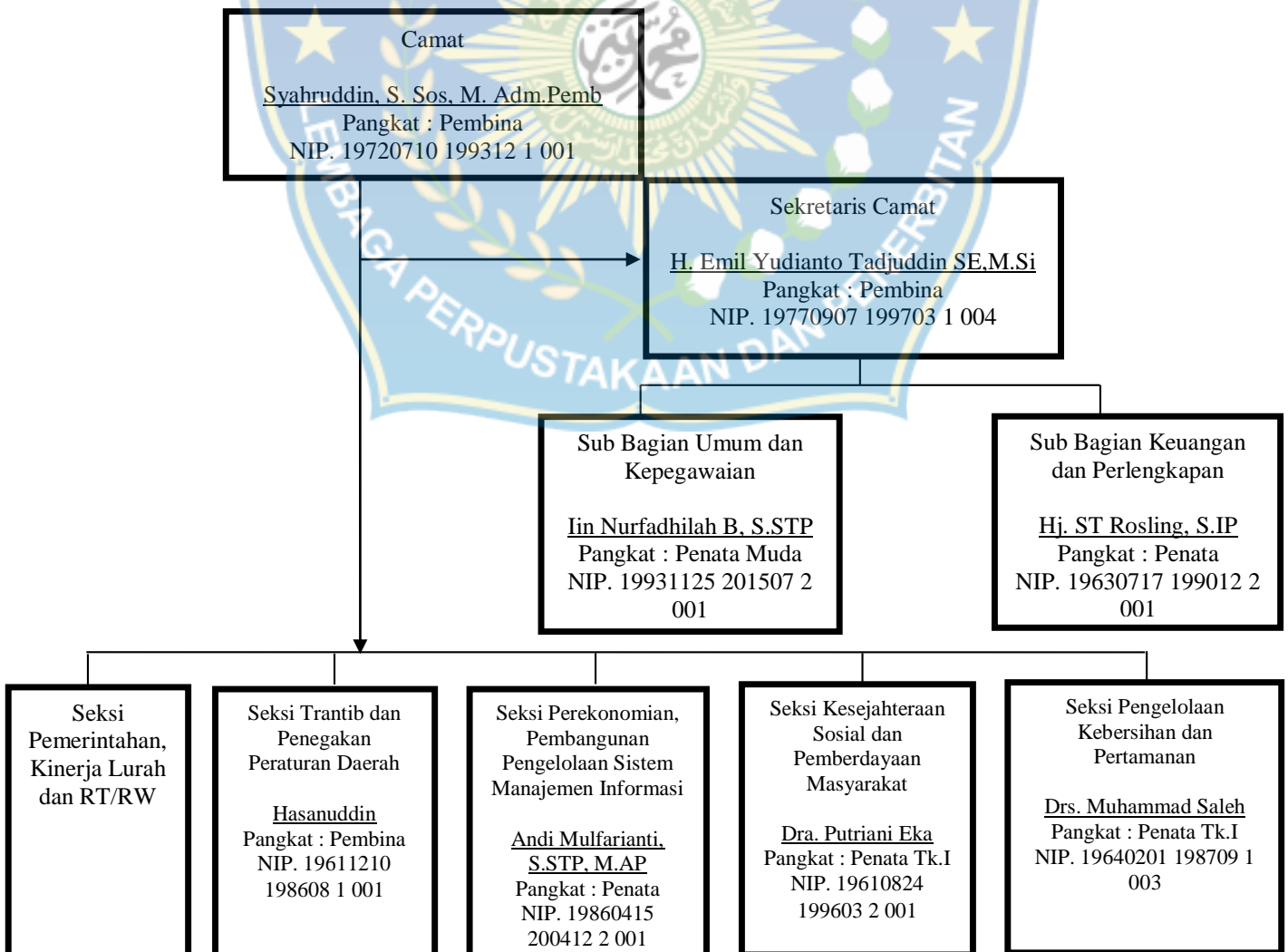
Visi : “Mewujudkan Pelayanan Publik yang Profesional dan Pemberdayaan Sumber Daya Lokal Menuju Kota Dunia”.

Misi :

- a. Menciptakan pelayanan prima terhadap seluruh elemen masyarakat.

- b. Mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- c. Mewujudkan tata ruang yang ramah lingkungan.
- d. Mendorong partisipasi masyarakat dalam mewujudkan lingkungan yang bersih, sehat, indah, aman dan nyaman.
- e. Mendukung program sumber daya lokal melalui pelatihan keterampilan *life skill* yang bernilai ekonomi.
- f. Meningkatkan taraf hidup masyarakat yang berbasis industri rumah tangga.
- g. Pembinaan mental dan spiritual antar umat beragama.

3. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan Manggala



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Manggala Kota Makassar

B. Hasil Analisis Deskriptif Pengaruh Kepemimpinan Camat Terhadap Efektivitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar

Untuk dapat memberikan deskripsi tentang pengaruh kepemimpinan camat terhadap efektivitas pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar kepada para konsumennya pada saat melakukan pelayanan, maka dalam penelitian ini difokuskan pada 12 indikator dari kepemimpinan dan efektivitas pelayanan. Adapun indikator dari kepemimpinan ada 4 yaitu *direktif* (arahan), *support* (mendukung), partisipatif, kepemimpinan berorientasi pada prestasi. Dan indikator efektivitas pelayanan ada 4 yaitu : kuantitas pelayanan, kualitas pelayanan, pemanfaatan waktu, dan peningkatan kualitas.

1. Kepemimpinan

a. *Direktif* (arahan)

Indikator pertama dari kepemimpinan di dalam penelitian ini yakni faktor *direktif* (arahan) yang dimiliki oleh Camat Manggala Kota Makassar, yang diukur melalui 3 instrumen, yang berkaitan dengan :

- a. Camat memberikan arahan kepada bawahannya dalam pelaksanaan tugas.
- b. Camat memberikan teguran kepada pegawainya apabila melakukan kesalahan.
- c. Camat memberitahukan dengan jelas apa yang harus dikerjakan para pegawainya.

Untuk memberikan deskripsi tentang pernyataan dari ke 25 (lima puluh) responden terhadap indikator *direktif* (arahan) yang dimiliki dan telah diperlihatkan oleh Camat Manggala Kota Makassar, maka dapat dilihat pada Tabel 4.2 :

Tabel 4.2. Pernyataan Responden terhadap Indikator *Direktif* (Arahan)

ITEM-ITEM INSTRUMEN	SS (%)	S (%)	KS (%)	TS (%)	STS (%)	JUM (%)
1. Camat selalu mengarahkan bawahannya dalam pelaksanaan tugas.	24	40	28	8	0	100
2. Camat akan memberikan teguran apabila pegawainya melakukan kesalahan.	12	44	36	8	0	100
3. Camat selalu memberitahukan dengan jelas apa yang harus dikerjakan.	24	28	36	12	0	100
Rata-rata (%)	20	37.4	33.3	9.3	0	100

(Sumber : Kuesioner Penelitian 2019)

Hasil analisis deskriptif kepemimpinan dengan indikator *direktif* (arahan) mendapat penilaian rata-rata dari responden sebesar 20% sangat setuju, 37,4% setuju, 33,3% kurang setuju, 9,3% tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju.

Berdasarkan data pada Tabel 4.2, maka kepemimpinan dari Camat Manggala Kota Makassar dengan indikator *direktif* (arahan) mendapat 3 (tiga) pernyataan penilaian rata-rata dari 25 (dua puluh lima) responden, yaitu 20% atau 5 (lima) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 37,4% atau 9 (sembilan) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, 33,3% atau 8 (delapan) orang responden yang memberikan pernyataan kurang setuju 9,3% atau 3 (tiga) orang responden yang memberikan pernyataan tidak setuju, dan 0% sangat tidak setuju atas *direktif* (arahan) yang dimiliki oleh Camat Manggala Kota Makassar.

Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pihak Kecamatan Manggala Kota Makassar telah memiliki *direktif* (arahan) yang setuju dengan kepemimpinan camat yang berkualitas kepada para pegawai dan masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden sebesar 37.4% yang memberikan pernyataan setuju.

b. *Support* (Mendukung)

Indikator kedua dari kepemimpinan di dalam penelitian ini yakni faktor *support* (mendukung) yang dimiliki oleh Camat Manggala Kota Makassar, yang diukur melalui 3 (tiga) instrumen yang berkaitan dengan :

- a. Camat memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berkinerja.
- b. Camat dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif.
- c. Camat mendukung setiap saran yang diberikan oleh pegawainya.

Untuk memberikan deskripsi tentang pernyataan dari ke 25 (dua puluh lima) responden terhadap indikator *support* (mendukung) yang dimiliki dan telah diperlihatkan oleh Camat Manggala Kota Makassar, maka dapat dilihat pada Tabel 4.3 :

Tabel 4.3. Pernyataan Responden terhadap Indikator *Support* (Mendukung)

ITEM – ITEM INSTRUMEN	SS (%)	S (%)	KS (%)	TS (%)	STS (%)	JUM (%)
1. Camat memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berkinerja.	24	32	28	12	4	100
2. Camat dapat menciptakan suasana kerja kondusif.	12	44	36	8	0	100
3. Camat mendukung setiap saran yang diberikan oleh pegawainya.	24	32	28	12	4	100
Rata-rata (%)	20	36	30.7	10.7	2.6	100

(Sumber : Kuesioner Penelitian 2019)

Hasil analisis deskriptif kepemimpinan dengan indikator *support* (mendukung) mendapat penilaian rata-rata dari responden sebesar 20% sangat setuju, 36% setuju, 10,7% kurang setuju, 2,6% tidak setuju, dan 2,6% sangat tidak setuju.

Berdasarkan data pada Tabel 4.3, maka kepemimpinan dari Camat Manggala Kota Makassar dengan indikator *support* (mendukung) mendapat 3 (tiga) pernyataan penilaian rata-rata dari 25 (dua puluh lima) responden, yaitu 20% atau 5 (lima) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju dan 36% atau 9 (delapan) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, 30,7% atau 8 (tujuh) orang responden yang memberikan pernyataan kurang setuju, 10,7% atau 2 (dua) orang responden yang memberikan pernyataan tidak setuju, dan 2,6% atau 1 sangat tidak setuju atas *support* (mendukung) yang dimiliki oleh Camat Manggala Kota Makassar.

Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum Camat Manggala Kota Makassar telah memiliki *support* (mendukung) yang setuju dengan kepemimpinan camat yang dapat mempengaruhi para pegawainya, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden sebesar 36% yang memberikan pernyataan setuju.

c. Partisipatif

Indikator ketiga dari kepemimpinan, yakni faktor partisipatif yang dimiliki oleh Camat Manggala Kota Makassar yang diukur melalui 3 (tiga) instrumen yang berkaitan dengan :

- a. Camat meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan dari pegawainya.
- b. Camat mempertimbangkan saran dari pegawainya.

c. Camat melibatkan partisipasi pegawainya dalam setiap kegiatan.

Untuk memberikan deskripsi tentang pernyataan dari responden terhadap dimensi Partisipatif yang dimiliki dan telah diperlihatkan oleh Camat Manggala Kota Makassar, maka dapat dilihat pada Tabel 4.4 :

Tabel 4.4. Pernyataan Responden terhadap Indikator Partisipatif

ITEM – ITEM INSTRUMEN	SS (%)	S (%)	KS (%)	TS (%)	STS (%)	JUM. (%)
1. Camat meluangkan waktu untuk mendengar keluhan dari pegawainya.	20	44	28	8	0	100
2. Camat mempertimbangkan saran pegawainya.	24	32	28	12	4	100
3. Camat melibatkan partisipasi kepada pegawainya dalam setiap kegiatan.	24	32	28	12	4	100
Rata-rata (%)	22.7	36	28	10.7	2.6	100

(Sumber : Kuesioner Penelitian 2019)

Hasil analisis deskriptif kepemimpinan dengan indikator partisipatif mendapat penilaian rata-rata dari responden sebesar 22.7% sangat setuju, 36% setuju, 28% kurang setuju, 10,7 % tidak setuju, dan 2,6% sangat tidak setuju.

Berdasarkan data pada Tabel 4.4, maka kepemimpinan oleh Camat Manggala Kota Makassar dengan indikator partisipatif mendapat 3 (tiga) pernyataan penilaian rata-rata dari 25 (dua puluh lima) responden, yaitu 22.7% atau 6 (lima) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 36% atau 9 (orang) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, 28% atau 7 (tujuh) orang responden yang memberikan pernyataan kurang setuju 9,3% atau 2 (tiga) orang responden yang memberikan pernyataan tidak setuju, dan 2,6% atau 1 (satu) orang

yang memberikan pernyataan sangat tidak setuju atas partisipatif yang dimiliki oleh Camat Manggala Kota Makassar.

Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pihak Kecamatan Manggala Kota Makassar telah memiliki Partisipatif yang setuju dengan kepemimpinan camat kepada para pegawainya, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden sebesar 36% yang memberikan pernyataan setuju.

4. Kepemimpinan Berorientasi Pada Prestasi

Indikator keempat dari kepemimpinan, yakni faktor kepemimpinan berorientasi pada prestasi yang dimiliki oleh Camat Manggala Kota Makassar yang diukur melalui 3 (tiga) instrumen yang sangat terkait dengan :

- a. Camat memperlihatkan kepercayaan kepada pegawainya bahwa mereka dapat mencapai standar yang tinggi.
- b. Camat menetapkan tujuan kepada para pegawainya agar dapat mencapai bersama.
- c. Camat memberikan tanggung jawab penuh kepada para pegawainya dalam mengerjakan tugas masing-masing.

Untuk memberikan deskripsi tentang pernyataan dari responden terhadap dimensi kepemimpinan berorientasi pada prestasi yang dimiliki dan telah diperlihatkan oleh Camat Manggala Kota Makassar, maka dapat dilihat pada Tabel 4.5 :

Tabel 4.5. Pernyataan Responden terhadap Indikator Kepemimpinan Berorientasi Pada Prestasi

ITEM INSTRUMEN	SS (%)	S (%)	KS (%)	TS (%)	STS (%)	JUM (%)
1. Camat memperlihatkan kepercayaan kepada pegawainya bahwa mereka dapat mencapai standar yang tinggi.	24	28	36	12	0	100
2. Camat menetapkan tujuan kepada para pegawainya agar dapat mencapai tujuan bersama	24	44	28	0	0	100
3. Camat memberikan tanggung jawab penuh kepada para pegawainya dalam mengerjakan tugas masing-masing.	28	32	28	12	4	100
Rata-rata (%)	25.3	34.7	30.7	8	1.3	100

(Sumber : Kuesioner Penelitian 2019)

Hasil analisis deskriptif kepemimpinan dengan indikator kepemimpinan berorientasi pada prestasi mendapat penilaian rata-rata dari responden sebesar 25,3% sangat setuju, 34,7% setuju, 30,7% kurang setuju, 8% tidak setuju, dan 1,3% sangat tidak setuju.

Berdasarkan data pada Tabel 4.5, maka kepemimpinan oleh Camat Manggala Kota Makassar dengan indikator kepemimpinan berorientasi pada prestasi mendapat 3 (tiga) pernyataan penilaian rata-rata dari 25 (dua puluh lima) responden, yaitu 25,3% atau 6 (enam) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju dan % 34,7 atau 9 (delapan) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, 30,7% atau 7 (tujuh) orang responden yang memberikan pernyataan kurang setuju, 8% atau (2) orang yang memberikan

pernyataan tidak setuju, dan 2,6% atau 1 (satu) orang yang memberikan pernyataan sangat tidak setuju atas kepemimpinan berorientasi pada prestasi yang dimiliki oleh Camat Manggala Kota Makassar.

Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum Camat Manggala Kota Makassar telah memiliki kepemimpinan berorientasi pada prestasi yang setuju dengan kepemimpinan camat kepada para pegawainya, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden sebesar 34,7% yang memberikan pernyataan setuju.

B. Efektivitas Pelayanan

1. Kuantitas Pelayanan

Indikator pertama dari efektivitas pelayanan, yakni dimensi kuantitas pelayanan yang dimiliki oleh aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang diukur melalui 3 (tiga) instrumen yang berkaitan dengan :

- a. Pegawai memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.
- b. Pegawai memberikan pelayanan cepat kepada masyarakat.
- c. Pegawai dapat mencapai target yang ditetapkan pemimpin.

Untuk memberikan deskripsi tentang pernyataan dari responden terhadap dimensi Kuantitas Pelayanan yang dimiliki dan telah diperlihatkan oleh aparatur sipil negara pada Camat Manggala Kota Makassar, maka dapat dilihat pada Tabel 4.6 :

Tabel 4.6. Pernyataan Responden terhadap Indikator Kuantitas Pelayanan

ITEM – ITEM INSTRUMEN	SS (%)	S (%)	KS (%)	TS (%)	STS (%)	JUM (%)
1. Pegawai memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.	20	24	36	8	12	100
2. Pegawai memberikan pelayanan cepat kepada masyarakat.	20	24	36	8	12	100
3. Pegawai dapat mencapai target standar pelayanan yang ditetapkan pemimpin.	16	36	40	4	4	100
Rata-rata (%)	18.7	28	37.3	6.7	9.3	100

(Sumber : Kuesioner Penelitian 2019)

Hasil analisis deskriptif efektivitas pelayanan dengan indikator kuantitas pelayanan mendapat penilaian dari responden sebesar 18,7% sangat setuju, 28% setuju, 37,3% kurang setuju, 6,7% tidak setuju, dan 9,3% sangat tidak setuju.

Berdasarkan data pada Tabel 4.6, maka efektivitas pelayanan dari aparatur sipil negara kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar dengan indikator kuantitas pelayanan mendapat 3 (tiga) pernyataan penilaian rata-rata dari 25 (dua puluh lima) responden, yaitu 18,7% atau 4 (empat) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju dan 28% atau 7 (tujuh) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, 37,3% atau 9 (sembilan) orang responden yang memberikan pernyataan kurang setuju, 6,7% atau 2 (dua) orang yang memberikan pernyataan tidak setuju, dan 9,3% atau 3 (tiga) orang yang memberikan pernyataan sangat tidak setuju atas kuantitas pelayanan yang dimiliki oleh aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar telah memiliki kuantitas pelayanan yang kurang setuju dengan efektivitas pelayanan kepada para masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden sebesar 37,3% yang memberikan pernyataan kurang puas.

2. Kualitas Pelayanan

Indikator kedua dari efektivitas pelayanan, yakni indikator kualitas pelayanan yang dimiliki oleh aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang diukur melalui 3 (tiga) instrumen yang berkaitan dengan :

- a. Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Pegawai memiliki perhatian pada keluhan masyarakat.
- c. Pegawai adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk memberikan deskripsi tentang pernyataan dari responden terhadap indikator kualitas pelayanan yang dimiliki dan telah diperlihatkan oleh aparatur sipil negara pada Kantor Camat Manggala Kota Makassar, maka dapat dilihat pada Tabel 4.7 :

Tabel 4.7. Pernyataan Responden terhadap Indikator Kualitas Pelayanan.

ITEM – ITEM INSTRUMEN	SS (%)	S (%)	KS (%)	TS (%)	STS (%)	JUM. (%)
1. Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	16	36	40	4	4	100
2. Pegawai memiliki perhatian pada keluhan masyarakat.	16	32	32	16	4	100
3. Pegawai adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	24	28	24	16	8	100
Rata-rata (%)	18.7	32	32	12	5.3	100

(Sumber : Kuesioner Penelitian 2019)

Hasil analisis deskriptif efektivitas pelayanan dengan indikator kualitas pelayanan mendapat penilaian dari responden sebesar 18,7% sangat setuju, 32% setuju, 32% kurang setuju, 12% tidak setuju, dan 5,3% sangat tidak setuju.

Berdasarkan data pada Tabel 4.6, maka efektivitas pelayanan dari aparatur sipil negara pada masyarakat di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar dengan dimensi Kualitas Pelayanan mendapat 3 (tiga) pernyataan penilaian rata-rata dari 25 (dua puluh lima) responden, yaitu 18,7% atau 5 (lima) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 32% atau 8 (delapan) orang responden yang memberikan pernyataan setuju 32% atau 8 (delapan) orang responden yang memberikan pernyataan kurang setuju, 12% atau 3 (tiga) orang yang memberikan pernyataan tidak setuju, dan 5,3% atau 1 (satu) orang yang memberikan pernyataan sangat tidak setuju atas kualitas pelayanan yang dimiliki oleh aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar telah memiliki kualitas pelayanan yang setuju dengan efektivitas pelayanan yang baik kepada para masyarakat, yaitu

dengan adanya penilaian rata-rata responden sebesar 32% yang memberikan pernyataan setuju.

