

PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA

KUDRAWATY BASRI^{*1}, BAHARUDDIN², SYAMSUDDIN³

¹Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Mamuju, Indonesia

^{2,3}Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia

*Corresponding Email: 19ibukudrawaty@gmail.com

Abstract: The Influence of Leadership on State Civil Apparatus Services

This study aims to analyze and examine the influence of leadership on state civil apparatus service at the Department of Education, Youth, and Sports in Mamuju Regency. This research is quantitative in nature, using the ex post facto method. The scientific approach applied includes managerial and sociological perspectives. The population in this study consists of all 66 civil servants at the Department of Education, Youth, and Sports in Mamuju Regency. The sampling technique employed is non-probability sampling using a saturated sample, resulting in 66 respondents. Data collection was carried out by distributing questionnaires to respondents, and the data obtained were analyzed using statistical analysis. Hypothesis testing was conducted using simple linear regression with the assistance of SPSS. The results of the study at the Department of Education, Youth, and Sports in Mamuju Regency demonstrate that leadership positively influences the performance of civil servants. This indicates that when leadership is applied effectively, the quality of civil servant services to the public improves at the Department of Education, Youth, and Sports in Mamuju Regency. Therefore, leaders must be able to apply their leadership effectively to create a work environment that supports employees in providing services to the public.

Keywords: Leadership, Civil Services Performance, Service Quality.

Abstrak: Pengaruh Kepemimpinan terhadap Pelayanan Aparatur Negara

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh kepemimpinan terhadap pelayanan ASN pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *ex post facto*. Pendekatan keilmuan yang digunakan adalah pendekatan manajerial dan sosiologis. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai ASN yang berjumlah 66 orang pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju. Teknik penentuan sampel menggunakan *nonprobability sampling* melalui sampel jenuh sehingga jumlah responden sebanyak 66 orang pegawai ASN. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menyebar angket kepada responden dan data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis statistik. Pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linear sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS. Hasil penelitian pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju membuktikan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap pelayanan aparatur sipil negara. Hal tersebut membuktikan bahwa jika

variabel kepemimpinan diterapkan secara efektif, kualitas pelayanan pegawai aparatur sipil negara terhadap masyarakat akan meningkat pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju. Oleh karena itu, pemimpin harus dapat menerapkan kepemimpinannya secara efektif agar suasana kerja dapat mendukung pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Pelayanan ASN, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan suatu wadah yang di dalamnya terdiri dari beberapa komponen yang saling terkait dan saling menentukan. Akan tetapi, sumber daya manusia merupakan aset paling berharga yang dimiliki oleh organisasi (Akilah & Rahman, 2020). Peran sumber daya manusia di setiap organisasi sangat signifikan karena manusialah yang menjadi mesin penggerak utama terhadap unsur-unsur yang lainnya. Sumber daya manusia merupakan faktor penentu tercapai tidaknya tujuan organisasi yang ditentukan. Hal tersebut sebagaimana dikemukakan oleh Van Mok Er & Rahman (2019) bahwa keberhasilan organisasi sangat tergantung pada peran manusia di dalamnya yang menjadi sumber kekuatan untuk menggerakkan roda aktivitas organisasi. Posisi sumber daya manusia sebagai unsur utama dalam organisasi tidak dapat tergantikan dalam mengelola suatu organisasi, secanggih apa pun teknologi yang berkembang saat ini.

Setiap organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta yang bersifat profit maupun nonprofit dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Perbedaannya terletak pada layanan yang diberikan, organisasi profit mengedepankan kualitas produk dan organisasi nonprofit mengedepankan kualitas jasa. Kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi tercermin pada kepuasan yang dirasakan oleh pelanggannya. Permana mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas kinerja produk atau jasa dalam memenuhi harapannya. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila setelah pelanggan menggunakan suatu produk/jasa, hal-hal yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan dapat terpenuhi bahkan melebihi harapannya (Permana, 2013). Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, sebagaimana dikemukakan oleh Irawan (2004), yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, faktor emosional, dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa tersebut.

Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering disebut sebagai "Pelayan Masyarakat" (*public service*). Pemberian pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya dapat diselenggarakan dengan baik, masih banyak aparat pelaksana pemberi pelayanan kurang memahami betapa pentingnya

pelayanan yang baik kepada masyarakat atau mungkin tahu tapi tidak mampu untuk memberikan pelayanan yang baik. Dalam pemberian pelayanan oleh aparatur ini, bahkan sering muncul ungkapan “kalau dapat dipersulit, mengapa dipermudah?”, dan ini banyak yang dianut oleh aparat, gejala ini menunjukkan bahwa betapa aparat pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan belum sadar mengenai posisinya sebagai pelayan masyarakat (Nurdin, 2019).

Kualitas pelayanan yang diberikan dapat tercermin pada kemampuan pegawai memberikan layanan kepada masyarakat sesuai kebutuhannya dan pelanggan merasakan kepuasan atas layanan yang diterimanya. Tjiptono dalam Kholipatun & Rodiyah (2014) mengemukakan bahwa terdapat empat unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang prima (*service excellence*), yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen itu merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, dalam arti jika ada salah satu komponen yang kurang, maka pelayanan tidak akan maksimal. Berry & Parasuraman (1991) dalam *Marketing Services Competing Through Quality* mengungkapkan ada 5 faktor dominan atau penentu kualitas jasa, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Dengan demikian, Kholipatun & Rodiyah (2014) menjelaskan bahwa pegawai harus berupaya memberikan pelayanan prima dengan cepat, responsif, akomodatif, inovatif, produktif dan ekonomis.

Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak sebagai organisasi nonprofit dengan mengedepankan kualitas jasa atau pelayanan. Berbagai bentuk layanan yang diberikan kepada masyarakat, seperti layanan pembinaan SD, layanan pembinaan SMP, layanan kepemudaan dan olahraga, layanan pembinaan PAUD dan Dikmas, dan sebagainya. Berbagai bentuk pelayanan tersebut diharapkan dapat terlaksana dan memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama guru sebagai pengguna layanan. Berbagai layanan yang dibutuhkan oleh guru pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju, seperti layanan tunjangan guru, layanan mengenai kurikulum, layanan mengenai dana bos, layanan mengenai sarana fisik sekolah, layanan mengenai pengesahan ijazah, serta layanan lainnya yang berkaitan dengan profesinya sebagai tenaga pendidik.

Hasil pengamatan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur sipil negara belum terlaksana secara optimal. Hal tersebut disebabkan oleh kondisi lingkungan kerja yang kurang kondusif, seperti sarana dan prasarana yang masih minim, ruang kerja yang masih perlu pembenahan pascagempa bumi tahun 2020 sehingga pegawai memberikan pelayanan di aula yang juga masih perlu dibenahi kembali. Selain itu, akses jaringan juga menjadi kendala bagi pegawai untuk membuka aplikasi yang

berhubungan dengan tunjangan maupun PTK. Karena itu, hal tersebut berdampak pada kurang optimalnya pelayanan aparatur sipil negara di kantor.

Kualitas pelayanan sebagai kinerja pegawai yang dihasilkan dapat dipengaruhi oleh kepemimpinan yang diterapkan di lingkungan organisasi. Hal tersebut sebagaimana dibuktikan oleh Subardjono (2017) bahwa jika kepemimpinan sesuai dengan prinsip-prinsip kepemimpinan yang efektif, produktivitas kerja pegawai akan meningkat. Lebih lanjut, Nasution & Ichsan (2021) membuktikan melalui penelitiannya bahwa kualitas layanan sebagai bagian dari kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh kepemimpinan yang diterapkan. Anggraini *et al.* (2021) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan. Beberapa penelitian tersebut mengindikasikan bahwa kepemimpinan sebagai inti dari manajemen merupakan salah satu elemen penting dalam kehidupan organisasi dalam mencapai tujuannya. Widiastuti (2017) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kepemimpinan yang diteliti melalui dimensi mengarahkan dan dimensi dukungan mempunyai pengaruh yang tinggi terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa antara kepemimpinan dengan kinerja pegawai mempunyai hubungan yang sangat kuat dan mempunyai arah hubungan yang positif.

Kemampuan pemimpin dalam menerapkan kepemimpinannya secara efektif tidak terlepas dari berbagai indikator yang dapat diamati. Kartono (2013) mengemukakan bahwa kepemimpinan seseorang dapat dilihat dan dinilai dari beberapa indikator, yaitu: 1) kemampuan mengambil keputusan; 2) kemampuan memotivasi; 3) kemampuan komunikasi; 4) kemampuan mengendalikan bawahan; 5) tanggung jawab; dan 6) kemampuan mengendalikan emosional. Astuti & Danial (2019) menyatakan bahwa kepemimpinan merupakan suatu kekuatan penting dalam rangka pengelolaan sehingga kemampuan memimpin secara efektif merupakan kunci keberhasilan organisasi. Syamsuddin *et al.* (2022) mengemukakan bahwa kepemimpinan merupakan salah satu aspek yang memengaruhi berbagai komponen dalam organisasi. Dengan demikian, perannya sangat dibutuhkan dalam organisasi, termasuk dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Beberapa penelitian sebelumnya tersebut mengindikasikan bahwa kepemimpinan dapat menjadi determinan dalam memberikan pelayanan di lingkungan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju. Kepemimpinan yang diterapkan secara efektif dan lingkungan kerja yang tercipta secara kondusif akan berkontribusi terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut sebagaimana dibuktikan oleh Merdekawati & Kartikowati (2018) bahwa gaya kepemimpinan mempunyai pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan

pada dinas pendidikan. Hal ini juga dibuktikan oleh Nahrin *et al.* (2024) bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, dan kepemimpinan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kinerja pegawai.

Belum optimalnya pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai juga ditemukan oleh Mardesah & Zainal (2021) bahwa pelayanan pegawai pada dinas pendidikan belum optimal berdasarkan lima dimensi kualitas jasa dalam model SERVQUAL (*service quality*) yaitu *tangible* (bukti fisik), *empathy* (kepedulian), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (keandalan/cepat tanggap) dan *assurance* (kepastian). Kelima aspek tersebut merupakan indikator yang mencerminkan pelayanan berkualitas pada suatu organisasi. Akan tetapi, kemampuan pegawai dalam menerapkan kelima dimensi tersebut dapat dipengaruhi oleh kepemimpinan yang diterapkan pada suatu organisasi. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk menguji dan membuktikan pengaruh kepemimpinan terhadap pelayanan aparatur sipil negara pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *ex post facto*. Saebani (2017) mengemukakan bahwa penelitian yang dilakukan setelah suatu peristiwa yang memiliki hubungan sebab akibat yang telah terjadi. Pendekatan keilmuan yang digunakan adalah pendekatan manajerial dan sosiologis. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai ASN yang berjumlah 66 orang pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju. Teknik penentuan sampel menggunakan *nonprobability sampling* melalui sampel jenuh sehingga jumlah responden sebanyak 66 orang pegawai ASN. Sampel diambil secara keseluruhan karena populasi dianggap relatif kecil (Sugiyono, 2016). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menyebar angket kepada responden dan data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis statistik. Pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linear sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Kepemimpinan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju

Data hasil penelitian terkait variabel kepemimpinan diperoleh pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju melalui angket dengan jumlah responden sebanyak 66 orang pegawai. Kepemimpinan diukur melalui beberapa aspek berdasarkan pendapat Kartono (2013), yaitu: 1) kemampuan

mengambil keputusan; 2) kemampuan memotivasi; 3) kemampuan komunikasi; 4) kemampuan mengendalikan bawahan; 5) tanggung jawab; dan 6) kemampuan mengendalikan emosional. Data yang diperoleh kemudian diolah melalui teknik *scoring* dan dianalisis secara deskriptif. Hasil analisis yang diperoleh berdasarkan bantuan SPSS versi 23 dapat disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Deskripsi Variabel Kepemimpinan

| Variable | N | Range | Minimum | Maximum | Sum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|-------|---------|---------|------|--------|----------------|
| Kepemimpinan | 66 | 18 | 99 | 117 | 6934 | 105.06 | 2.751 |
| Valid N (listwise) | 66 | | | | | | |

Tabel 1 tersebut menunjukkan bahwa hasil analisis data kepemimpinan berdasarkan tanggapan dari 66 responden memiliki nilai *range* sebesar 18, nilai *minimum* sebesar 99, nilai *maximum* sebesar 117, skor keseluruhan sebesar 6934, *mean* sebesar 105,06, dan *standar deviation* sebesar 2,751. Realitas kepemimpinan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju dapat diketahui dengan menginterpretasikan *mean score* yang diperoleh pada Tabel 2.

Tabel 2. Interpretasi Variabel Kepemimpinan

| Interval | Frequency | Percent | Cumulative Percent | Category |
|------------------------|-----------|---------|--------------------|---------------|
| Valid $X \leq 56$ | 0 | .0 | .0 | Sangat Rendah |
| $56 < X \leq 74.66$ | 0 | .0 | .0 | Rendah |
| $74.66 < X \leq 93.33$ | 0 | .0 | .0 | Sedang |
| $93.33 < X \leq 112$ | 65 | 98.5 | 98.5 | Tinggi |
| $112 < X$ | 1 | 1.5 | 100.0 | Sangat Tinggi |
| Total | 66 | 100.0 | | |