3. Pemanfaatan Waktu

Indikator ketiga dari efektivitas pelayanan, yakni indikator pemanfaatan waktu yang dimiliki oleh aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang diukur melalui 3 (tiga) instrumen yang berkaitan dengan :

- a. Pegawai selalu datang tepat waktu.
- b. Prosedur pemeriksaan berkas cepat.
- c. Penyelesaian berkas tepat waktu.

Untuk memberikan deskripsi tentang pernyataan dari responden terhadap indikator pemanfaatan waktu yang dimiliki dan telah diperlihatkan oleh aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar, maka dapat dilihat pada Tabel 4.8 :

Tabel 4.8. Pernyataan Responden terhadap Indikator Pemanfaatan Waktu

ITEM – ITEM INSTRUMEN	SS (%)	S (%)	KS (%)	TS (%)	STS (%)	JUM. (%)
1. Pegawai selalu datang tepat waktu.	20	28	24	28	0	100
2. Prosedur pemeriksaan berkas cepat.	16	32	32	16	4	100
3. Penyelesaian berkas tepat waktu	24	28	24	16	8	100
Rata-rata (%)	20	29.3	26.7	20	4	100

(Sumber : Kuesioner Penelitian 2019)

Hasil analisis deskriptif efektivitas pelayanan dengan dimensi pemanfaatan waktu mendapat penilaian dari responden sebesar 20% sangat setuju, 29,3% setuju, 26,7% kurang setuju, 20% tidak setuju, dan 4% sangat tidak setuju.

Berdasarkan data pada Tabel 4.8, maka efektivitas pelayanan dari aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar dengan indikator pemanfaatan waktu mendapat 3 (tiga) pernyataan penilaian rata-rata dari 25 (dua puluh lima) responden, yaitu 20% atau 5 (lima) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju dan 29,3% atau 8 (tujuh) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, 26,7% atau 6 (enam) orang responden yang memberikan pernyataan kurang setuju, 20% atau 5 (lima) orang yang memberikan pernyataan tidak setuju, dan 4% atau 1 (satu) orang yang memberikan pernyataan sangat tidak setuju atas Pemanfaatan Pelayanan yang dimiliki oleh aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar telah memiliki pemanfaatan waktu yang setuju efektivitas pelayanan yang baik kepada para masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden sebesar 29,3% yang memberikan pernyataan setuju.

d. Peningkatan Kualitas

Indikator keempat dari efektivitas pelayanan, yakni indikator peningkatan kualitas yang dimiliki oleh aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang diukur melalui 3 (tiga) instrumen yang berkaitan dengan :

a. Pegawai memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat

- b. Tersedia fasilitas yang memadai bagi masyarakat yang datang
- c. Pegawai memberikan pelayanan dengan maksimal terhadap masyarakat.

Untuk memberikan deskripsi tentang pernyataan dari responden terhadap dimensi Peningkatan Kualitas yang dimiliki dan telah diperlihatkan oleh aparatur sipil negara Di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar, maka dapat dilihat pada Tabel 4.9 :

Tabel 4.9. Pernyataan Responden terhadap Indikator Peningkatan

Kualiatas

ITEM – ITEM INSTRUMEN	SS (%)	S (%)	KS (%)	TS (%)	STS (%)	JUM. (%)
1. Pegawai memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat	24	28	28	20	0	100
2. Tersedia fasilitas yang memadai bagi masyarakat yang datang	20	40	24	12	4	100
3. Pegawai memberikan pelayanan dengan maksimal terhadap masyarakat.	24	36	28	8	4	100
Rata-rata (%)	22.7	34.7	26.7	13.3	2.6	100

(Sumber : Kuesioner Penelitian 2019)

Hasil analisis deskriptif efektivitas pelayanan dengan indikator peningkatan kualitas mendapat penilaian dari responden sebesar 22,7% sangat setuju, 34,7% setuju, 26,7% kurang setuju, 13,3% tidak setuju, dan 2,6% sangat tidak setuju.

Berdasarkan data pada Tabel 4.9, maka efektivitas pelayanan dari aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar dengan dimensi Peningkatan Kualitas mendapat 3 (tiga) pernyataan penilaian rata-rata dari 25 (dua puluh lima) responden, yaitu 22,7% atau 6 (enam) orang responden yang memberikan pernyataan sangat puas dan 34,7% atau 9 (sembilan) orang responden

yang memberikan pernyataan setuju, 26,7% atau 6 (enam) orang responden yang memberikan pernyataan kurang setuju, 13,3% atau 3 (tiga) orang yang memberikan pernyataan tidak setuju, dan 2,6% atau 1 (satu) orang yang memberikan pernyataan sangat tidak setuju atas peningkatan pelayanan yang dimiliki oleh aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar telah memiliki peningkatan kualitas yang setuju dengan aktualisasi efektivitas pelayanan yang berkualitas kepada para masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden sebesar 34,7% yang memberikan pernyataan setuju.

Setelah menguraikan hasil analisa deskriptif dan pembahasan tentang 12 dimensi dari kepemimpinan dan efektivitas pelayanan dalam kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar, berikut dengan beberapa instrumennya masing-masing, maka selanjutnya perlu menyatukan nilai rata-rata dari masing-masing indikator agar dapat memberikan deskripsi tentang pernyataan dari responden secara umum dan menyeluruh terhadap 12 dimensi kepemimpinan dan efektivitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini, sekaligus pula untuk melihat hasil akhir dari pengaruh kepemimpinan camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar di tahun 2019 ini.

Untuk melihat hasil tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.10 :

Tabel 4.10. Hasil Kumulatif Pernyataan Responden terhadap 12 (dua belas) Indikator dari Variabel (X) Kepemimpinan dan Varibel (Y)

Efektivitas Pelayanan

INDIKATOR PENELITIAN	SS (%)	S (%)	KS (%)	TS (%)	STS (%)	Jum (%)
1. Direktif (Arahan)	20	37.4	3.3	9.3	0	100
2. Supprot (Mendukung)	20	36	30.7	10.7	2.6	100
3. Partisipatif	22.7	36	28	10.7	2.3	100
4. Kepemimpinan Berorientasi pada prestasi	25.3	34.7	30.7	8	1.3	100
5. Kuantitas Pelayanan	18.7	28	37.3	6.7	9.3	100
6. Kualitas Pelayanan	18.7	32	32	12	5.3	100
7. Pemanfaatan Waktu	20	29.3	26.7	20	4	100
8. Peningkatan Pelayanan	22.7	34.7	26.7	13.3	2.6	100
Rata-rata (%)	21	33.5	30.7	11.3	3.5	100

(Sumber : Kuesioner Penelitian 2019)

Berdasarkan data pada Tabel 4.9, kepemimpinan dan efektivitas pelayanan aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar dengan 12 (dua belas) indikator yang dimiliki, mendapat 3 (tiga) pernyataan penilaian kumulatif rata-rata dari 50 (lima puluh) responden, yaitu 21% atau 10 orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 33,5% atau 18 (lima) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, 30,7% atau 15 (satu) orang responden yang memberikan pernyataan kurang setuju, 11,3% 5 atau orang yang memberikan pernyataan tidak setuju, 3,5% atau 2 orang yang memberikan pernyataan sangat tidak setuju atas kepemimpinan Camat dan efektivitas pelayanan aparatur sipil negara yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

C. Pembahasan

a. Kepemimpinan

1. *Direktif* (Arahan)

Penilaian rata-rata responden yang memberikan pernyataan setuju, sekaligus pula berarti bahwa pihak Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar telah memberikan kepemimpinan Camat yang baik dan masuk dalam kategori setuju kepada pegawainya.

Dari 3 (tiga) instrumen yang digunakan untuk mengukur indikator *direktif* (arahan) pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar, faktor Camat selalu mengarahkan bawahannya dalam pelaksanaan tugas merupakan instrumen pertama, yang mendapat pernyataan sangat setuju dan setuju dari responden pada pengaruh kepemimpinan camat terhadap efektivitas pelayanan Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Indikator *direktif* (arahan) pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara Di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang pertama Camat mengarahkan bawahannya dalam pelaksanaan tugas, memang sudah sepatutnya mendapatkan apresiasi sangat setuju dan setuju dari para responden. Hal ini karena camat selaku atasan sudah sepatutnya memberikan arahan untuk meningkatkan kualitas pegawainya.

Pernyataan sangat setuju dan setuju dari responden atas indikator *direktif* (arahan) yang telah diberikan oleh Camat Manggala Kota Makassar yang dapat dinilai dari instrumen pertama yaitu camat mengarahkan bawahannya dalam pelaksanaan tugas, bila dikaitkan dengan konsep kepemimpinan, maka hal ini dapat

mencegah pegawainya bermalasan dan dapat mengerjakan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu.

Dari hasil penelitian, kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara Pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang pertama yaitu Camat mengarahkan bawahannya dalam pelaksanaan tugas pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara Di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang mendapat jawaban rata-rata responden sangat setuju dan setuju menunjukkan bahwa banyak pegawai yang memberikan pernyataan yang baik terhadap arahan atau intruksi atasannya. Sebagai seorang atasan, sudah sepatutnya memberikan arahan secara teori, tindakan, pengetahuan, dan dapat mengamati situasi yang dihadapi pegawainya.

Instrumen kedua yang digunakan untuk mengukur indikator *direktif* (arahan) pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara Di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar adalah faktor camat memberikan penghargaan bagi pegawainya dari yang mendapat penilaian pernyataan dari rata-rata responden yaitu sangat setuju dan setuju pada pengaruh kepemimpinan camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Indikator *direktif* (arahan) pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang kedua yaitu camat memberikan penghargaan bagi pegawainya, memang sudah sewajarnya mendapatkan apresiasi sangat setuju dan

setuju dari para responden. Hal ini karena para pegawai dapat perhatian lebih dari Camat.

Pernyataan sangat setuju dan setuju dari responden atas *direktif* (arahan) yang telah diberikan oleh Camat Manggala Kota Makassar terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara, dilihat melalui giatnya dan baiknya pekerjaan para pegawai atas penghargaan yang diberikan oleh Camat. Bila dikaitkan dengan kepemimpinan Camat, maka hal ini dapat mencegah para pegawai untuk membolos kerja dan mengurangi keluhan dari masyarakat.