Tabel konversi nilai pada Tabel 2 tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata kepemimpinan (105,06) terletak pada kategori tinggi dengan jumlah frekuensi 65 dan persentase 98,5%. Oleh karena itu, kepala Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga telah menerapkan kepemimpinan secara efektif dengan menerapkan berbagai kemampuannya dalam mengambil keputusan, memberi memotivasi, melakukan komunikasi, mengendalikan bawahan, tanggung jawab terhadap tugas, dan kemampuan mengendalikan emosional. Hal tersebut menandakan bahwa kepala Dinas telah berupaya untuk mengoptimalkan kemampuannya sebagai manager atau pemimpin agar dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian, kepemimpinan yang diterapkan saat ini pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju telah efektif berdasarkan indikator yang diukur melalui persepsi pegawai ASN.

Deskripsi Pelayanan Aparatur Sipil Negara pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju

Data hasil penelitian terkait variabel pelayanan aparatur sipil negara diperoleh pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju melalui angket dengan jumlah responden sebanyak 66 orang pegawai. Pelayanan ASN diukur melalui beberapa aspek berdasarkan pendapat Berry & Parasuraman (1991), yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Data yang diperoleh kemudian diolah melalui teknik *scoring* dan dianalisis secara deskriptif. Hasil analisis yang diperoleh berdasarkan bantuan SPSS versi 23 dapat disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Deskripsi Variabel Pelayanan ASN

| Variable | N | Range | Minimum | Maximum | Sum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|-------|---------|---------|------|-------|----------------|
| Pelayanan ASN | 66 | 18 | 89 | 107 | 6311 | 95.62 | 2.286 |
| Valid N (listwise) | 66 | | | | | | |

Tabel 3 tersebut menunjukkan bahwa hasil analisis data pelayanan ASN berdasarkan tanggapan dari 66 responden memiliki nilai *range* sebesar 18, nilai *minimum* sebesar 89, nilai *maximum* sebesar 107, skor keseluruhan sebesar 6311, *mean* sebesar 95,62, dan *standar deviation* sebesar 2,286. Realitas pelayanan ASN pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju dapat diketahui dengan menginterpretasikan *mean score* yang diperoleh pada Tabel 4.

Tabel 4. Interpretasi Variabel Pelayanan ASN

| Interval | Frequency | Percent | Cumulative Percent | Category |
|------------------------|-----------|---------|--------------------|---------------|
| Valid $X \leq 50$ | 0 | .0 | .0 | Sangat Rendah |
| $50 < X \leq 66.66$ | 0 | .0 | .0 | Rendah |
| $66.66 < X \leq 83.33$ | 0 | .0 | .0 | Sedang |
| $83.33 < X \leq 100$ | 64 | 97.0 | 97.0 | Tinggi |
| $100 < X$ | 2 | 3.0 | 100.0 | Sangat Tinggi |
| Total | 66 | 100.0 | | |

Tabel konversi nilai pada Tabel 4 tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata pelayanan ASN (95,62) terletak pada kategori tinggi dengan jumlah frekuensi 64 dan persentase 97%. Oleh karena itu, pelayanan ASN pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju sudah diterapkan dengan baik melalui keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Pelayanan yang diberikan secara berkualitas akan meningkatkan akan meningkatkan kinerja pegawai dan dapat memberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebaliknya, pengguna layanan akan

merasa tidak puas jika layanan yang didapatkan kurang berkualitas. Dengan demikian, pegawai perlu memerhatikan aspek-aspek yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan agar dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Pengaruh Kepemimpinan terhadap Pelayanan ASN pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju

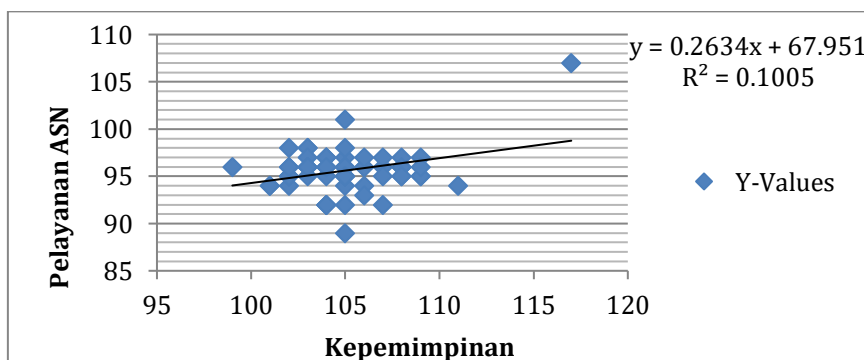
Pengujian pengaruh kepemimpinan terhadap pelayanan ASN pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga dilakukan melalui analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS versi 23. Hasil prediksi perubahan nilai variabel pelayanan ASN atas kepemimpinan dapat dilihat pada *output SPSS* dalam Tabel 5.