Dari hasil penelitian, kepemimpinan Camat dengan indikator *direktif* (arahan) pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen kedua yaitu camat memberikan penghargaan bagi pegawainya yang mendapat pernyataan sangat setuju dan setuju dari para responden, ini menunjukkan bahwa besarnya peran dari Camat dalam memberikan penghargaan atas pencapaian pegawainya.

Instrumen ketiga yang digunakan untuk mengukur indikator *direktif* (arahan) pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Kota Makassar adalah faktor Camat selalu memberitahukan dengan jelas apa yang harus dikerjakan. Kepemimpinan Camat dengan instrumen Camat memberitahukan dengan jelas apa yang harus dikerjakan, yang mendapat penilaian pernyataan dari rata-rata responden yaitu sangat setuju dan setuju pada pengaruh kepemimpinan camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Indikator *Direktif* (Arahan) dalam kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen ketiga yaitu Camat memberitahukan dengan jelas apa yang harus dikerjakan memang sudah selayaknya mendapatkan apresiasi sangat setuju dan setuju dari para responden karena para pegawai merasa mudah mengerjakan pekerjaannya masing-masing.

Pernyataan sangat setuju dan setuju dari responden atas *direktif* (arahan) yang telah diberikan oleh Camat Manggala Kota Makassar terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara yang dapat dilihat dari bagaimana para pegawainya mengerjakan pekerjaannya dengan sangat baik dan maksimal. Bila dikaitkan dengan konsep kepemimpinan maka, hal ini menunjukkan bahwa Camat sudah memberikan kepemimpinan yang selayaknya kepada pegawainya.

Dari ketiga instrumen di atas, kepemimpinan Camat yang dianalisis melalui indikator *direktif* (arahan) dapat disimpulkan bahwa Camat Manggala Kota Makassar dapat mengarahkan, memberikan teguran, dan memberitahukan dengan jelas apa-apa yang akan pegawainya kerjakan.

Seorang Camat idealnya harus mampu bersikap *direktif* (arahan) dengan cara mengarahkan bawahannya, memberikan teguran apabila bawahannya melakukan kesalahan, dan memberitahukan apa yang akan dikerjakan kepada bawahannya. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh House dan Syamsul (2012) yang mengatakan bahwa seorang pemimpin harus memberikan pengarahan khusus kepada bawahannya agar bawahannya tahu apa yang diharapkan oleh pemimpin dari kinerjanya.

2. *Support* (Mendukung)

Penilaian rata-rata responden yang memberikan pernyataan setuju, sekaligus pula berarti pihak Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar telah memberikan kepemimpinan Camat yang baik dan masuk dalam kategori setuju kepada pegawainya.

Dari 3 (tiga) instrumen yang digunakan untuk mengukur indikator *support* (mendukung) pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar, faktor Camat memberikan penghargaan bagi pegawainya dari kinerjanya merupakan instrumen yang pertama. Kepemimpinan Camat dengan instrumen camat memberikan penghargaan bagi pegawainya dari kinerjanya, yang mendapat pernyataan sangat setuju dan setuju dari responden pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar

Indikator *support* (mendukung) pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen pertama yaitu Camat memberikan penghargaan bagi pegawainya dari kinerjanya yang mendapat penilaian pernyataan dari rata-rata responden yaitu sangat setuju dan setuju menunjukkan bahwa pegawai mendapatkan penghargaan langsung dari camat.

Pernyataan sangat setuju dan setuju dari responden atas *support* (mendukung) yang telah diberikan oleh Camat Manggala di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara, tercermin melalui giatnya dan baiknya pekerjaan para pegawai atas penghargaan yang diberikan oleh

camat. Bila dikaitkan dengan kepemimpinan, maka hal ini menunjukkan bahwa camat telah memberikan dukungan kepada para pegawainya.

Dari hasil penelitian, kepemimpinan camat dengan indikator *support* (mendukung) pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen pertama yaitu Camat memberikan penghargaan bagi pegawainya yang mendapat pernyataan sangat setuju dan setuju dari para responden, ini menunjukkan bahwa camat dapat mencegah para pegawai untuk membolos kerja dan mengurangi keluhan dari masyarakat.

Instrumen kedua yang digunakan untuk mengukur indikator *support* (mendukung) pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan manggala Kota Makassar adalah faktor Camat dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif. Kepemimpinan Camat dengan instrumen Camat dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif memang sudah selayaknya mendapatkan apresiasi sangat setuju dan setuju dari para responden karena para pegawai merasa tenang akan penjelasan dan pengarahan yang diberikan oleh Camat.

Indikator *support* (mendukung) pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang kedua yaitu faktor Camat dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif, mendapatkan tanggapan sangat setuju dan setuju dari para responden. Hal ini karena Camat memberikan kenyamanan kepada para pegawainya, dan membuat suasana tidak tegang. Sebab, banyak

pegawai yang merasa tegang ketika atasan datang melihat hasil kerja mereka. Tetapi, Camat Manggala tidaklah demikian. Camat juga memberikan pelatihan kepada pegawainya ketika ada waktu senggan.

Pernyataan sangat setuju dan setuju dari responden atas *support* (Mendukung) yang telah diberikan oleh Camat Manggala Kota Makassar terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara yang dapat dilihat dari nyamannya para pegawai ketika mengerjakan pekerjaannya, tanpa ada ketegangan saat Camat datang melihat hasil kerjaan mereka.

Instrumen terakhir atau ketiga yang digunakan untuk mengukur indikator *support* (mendukung) pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar adalah faktor Camat selalu mendukung setiap saran yang diberikan pegawainya memang sudah selayaknya mendapatkan apresiasi sangat setuju dan setuju dari para responden. Kepimimpinan Camat dengan instrumen Camat mendukung setiap saran yang diberikan pegawainya karena para pegawainya merasa terbantu akan setiap saran yang diberikan oleh atasannya dan mendengarkannya dengan sangat baik

Pernyataan sangat setuju dan setuju dari responden atas *support* (mendukung) yang telah diberikan oleh Camat Manggala Kota Makassar terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara yang dapat dilihat dari bagaimana para pegawainya memberikan saran dari setiap ide yang dihasilkan dan camat menanggapi dengan terbuka.

Dari hasil penelitian, kepemimpinan camat dengan indikator *support* (mendukung) pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur

sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen ketiga yaitu Camat mendukung setiap saran yang diberikan pegawainya yang mendapat pernyataan sangat setuju dan setuju dari para responden, ini menunjukkan bagaimana cara camat terbuka atas setiap saran yang diberikan oleh para pegawainya.

Dari ketiga instrumen di atas, kepemimpinan Camat yang dianalisis melalui indikator *support* (mendukung) dapat disimpulkan bahwa Camat Manggala Kota Makassar dapat memberikan penghargaan kepada pegawainya yang berkinerja, menciptakan suasana kerja yang kondusif, dan mendukung setiap saran yang bawahannya berikan.

Seorang Camat idealnya harus mampu bersikap *support* (mendukung) dengan cara memberikan penghargaan kepada pegawainya yang berkinerja, menciptakan suasana kerja yang kondusif, dan mendukung setiap saran yang bawahannya berikan. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh House dan Syamsul (2012) yang mengatakan bahwa seorang pemimpin mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif dan memperhatikan kesejahteraan pegawainya.

3. Partisipatif

Penilaian rata-rata responden yang memberikan pernyataan setuju, sekaligus pula berarti bahwa Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar telah memberikan kepemimpinan Camat yang baik dan masuk dalam kategori setuju kepada pegawainya.

Dari 3 (tiga) instrumen yang digunakan untuk mengukur indikator partisipatif pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar, faktor Camat meluangkan

waktu untuk mendengarkan keluhan pegawainya merupakan instrumen pertama, yang mendapat pernyataan sangat setuju dan setuju dari responden pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Indikator partisipatif pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang pertama yaitu Camat selalu meluangkan waktu untuk mendengar keluhan pegawainya, memang sudah selayaknya mendapatkan tanggapan sangat setuju dan setuju dari beberapa responden. Hal ini karena para pegawai mendapatkan perlakuan profesional dari Camat. Camat juga melatih para pegawainya dengan benar. Pegawai sering mendapatkan masyarakat yang emosian, tetapi berkat masukan dari Camat yang selalu mendengar masukan pegawainya, maka para pegawai dapat melayaninya dengan sopan dan bersikap profesional kepada konsumen.

Pernyataan sangat setuju dan setuju dari responden atas indikator partisipatif yang telah diberikan oleh Camat Manggala Kota Makassar yang dapat dinilai dari instrumen pertama yaitu Camat meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pegawainya melalui sikap tanggap dan profesional dalam memberikan pelayanan, bila dikaitkan dengan konsep pelayanan prima, maka hal ini dapat mencegah pegawai berkecil hati dalam melakukan pelayanan kepada para konsumen atau masyarakat.

Dari hasil penelitian, kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Camat Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari

instrumen yang pertama yaitu Camat meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pegawainya pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang mendapat jawaban rata-rata responden sangat setuju dan setuju menunjukkan bahwa rata-rata pegawai menerima setiap masukan yang diberikan Camat dari setiap keluhan yang dia sampaikan kepadanya.

Instrumen kedua yang digunakan untuk mengukur indikator partisipatif pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang kedua adalah faktor Camat selalu mempertimbangkan saran pegawainya sudah selayaknya mendapatkan tanggapan sangat setuju dan setuju dari beberapa responden. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana Camat mendengarkan masukan saat para pegawainya memberikan saran dan ide kepadanya.

Pernyataan sangat setuju dan setuju dari responden atas partisipatif yang telah diberikan oleh Camat Manggala Kota Makassar yang dapat dinilai dari instrumen kedua adalah faktor Camat selalu mempertimbangkan saran pegawainya dilihat dari para pegawai sering memberikan masukan dan saran kepada Camat dan membuat para pegawai optimis akan apa yang akan mereka kerjakan ke depannya.

Dari hasil penelitian, kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang kedua yaitu Camat mempertimbangkan saran pegawainya pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang mendapat jawaban rata-rata

responden sangat setuju dan setuju menunjukkan bahwa beberapa pegawai sangat setuju dan setuju dari pernyataan tersebut dan mendapatkan apresiasi dari para pegawainya.

Instrumen ketiga atau yang terakhir yang digunakan untuk mengukur indikator partisipatif pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang ketiga atau terakhir adalah Camat selalu melibatkan partisipasi pegawainya dalam setiap kegiatan sudah selayaknya mendapatkan tanggapan sangat setuju dan setuju dari beberapa responden. Hal ini dilihat dari banyaknya kegiatan yang ada di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar dan Camat memberikan kesempatan kepada para pegawainya untuk ikut berpartisipasi di dalamnya.

Pernyataan sangat setuju dan setuju dari responden atas indikator partisipatif yang telah diberikan oleh Camat Manggala Kota Makassar yang dapat dinilai dari instrumen ketiga atau terakhir yaitu Camat melibatkan partisipasi pegawainya dalam setiap kegiatan yang terdapat di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Dari hasil penelitian, kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang ketiga atau terakhir yaitu Camat selalu melibatkan partisipasi pegawainya dalam setiap kegiatan pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang mendapat jawaban rata-rata responden sangat setuju dan setuju menunjukkan

bahwa setiap kegiatan yang dibuat di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar, Camat mendukung dan melibatkan para pegawai untuk mengikutinya.

Dari ketiga instrumen di atas, kepemimpinan Camat yang dianalisis melalui indikator partisipasi dapat disimpulkan bahwa Camat Manggala Kota Makassar dapat meluangkan waktu, mempertimbangkan saran pegawainya, dan melibatkan bawahannya di setiap kegiatan.

Seorang Camat idealnya harus mampu bersikap partisipatif dengan cara meluangkan waktu, mempertimbangkan saran dari bawahannya, dan melibatkan langsung bawahannya dalam setiap kegiatan. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh House dan Syamsul (2012) yang mengatakan bahwa pemimpin dapat memberikan kebebasan berpendapat dan mempertimbangkan saran yang diberikan oleh bawahannya.

4. Kepemimpinan Berorientasi Pada Prestasi

Penilaian rata-rata responden yang memberikan pernyataan setuju dan kurang setuju, menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar telah memberikan kepemimpinan yang baik.

Dari 3 (tiga) instrumen yang digunakan untuk mengukur indikator kepemimpinan berorientasi pada prestasi pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar, faktor Camat memperlihatkan kepercayaan kepada pegawainya bahwa mereka dapat mencapai standar yang tinggi merupakan instrumen pertama, yang mendapat pernyataan kurang setuju dari responden pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Indikator kepemimpinan berorientasi pada prestasi dalam kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang pertama yaitu Camat memperlihatkan kepercayaan kepada pegawainya bahwa mereka dapat mencapai standar yang tinggi mendapatkan pernyataan kurang setuju dari para responden. Ini menunjukkan bahwa kepemimpinan Camat masih sangat kurang.

Pernyataan kurang setuju dari reponden atas kepemimpinan berorientasi pada prestasi dalam kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar, bila dikaitkan dengan kepemimpinan, maka hal ini Camat masih sangat kurang dalam kepercayaan kepada pegawainya.

Dari hasil penelitian, kepemimpinan dengan indikator kepemimpinan berorientasi pada prestasi dalam kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen pertama yaitu Camat memperlihatkan kepercayaan kepada pegawainya bahwa mereka dapat mencapai standar yang tinggi, hal ini menunjukkan bahwa Camat masih sangat kurang dalam memberikan kepercayaan kepada para pegawainya agar mencapai kualitas pelayanan yang tinggi.

Instrumen kedua yang digunakan untuk mengukur indikator kepemimpinan berorientasi pada prestasi dalam kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Camat Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen kedua yaitu Camat menetapkan tujuan kepada para pegawainya agar dapat mencapai tujuan bersama mendapatkan rata rata pernyataan

dari responden setuju dalam kepemimpinan camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Indikator kepemimpinan berorientasi pada prestasi pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang kedua yaitu Camat menetapkan tujuan kepada para pegawainya agar dapat mencapai tujuan bersama memang sudah sewajarnya mendapat jawaban setuju dari responden, hal ini karena para Camat turun tangan langsung untuk membantu para pegawainya agar dapat mencapai tujuan bersama.

Pernyataan setuju atas indikator kepemimpinan berorientasi pada prestasi pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang terdapat dalam Camat menetapkan tujuan kepada para pegawainya agar dapat mencapai tujuan bersama dalam kepemimpinan Camat, maka hal ini telah sesuai dengan konsep kepemimpinan yaitu kemampuan untuk bertindak bagi seorang pemimpin untuk menggerakkan bawahannya agar mengikuti kehendaknya dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari hasil penelitian, kepemimpinan dengan indikator kepemimpinan berorientasi pada prestasi dalam kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang kedua yaitu Camat menetapkan tujuan kepada para pegawainya agar dapat mencapai tujuan bersama mendapat pernyataan setuju dari para responden.

Instrumen ketiga atau terakhir yang digunakan untuk mengukur indikator kepemimpinan berorientasi pada prestasi dalam kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yaitu faktor Camat memberikan tanggung jawab penuh kepada para pegawainya dalam mengerjakan tugas masing-masing mendapatkan rata rata pernyataan setuju dari responden pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Indikator kepemimpinan berorientasi pada prestasi pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang ketiga atau terakhir yaitu Camat memberikan tanggung jawab penuh kepada para pegawainya dalam mengerjakan tugas masing-masing sudah seleyaknya mendapat pernyataan setuju dari para responden, hal ini karena Camat telah memberikan tanggung jawab penuh kepada para pegawainya agar mengerjakan tugasnya masing masing.

Pernyataan setuju atas indikator kepemimpinan berorientasi pada prestasi pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang terdapat dalam Camat memberikan tanggung jawab penuh kepada para pegawainya dalam mengerjakan tugas masing-masing, bila dikaitkan dengan konsep kepemimpinan, maka hal ini menunjukkan bahwa Camat telah membeikan kepercayaan kepada para bawahannya untuk mengerjakan tugasnya masing masing.

Dari hasil penelitian, kepemimpinan dengan indikator kepemimpinan berorientasi pada prestasi dalam kepemimpinan Camat terhadap efektivitas

pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang ketiga atau terakhir yaitu Camat memberikan tanggung jawab penuh kepada para pegawainya dalam mengerjakan tugas masing-masing yang mendapatkan pernyataan setuju dari responden menunjukkan bahwa kepemimpinan camat sudah baik.

Dari ketiga instrumen di atas, kepemimpinan Camat yang dianalisis melalui indikator kepemimpinan berorientasi pada prestasi dapat disimpulkan bahwa Camat Manggala Kota Makassar dapat memperlihatkan kepercayaan kepada bawahannya, menetapkan tujuan bersama kepada bawahannya, dan memberikan tanggung jawab penuh kepada pegawainya dalam mengerjakan tugasnya.

Seorang Camat idealnya harus mampu bersikap tegas dalam memberikan kepercayaan kepada bawahannya seperti menetapkan tujuan bersama dan memberikan tanggung jawab penuh kepada bawahannya. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh House dan Syamsul (2012) yang mengatakan bahwa seorang pemimpin dapat menetapkan tujuan dan memperlihatkan kepercayaan bahwa bawahannya dapat mencapai standar yang tinggi dalam pelayanan.

b. Efektivitas Pelayanan

1. Kuantitas Pelayanan

Pernyataan rata-rata responden yang memberikan pernyataan kurang setuju, sekaligus juga berarti bahwa efektivitas pelayanan kurang dalam kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. Rata-rata responden memberikan pernyataan kurang

setuju menunjukkan bahwa kuantitas pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar masih kurang.

Dari 3 (tiga) instrumen yang digunakan untuk mengukur indikator kuantitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. Faktor pegawai memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat bahwa mereka dapat mencapai standar yang tinggi merupakan instrumen pertama, yang mendapat pernyataan kurang setuju dari responden pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Indikator kuantitas pelayanan dalam kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang pertama yaitu pegawai memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat yang mendapatkan pernyataan kurang setuju dari para responden karena tidak semua masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik.

Pernyataan tidak setuju dari responden atas indikator kuantitas pelayanan dalam kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang dapat dinilai dari instrumen pertama yaitu pegawai memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat disebabkan karena lambatnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian dari indikator kuantitas pelayanan pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan

Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang pertama yaitu pegawai memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat yang mendapat jawaban rata-rata responden kurang setuju menunjukkan bahwa rata-rata masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang kurang baik dari para pegawai. Hal ini disebabkan karena, pelayanannya yang lambat dari para pegawai yang membuat masyarakat agak lama untuk menunggu proses pengurusan yang mereka lakukan.

Instrumen kedua yang digunakan untuk mengukur indikator kuantitas pelayanan pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yaitu pegawai memberikan pelayanan cepat kepada masyarakat mendapatkan rata-rata pernyataan kurang setuju dari para responden.

Pernyataan tidak setuju dari responden atas kuantitas pelayanan dalam kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang dapat dinilai dari instrumen kedua yaitu pegawai memberikan pelayanan cepat kepada masyarakat mendapatkan pernyataan kurang setuju dari para responden. Hal ini disebabkan karena masyarakat belum mendapatkan pelayanan yang cepat. Banyak masyarakat yang mengeluhkan lambatnya informasi dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. Seperti memberi tahukan keberadaan Camat dan membuat masyarakat menunggu dan tidak mendapatkan kepastian yang jelas.

Dari hasil penelitian dari indikator kuantitas pelayanan pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang kedua yaitu pegawai

memberikan pelayanan cepat kepada masyarakat mendapatkan rata rata pernyataan kurang setuju dari masyarakat. Ini menunjukkan bahwa masyarakat belum mendapatkan pelayanan yang cepat dan masih terbilang lambat Instrumen terakhir atau ketiga yang digunakan untuk mengukur indikator kuantitas pelayanan pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara yaitu pegawai dapat mencapai target standar pelayanan yang ditetapkan pemimpin mendapatkan rata rata pernyataan kurang setuju dari para responden.

Pernyataan tidak setuju dari responden atas kuantitas pelayanan dalam kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang dapat dinilai dari instrumen ketiga atau terakhir yaitu pegawai dapat mencapai target standar pelayanan yang ditetapkan pemimpin mendapatkan pernyataan kurang setuju dari para responden. Hal ini disebabkan masyarakat belum mendapatkan pelayanan yang telah ditetapkan.

Dari hasil penelitian dari indikator kuantitas pelayanan pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang ketiga atau terakhir yaitu pegawai dapat mencapai target standar pelayanan yang ditetapkan pemimpin mendapatkan rata rata pernyataan kurang setuju dari masyarakat. Ini menunjukkan bahwa masyarakat belum mendapatkan standar operasional pelayanan yang telah ditetapkan.

Dari ketiga instrumen di atas, efektivitas pelayanan yang dianalisis melalui indikator kuantitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa pegawai pada Kantor

Kecamatan Manggala Kota Makassar masih kurang dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, masih kurang dalam memberikan pelayanan cepat kepada masyarakat, dan pegawai belum dapat mencapai target standar pelayanan yang telah ditetapkan pemimpin.

Peran serta seorang Camat idealnya harus mampu memberikan contoh kepada pegawainya. Dilihat dari indikator kuantitas pelayanan di mana pegawai masih kurang dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, masih kurang dalam memberikan pelayanan cepat kepada masyarakat, dan pegawai belum dapat mencapai target standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini belum sesuai dengan yang dijelaskan oleh Hasibuan (2003) yang mengatakan bahwa seorang pemimpin mampu membuat para bawahannya memiliki moral yang tinggi dalam mengefektifkan kinerja kerja mereka.

2. Kualitas Pelayanan

Pernyataan rata-rata responden yang memberikan pernyataan kurang setuju, sekaligus juga berarti bahwa efektivitas pelayanan kurang dalam kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. Pernyataan rata-rata responden memberikan pernyataan kurang setuju menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan dalam kualitas pelayanan masih kurang.

Dari 3 (tiga) instrumen yang digunakan untuk mengukur indikator kualitas pelayanan dalam efektivitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar faktor pegawai ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan instrumen pertama. Efektivitas pelayanan dengan instrumen pegawai

ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebelumnya, rata rata responden memberikan pernyataan kurang setuju dalam kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Indikator Kualitas Pelayanan dalam efektivitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang pertama yaitu, pegawai ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam efektivitas pelayanan sebelumnya, memang banyak masyarakat yang kurang dalam kualitas yang diberikan.

Pernyataan kurang setuju atas kualitas pelayanan dalam efektivitas pelayan aparatur sipil negara pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang terdapat dalam pegawai ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, bila dikaitkan dengan kepemimpinan camat, maka kepemimpinan Camat masih kurang dalam memberikan pelayanan yang ramah kepada pegawainya.

Dari hasil penelitian, efektivitas pelayanan dengan indikator kualitas pelayanan dalam kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang pertama yaitu pegawai ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebelumnya mendapatkan pernyataan kurang setuju, hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan masih sangat kurang.

Instrumen kedua yang digunakan untuk mengukur indikator kualitas pelayanan dalam kepemimpinan camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar adalah faktor pegawai memiliki

perhatian pada keluhan masyarakat mendapatkan rata rata pernyataan setuju dan kurang setuju dari responden pada efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di kantor camat manggala kota makassar.

Indikator Kualitas pelayanan dalam efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang kedua yaitu pegawai memiliki perhatian pada keluhan masyarakat, mendapatkan rata rata pernyataan setuju dan kurang setuju dari masyarakat.

Pernyataan setuju dan kurang setuju dari masyarakat atas indikator kualitas pelayanan dalam efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang terdapat dalam pegawai memiliki perhatian pada keluhan masyarakat bila dikaitkan dengan dengan kepemimpinan Camat maka peran serta camat dalam hal ini sudah baik.

Dari hasil penelitian, efektivitas pelayanan dengan indikator kualitas pelayanan dalam kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang kedua yaitu faktor pegawai memiliki perhatian pada keluhan masyarakat rata rata mendapatkan pernyataan setuju dan kurang setuju dari masyarakat menunjukkan bahwa peran serta dari Camat atas pegawainya sudah sangat cukup baik dalam mendengarkan keluhan dari masyarakat

Instrumen ketiga atau terakhir yang digunakan untuk mengukur indikator kualitas pelayanan dalam efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yaitu pegawai adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mendapatkan pernyataan setuju dari para responden

dalam efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Camat Manggala Kota Makassar.

Indikator kualitas pelayanan dalam efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen pegawai adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mendapatkan pernyataan setuju dari para responden, hal ini menunjukkan bahwa para pegawai telah memberikan pelayanan yang adil kepada para masyarakat yang datang.

Pernyataan setuju dari responden atas indikator kualitas pelayanan dalam efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila dikaitkan dengan kepemimpinan Camat, maka peran Camat kepada pegawainya sudah baik.

Dari hasil penelitian, efektivitas pelayanan dengan indikator kualitas pelayanan dalam kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen ketiga atau terakhir yaitu pegawai adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mendapatkan pernyataan setuju dari para responden menunjukkan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan yang sangat adil dan teratur kepada para masyarakat yang datang.

Dari ketiga instrumen di atas, efektivitas pelayanan yang dianalisis melalui indikator kualitas pelayanan yang dapat disimpulkan bahwa pegawai pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar masih kurang dalam memberikan keramahan kepada masyarakat, namun sudah dapat mendengarkan keluhan dari masyarakat dan memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat yang datang. Peran serta

seorang Camat idealnya harus mampu memberikan contoh kepada pegawainya. Dilihat dari indikator kualitas pelayanan di mana pegawai masih kurang dalam memberikan keramahan kepada masyarakat, namun sudah dapat mendengarkan keluhan dari masyarakat dan memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat yang datang. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Hasibuan (2003) yang mengatakan bahwa seorang karyawan atau pegawai mampu menunjukkan sikap berupa hasil kerja dalam bentuk kerapian, ketelitian, dan ketrekaitan hasil dengan tidak mengabaikan pekerjaan didalam mengerjakan pekerjaan.

3. Pemanfaatan Waktu

Penilaian rata-rata responden yang memberikan pernyataan setuju, sekaligus pula berarti bahwa banyak masyarakat yang setuju dalam efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Dari 3 (tiga) instrumen yang digunakan untuk mengukur indikator pemanfaatan waktu pada kepemimpinan camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala kota Makassar, instrumen pertama dari indikator pemanfaatan waktu yaitu pegawai selalu datang tepat waktu mendapatkan pernyataan setuju dari para responden pada pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala kota Makassar.

Indikator peningkatan kualitas pada efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen pertama yaitu pegawai selalu datang tepat waktu, memang sudah sepatutnya mendapatkan pernyataan setuju dari para responden. Hal ini karena para pegawai

selalu datang lebih awal dan segera melayani masyarakat yang datang di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Pernyataan setuju dari responden atas indikator pemanfaatan waktu pada efektivitas pelayanan Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kecamatan Manggala kota Makassar yang dapat dilihat melalui instrumen pertama yaitu pegawai selalu datang tepat waktu, bila dikaitkan dengan konsep efektivitas pelayanan hal ini menunjukkan bahwa para pegawai telah menggunakan waktu seefisien mungkin untuk datang lebih awal agar dapat melayani masyarakat dengan nyaman dan tenang.

Dari hasil penelitian, efektivitas pelayanan dengan indikator pemanfaatan waktu pada pengaruh kepemimpinan camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen pertama yaitu pegawai selalu datang tepat waktu mendapatkan pernyataan setuju dari para responden menunjukkan bahwa masyarakat telah dapat lebih cepat datang Ke Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar untuk mengurus berkasnya lebih awal.

Instrumen kedua yang digunakan untuk mengukur indikator pemanfaatan waktu pada efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yaitu faktor prosedur pemeriksaan berkas cepat mendapatkan pernyataan dari rata-rata responden yaitu setuju pada efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan sudah sangat baik.

Indikator pemanfaatan waktu pada efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang kedua yaitu prosedur pemeriksaan berkas cepat memang sudah sewajarnya mendapat jawaban setuju dari responden hal ini karena masyarakat dapat lebih cepat saat melakukan pemeriksaan berkas dan tidak menunggu sampai berhari-hari saat mengurusnya.

Pernyataan setuju dari responden atas indikator pemanfaatan waktu pada efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang terdapat dalam prosedur pemeriksa berkas cepat, maka hal ini telah sesuai dengan peran serta Camat dalam memberikan target yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu memberikan pelayanan yang pemeriksaan berkas dengan cepat dan tepat kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian, efektivitas pelayanan dengan indikator pemanfaatan waktu dalam kepemimpinan camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen kedua yaitu prosedur pemeriksaan berkas cepat mendapatkan pernyataan setuju dari para responden menunjukkan bahwa pegawai telah melakukan setiap pekerjaannya dengan cepat kepada masyarakat dan tidak membuat masyarakat yang datang menunggu lama.

Instrumen ketiga atau terakhir yang digunakan untuk mengukur indikator pemanfaatan waktu pada efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yaitu faktor penyelesaian berkas tepat waktu

mendapatkan pernyataan dari rata-rata responden yaitu setuju pada efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Indikator pemanfaatan waktu pada efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang ketiga atau terakhir yaitu penyelesaian berkas tepat waktu memang sudah sewajarnya mendapat jawaban setuju dari responden hal ini karena pegawai memberikan tegang waktu kepada masyarakat untuk mengambil berkas mereka dan selalu tepat waktu.

Pernyataan setuju dari responden atas indikator pemanfaatan waktu pada efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala kota Makassar yang dapat dilihat melalui instrumen ketiga atau terakhir yaitu penyelesaian berkas tepat waktu, bila dikaitkan dengan konsep efektivitas pelayanan hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah berusaha untuk menyelesaikan tugas mereka dengan waktu seefisien mungkin kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian, efektivitas pelayanan dengan indikator pemanfaatan waktu dalam pengaruh kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen ketiga atau terakhir yaitu penyelesaian berkas tepat waktu mendapatkan pernyataan setuju dari para responden menunjukkan bahwa masyarakat telah mendapatkan pelayanan yang cepat saat pengurusan berkas yang mereka masukkan dan selalu tepat waktu sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Dari ketiga instrumen di atas, efektivitas pelayanan yang dianalisis melalui indikator pemanfaatan waktu dapat disimpulkan bahwa pegawai pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar dapat datang dengan tepat waktu, melakukan pengecekan prosedur dengan cepat, dan menyelesaikan berkas dengan tepat waktu. Peran serta seorang Camat idealnya harus mampu memberikan contoh kepada pegawainya. Dilihat dari indikator pemanfaatan waktu di mana pegawai dapat datang dengan tepat waktu, melakukan pengecekan prosedur dengan cepat, dan menyelesaikan berkas dengan tepat waktu. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Hasibuan (2003) yang mengatakan bahwa sebagai bawahan harus menggunakan waktu seefisien mungkin, terutama dengan cara datang tepat waktu ke kantor dan berusaha untuk menyelesaikan tugas sebaik-baiknya dengan memanfaatkan waktu selama penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan perusahaan.

4. Peningkatan Kualitas

Penilaian rata-rata responden yang memberikan pernyataan setuju, sekaligus pula berarti bahwa banyak masyarakat yang setuju dalam efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Dari 3 (tiga) instrumen yang digunakan untuk mengukur indikator peningkatan kualitas pada kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar, instrumen pertama dari indikator peningkatan kualitas yaitu pegawai memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mendapatkan pernyataan setuju dari para responden pada kepemimpinan camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Indikator peningkatan kualitas pada efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen pertama yaitu pegawai memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat, memang sudah sepatutnya mendapatkan pernyataan setuju dari para responden. Hal ini karena para pegawai selalu menggunakan waktu seefisien mungkin untuk melayani masyarakat.

Pernyataan setuju dari responden atas indikator peningkatan kualitas pada efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang dapat dilihat melalui instrumen pertama yaitu pegawai memberikan informasi yang jelas kepada, bila dikaitkan dengan konsep efektivitas pelayanan hal ini berkaitan dengan pemberian informasi yang jelas kepada masyarakat, dan membuat masyarakat tidak menunggu lama saat mengantri.

Dari hasil penelitian, efektivitas pelayanan dengan indikator peningkatan kualitas dalam kepemimpinan Camat terhadap efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen pertama yaitu yaitu pegawai memberikan informasi yang jelas kepada mendapatkan pernyataan setuju dari para responden menunjukkan bahwa masyarakat telah mendapatkan informasi yang jelas saat datang Ke Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Instrumen kedua yang digunakan untuk mengukur indikator peningkatan kualitas pada efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yaitu faktor tersedia fasilitas yang memadai bagi masyarakat yang datang mendapatkan pernyataan dari rata-rata responden yaitu

setuju pada efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Indikator peningkatan kualitas pada efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang kedua yaitu tersedia fasilitas yang memadai bagi masyarakat yang datang memang sudah sewajarnya mendapat jawaban setuju dari responden hal ini karena fasilitas yang disediakan Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar sangat bagus dan baik. Terdapat tempat parkir yang luas bagi masyarakat yang datang.

Pernyataan setuju dari responden atas indikator peningkatan kualitas pada efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yang terdapat dalam tersedia fasilitas yang memadai bagi masyarakat yang datang, maka hal ini telah sesuai dengan peran serta Camat dalam memberikan lahan parkir yang cukup dan toilet yang bersih kepada para masyarakat yang datang.

Dari hasil penelitian, efektivitas pelayanan dengan indikator peningkatan kualitas pada efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang kedua yaitu tersedia fasilitas yang memadai bagi masyarakat yang mendapat pernyataan setuju dari para responden, ini menunjukkan bahwa peran serta camat sangat berpengaruh dalam meningkatkan kenyamanan kepada para masyarakat yang datang Ke Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Instrumen ketiga atau terakhir yang digunakan untuk mengukur indikator peningkatan kualitas pada efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar yaitu faktor pegawai memberikan pelayanan

dengan maksimal terhadap masyarakat mendapatkan pernyataan dari rata-rata responden yaitu setuju pada efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Indikator peningkatan kualitas pada efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang ketiga atau terakhir yaitu pegawai memberikan pelayanan dengan maksimal terhadap masyarakat memang sudah sewajarnya mendapat jawaban setuju dari responden hal ini pegawai telah melakukan pekerjaan yang maksimal dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang datang Ke Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Dari hasil penelitian, efektivitas pelayanan dengan indikator peningkatan kualitas dalam efektivitas pelayanan aparatur sipil negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar bila ditinjau dari instrumen yang ketiga atau terakhir yaitu pegawai memberikan pelayanan dengan maksimal terhadap masyarakat yang mendapat pernyataan setuju dari para responden, ini menunjukkan bahwa peran serta Camat sangat berpengaruh dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pegawai agar dapat maksimal dalam mengerjakan pekerjaan masing masing.

Dari ketiga instrumen di atas, efektivitas pelayanan yang dianalisis melalui indikator peningkatan pelayanan dapat disimpulkan bahwa pegawai Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar dapat informasi yang jelas kepada masyarakat, menyediakan fasilitas yang memadai, dan memberikan pelayanan dengan maksimal.

Peran serta seorang Camat idealnya harus mampu memberikan arahan atau motivasi kepada pegawainya. Dilihat dari indikator peningkatan pelayanan bahwa pegawai dapat memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat, menyediakan fasilitas yang memadai, dan memberikan pelayanan dengan maksimal kepada masyarakat. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Hasibuan (2003) yang mengatakan bahwa seorang pegawai atau karyawan mampu mewujudkan hasil yang diharapkan oleh perusahaan. Di mana sebagai pegawai sudah sepatutnya diarahkan untuk lebih meningkatkan efektivitas kerja mereka melalui berbagai tahapan usaha secara maksimal, sehingga dengan demikian pegawai lebih berpotensi dapat mencapai tujuan perusahaan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan Camat Manggala Kota Makassar masuk ke dalam kategori baik berdasarkan dari indikator *direktif* (arahan), *support* (mendukung), partisipatif, dan kepemimpinan berorientasi pada prestasi.
2. Efektivitas Pelayanan pegawai pada Kantor Camat Manggala Kota Makassar masuk ke dalam kategori baik berdasarkan dari indikator kuantitas pelayanan, kualitas pelayanan, pemanfaatan waktu, dan peningkatan pelayanan.
3. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepemimpinan dengan efektivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar sebesar 69.60%, sedangkan sisanya sebesar 30.40% dipengaruhi oleh variabel lain, misalnya: iklim organisasi, fasilitas kerja, dan lain-lain yang tidak dimasukkan atau tidak diteliti di dalam penelitian ini ($100\% - 69.60\% = 30.40\%$).

B. Saran

Dilihat dari hasil penelitian di atas, maka penulis memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat untuk pengembangan efektivitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar kedepannya, yaitu sebagai berikut :

1. Camat sebaiknya aktif mengikutsertakan para pegawainya dalam kegiatan pelatihan-pelatihan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

2. Camat juga sebaiknya melakukan tindakan mengajari dan mengarahkan para pegawainya agar dapat meningkatkan efektivitas pelayanan mereka. Seperti melakukan monitoring, memberikan motivasi, menjadi teladan, dan bergabung dalam setiap kegiatan yang ada.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, S. Sumantri (2014). *Kepemimpinan*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Arifin S. (2012). *Leadership Ilmu dan Seni Kepemimpinan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dian, P. (2015). Pengaruh Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja (Studi Kasus Pada Giant Cabang Graha Raya). Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Januar, A. (2011). Pengaruh Kepemimpinan terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Rawas. Otoritas : *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1).
- Leni A. (2014), Analisis Efektifitas Penyuluhan Di Bidang Tata Penyuluhan Pada Badan Pelaksana Penyuluhan Dan Ketahanan Pangan (Bppkp) Di Kabupaten Kampar. Thesis, Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. 30 Maret 2019.
- Makmur (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Nurlianti, Abidin (2017), Pengaruh Gaya Kepemimpinan Keuchik Terhadap Efektivitas Pelayanan Raskin Kepada Masyarakat Gampong Rukoh. Otoritas : *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(3). 1-20.
- Putri, S, Adelia (2018). Pengaruh Kepemimpinan Camat Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Curup Kabupaten Rejang Lebong, Otoritas : *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 7(1), 2252-5270.
- Rise, H. (2010). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan. Otoritas : *Jurnal Ilmu Administrasi*, 13(4), 1411-0199.
- Rusli (2017), Pengaruh Gaya Kepemimpinan Camat Terhadap Efektivitas Pelayanan Pegawai Pada Masyarakat Di Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser, Otoritas : *Jurnal Ilmiah*, 6(1), 213 – 226.

Rusmaini (2017), Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang, Otoritas : *Journal of Islamic Education Management*, 3(2). 33 – 52.

Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : PT. Alfabeta.

Syopwani. (2017). Pengaruh kepemimpinan dan kompetensi terhadap kinerja pegawai kantor kecamatan pancoran kota administrasi jakarta selatan, 2(01), 125–131.



KUESIONER PENELITIAN

Beri tanda cheklist (√) pada alternatif jawaban yang Anda anggap paling sesuai !

KEPEMIMPINAN

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
DIREKTIF (Arahan)						
1.	Camat selalu mengarahkan bawahannya dalam pelaksanaan tugas.					
2.	Camat akan memberikan teguran apabila pegawainya melakukan kesalahan.					
3.	Camat selalu memberitahukan dengan jelas apa yang harus dikerjakan.					
SUPPORT (Mendukung)						
1.	Camat memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berkinerja.					
2.	Camat dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif.					
3.	Camat selalu memberikan dukungan terhadap saran yang diberikan pegawainya.					
PARTISIPATIF						
1.	Camat selalu meluangkan waktu untuk mendengar keluhan pegawainya.					
2.	Camat selalu mempertimbangkan saran pegawainya.					
3.	Camat selalu melibatkan partisipasi pegawainya dalam setiap kegiatan.					

KEPEMIMPINAN BERORIENTASI PADA PRESTASI						
1.	Camat memperlihatkan kepercayaan kepada pegawainya bahwa mereka dapat mencapai standar yang tinggi.					
2.	Camat menetapkan tujuan kepada para pegawainya agar dapat mencapai tujuan bersama.					
3.	Camat memberikan tanggung jawab penuh kepada para pegawainya dalam mengerjakan tugas masing-masing.					

Beri tanda cheklist (√) pada alternatif jawaban yang Anda anggap paling sesuai !

EFEKTIVITAS PELAYANAN

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
	KUANTITAS PELAYANAN					
1.	Pegawai memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.					
2.	Pegawai memberikan pelayanan cepat kepada masyarakat					
3.	Pegawai dapat mencapai target yang ditetapkan pemimpin.					
	KUALITAS PELAYANAN					
1.	Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.					
2.	Pegawai memiliki perhatian pada keluhan masyarakat.					

3.	Pegawai adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.					
	PEMANFAATAN WAKTU					
1.	Pegawai selalu datang tepat waktu.					
2.	Prosedur pemeriksaan berkas cepat.					
3.	Penyelesaian berkas tepat waktu					
	PENINGKATAN KUALITAS					
1.	Pegawai memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat					
2.	Tersedia fasilitas yang memadai bagi masyarakat yang datang					
3.	Pegawai memberikan pelayanan dengan maksimal terhadap masyarakat.					



Item08	Pearson Correlation	.534**	.228	.689**	1.000**	.228	1.000**	.534**	1	1.000**	.689**	.342	1.000**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.006	.273	.000	.000	.273	.000	.006		.000	.000	.095	.000	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Item09	Pearson Correlation	.534**	.228	.689**	1.000**	.228	1.000**	.534**	1.000**	1	.689**	.342	1.000**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.006	.273	.000	.000	.273	.000	.006	.000		.000	.095	.000	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Item10	Pearson Correlation	.850**	.380	1.000**	.689**	.380	.689**	.850**	.689**	.689**	1	.493*	.689**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.061	.000	.000	.061	.000	.000	.000	.000		.012	.000	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Item11	Pearson Correlation	.558**	.535**	.493*	.342	.535**	.342	.558**	.342	.342	.493*	1	.342	.581**
	Sig. (2-tailed)	.004	.006	.012	.095	.006	.095	.004	.095	.095	.012		.095	.002
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Item12	Pearson Correlation	.534**	.228	.689**	1.000**	.228	1.000**	.534**	1.000**	1.000**	.689**	.342	1	.899**
	Sig. (2-tailed)	.006	.273	.000	.000	.273	.000	.006	.000	.000	.000	.095		.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Item13	Pearson Correlation	.809**	.522**	.878**	.899**	.522**	.899**	.809**	.899**	.899**	.878**	.581**	.899**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.000	.000	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepemimpinan Camat (X)

Case Processing Summary

	N	%
Valid	25	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.949	12



Item08	Pearson Correlation	.840**	1.000**	.323	1.000**	1.000**	.244	1.000**	1	.244	.379	.323	.434*	.917**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.116	.000	.000	.239	.000		.239	.062	.116	.030	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Item09	Pearson Correlation	.228	.244	.523**	.244	.244	1.000**	.244	.244	1	.535**	.523**	.553**	.521**
	Sig. (2-tailed)	.273	.239	.007	.239	.239	.000	.239	.239		.006	.007	.004	.008
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Item10	Pearson Correlation	.342	.379	.932**	.379	.379	.535**	.379	.379	.535**	1	.932**	.940**	.674**
	Sig. (2-tailed)	.095	.062	.000	.062	.062	.006	.062	.062	.006		.000	.000	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Item11	Pearson Correlation	.382	.323	1.000**	.323	.323	.523**	.323	.323	.523**	.932**	1	.888**	.639**
	Sig. (2-tailed)	.059	.116	.000	.116	.116	.007	.116	.116	.007	.000		.000	.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Item12	Pearson Correlation	.404*	.434*	.888**	.434*	.434*	.553**	.434*	.434*	.553**	.940**	.888**	1	.715**
	Sig. (2-tailed)	.045	.030	.000	.030	.030	.004	.030	.030	.004	.000	.000		.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Item13	Pearson Correlation	.830**	.917**	.639**	.917**	.917**	.521**	.917**	.917**	.521**	.674**	.639**	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.000	.008	.000	.000	.008	.000	.001	.000	
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Efektifitas pelayanan ASN (Y) untuk Pegawai

Case Processing Summary

	N	%
Valid	25	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.938	12



Hasil Uji Validitas Variabel Efektifitas Pelayanan ASN (Y) untuk Masyarakat

Correlations

		Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Jumlah
Item01	Pearson Correlation	1	1.000**	.504*	.504*	.426*	.462*	.293	.426*	.462*	.293	.593**	.392	.731*
	Sig. (2-tailed)		.000	.010	.010	.034	.020	.155	.034	.020	.155	.002	.053	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Item02	Pearson Correlation	1.000**	1	.504*	.504*	.426*	.462*	.293	.426*	.462*	.293	.593**	.392	.731*
	Sig. (2-tailed)	.000		.010	.010	.034	.020	.155	.034	.020	.155	.002	.053	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Item03	Pearson Correlation	.504*	.504*	1	1.000**	.578**	.304	.167	.578**	.304	.167	.586**	.466*	.675*
	Sig. (2-tailed)	.010	.010		.000	.002	.140	.426	.002	.140	.426	.002	.019	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Item04	Pearson Correlation	.504*	.504*	1.000**	1	.578**	.304	.167	.578**	.304	.167	.586**	.466*	.675*
	Sig. (2-tailed)	.010	.010	.000		.002	.140	.426	.002	.140	.426	.002	.019	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Item05	Pearson Correlation	.426*	.426*	.578**	.578**	1	.600**	.299	1.000**	.600**	.299	.786**	.765**	.823*
	Sig. (2-tailed)	.034	.034	.002	.002		.002	.146	.000	.002	.146	.000	.000	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Item06	Pearson Correlation	.462*	.462*	.304	.304	.600**	1	.727**	.600**	1.000**	.727**	.532**	.387	.819*
	Sig. (2-tailed)	.020	.020	.140	.140	.002		.000	.002	.000	.000	.006	.056	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Item07	Pearson Correlation	.293	.293	.167	.167	.299	.727**	1	.299	.727**	1.000**	.306	.161	.626*
	Sig. (2-tailed)	.155	.155	.426	.426	.146	.000		.146	.000	.000	.136	.442	.001

	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Item08	Pearson Correlation	.426*	.426*	.578**	.578**	1.000**	.600**	.299	1	.600**	.299	.786**	.765**	.823*
	Sig. (2-tailed)	.034	.034	.002	.002	.000	.002	.146		.002	.146	.000	.000	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Item09	Pearson Correlation	.462*	.462*	.304	.304	.600**	1.000**	.727**	.600**	1	.727**	.532**	.387	.819*
	Sig. (2-tailed)	.020	.020	.140	.140	.002	.000	.000	.002		.000	.006	.056	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Item10	Pearson Correlation	.293	.293	.167	.167	.299	.727**	1.000**	.299	.727**	1	.306	.161	.626*
	Sig. (2-tailed)	.155	.155	.426	.426	.146	.000	.000	.146	.000		.136	.442	.001
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Item11	Pearson Correlation	.593**	.593**	.586**	.586**	.786**	.532**	.306	.786**	.532**	.306	1	.642**	.815*
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.002	.002	.000	.006	.136	.000	.006	.136		.001	.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Item12	Pearson Correlation	.392	.392	.466*	.466*	.765**	.387	.161	.765**	.387	.161	.642**	1	.667*
	Sig. (2-tailed)	.053	.053	.019	.019	.000	.056	.442	.000	.056	.442	.001		.000
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Jumlah	Pearson Correlation	.731**	.731**	.675**	.675**	.823**	.819**	.626**	.823**	.819**	.626**	.815**	.667**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.001	.000	.000	
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Efektifitas pelayanan Aparatur Sipil Negara (Y) untuk Masyarakat

Case Processing Summary

		N	%
Valid		25	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	25	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	12





Nomor : 1054 /FSP/A.6-VIII/V/1440 H/2019 M
Jumlah : 1 (satu) Eksamplar
Tipe : Pengantar Penelitian

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di –
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Aswar Jalil

Stambuk : 105640232915

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : Di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar.

Judul Skripsi : *"Pengaruh Kepemimpinan Camat Terhadap Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Manggala Kota Makassar"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 03 Mei 2019

Dekan

Ub. Wakil Dekan



Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

NBM. 1084 366

PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111
Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867

Email : Kesbang@makassar.go.id Home page : <http://www.makassar.go.id>



Makassar, 15 Mei 2019

K e p a d a

: 070 / 1507 -II/BKBP/V/2019

Yth. CAMAT MANGGALA
KOTA MAKASSAR

: Izin Penelitian

Di -

MAKASSAR

Dengan Hormat,

Menunjuk Surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 15901/S.01/PTSP/2019 Tanggal 13 Mei 2019, Perihal tersebut di atas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa :

Nama : ASWAR JALIL
NIM / Jurusan : 105340232915 / Ilmu Pemerintahan
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) / UNISMUH
Alamat : Jl. Slt Alauddin No.259, Makassar
Judul : "PENGARUH KEPEMIMPINAN CAMAT TERHADAP EFektivitas PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA DI KANTOR CAMAT MANGGALA KOTA MAKASSAR "

Bermaksud mengadakan **Penelitian** pada Instansi / Wilayah Bapak, dalam rangka **Penyusunan Skripsi** sesuai dengan judul di atas, yang akan dilaksanakan mulai tanggal **16 Mei s/d 11 Juli 2019**.

Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami dapat **menyetujui** dengan **memberikan surat rekomendasi izin penelitian** ini dan harap diberikan bantuan dan fasilitas seperlunya.

Demikian disampaikan kepada Bapak untuk dimaklumi dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota Makassar Cc. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.



Dr. ANDI SYAHRUM, SE, M.Si

Fangkat : Pembina Tk. I

NIP : 19660517 200112 1 002

R :

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul -- Sel. di Makassar;
Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prov. Sul Sel di Makassar;
P3M UNISMUH Makassar di Makassar,
dan yang tersangkutan;



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

15901/S.01/PTSP/2019

Kepada Yth.
Walikota Makassar

Izin Penelitian

di-
Tempat

Surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1345/05/C.4-VIII/III/1440/2019 tanggal 09 Mei
tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ASWAR JALIL**
No. Induk : 10564 02329 15
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Kategori : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. Slt Alauddin No. 259, Makassar

Untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan

**Pengaruh Kepemimpinan Camat Terhadap Efektivitas Pelayanan Aparatur Sipil
Negara di Kantor Camat Manggala Kota Makassar "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **16 Mei s/d 11 Juli 2019**

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

Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 13 Mei 2019

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

A. M. YAMIN, SE., MS.
Pangkat : Pembina Utama Madya
Nip : 19610513 199002 1 002

UNISMUH Makassar di Makassar,

2019



RIWAYAT HIDUP



ASWAR JALIL, Lahir di Kota Makassar pada Tanggal 21 September 1997. Anak Ketiga dari pasangan Alm. Jalil, S.E dan Almh. Urtisari Masora.

Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD NEGERI 181 BULETE pada tahun 2009. Pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan di SMP NEGERI 1 MAKASSAR dan tamat pada tahun

2012. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMA NEGERI 2 MAKASSAR dan tamat pada tahun 2015. Selanjutnya pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi Ilmu Pemerintahan. Pada tahun 2019 ini akan mengantarkan penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dengan menyusun karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Camat terhadap Efektivitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar”.