Tabel 5. Output Regresi Linear Sederhana Pelayanan ASN Atas Kepemimpinan

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 67.951 | 10.353 | | 6.563 | .000 |
| | Kepemimpinan | .263 | .099 | .317 | 2.674 | .010 |

a. Dependent Variable: Pelayanan ASN

Hasil pengujian regresi linear sederhana pada Tabel 5 *coefficient* tersebut menunjukkan bahwa nilai *constant* (a) sebesar 67,951 dan nilai *coefficient* regresi (b) sebesar 0,263. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 67,951 + 0,263X_1$. Dengan demikian, hal tersebut dapat diprediksikan bahwa nilai variabel pelayanan ASN akan meningkat sebesar 0,263 atau 26,3% setiap nilai variabel kepemimpinan naik satu satuan pada konstanta 67,951. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap pelayanan ASN pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju dapat diterima. Arah pengaruh kepemimpinan terhadap pelayanan ASN dapat dilihat pada diagram pencar dalam Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Pencar Arah Pengaruh Kepemimpinan terhadap Pelayanan ASN

Diagram pencar dalam Gambar 1 tersebut menunjukkan bahwa dengan persamaan $\hat{Y} = 67,951 + 0,263X$, pengaruh kepemimpinan terhadap pelayanan ASN mengarah pada pengaruh positif karena mengikuti garis lurus. Hal tersebut ditandai dengan terjadinya peningkatan nilai pada variabel kepemimpinan diikuti dengan peningkatan nilai pada variabel pelayanan ASN. Selanjutnya, besarnya kontribusi kepemimpinan terhadap pelayanan ASN dapat dilihat pada nilai koefisien determinasi atau nilai *r square* pada *output* SPSS dalam Tabel 6.

Tabel 6. Output Pengujian Determinasi Pelayanan ASN Atas Kepemimpinan

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .317 ^a | .100 | .086 | 2.185 |

a. Predictors: (Constant), Kepemimpinan

Nilai koefisien determinasi atau *R Square* yang dihasilkan dalam Tabel 6 *Model Summary* tersebut adalah 0,100. Dengan demikian, besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap pelayanan ASN pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju adalah 10%. Besarnya persentase pengaruh tersebut merupakan pengaruh variabel kepemimpinan secara mandiri yang mengindikasikan bahwa masih terdapat 90% pengaruh dari faktor lain terhadap pelayanan ASN.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepemimpinan yang diterapkan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju memengaruhi pelayanan aparatur sipil negara. Temuan yang dihasilkan membuktikan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif terhadap pelayanan aparatur sipil negara sebesar 10% pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju. Akan tetapi, masih banyak faktor lain yang memengaruhi pelayanan aparatur sipil negara dengan jumlah persentase 90%. Oleh karena itu, kepemimpinan bukan hanya variabel tunggal yang berkontribusi terhadap pelayanan ASN.

Pegawai yang bekerja pada instansi pemerintahan sangat diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sikap skeptis masyarakat terhadap organisasi dapat muncul apabila pelayanan yang diterimanya kurang memuaskan. Sebaliknya, masyarakat akan meningkatkan kepercayaannya terhadap instansi sebagai wadah yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat jika layanan yang didapatkannya berkualitas. Namun demikian, kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai pada suatu instansi tidak sepenuhnya ditentukan oleh kompetensi mereka. Pegawai membutuhkan berbagai aspek pendukung dalam melaksanakan tugasnya, seperti kepemimpinan efektif yang tercipta di dalam organisasi. Kemajuan organisasi dapat ditentukan oleh kualitas kerja sumber daya

manusia dalam menjalankan tugasnya dan kepercayaan dari masyarakat akan pengelolaan yang diterapkan.

Terbuktinya hipotesis yang menyatakan bahwa kepemimpinan kepala kantor berpengaruh terhadap pelayanan pegawai aparatur sipil negara pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju mendukung beberapa hasil penelitian sebelumnya. Hasil penelitian ini mendukung temuan yang dihasilkan oleh Merdekawati & Kartikowati (2018) bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan secara efektif akan berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan pada dinas pendidikan. Hal ini juga dibuktikan oleh Nahrin *et al.* (2024) dalam penelitiannya bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Bahkan, penelitian Nahrin *et al.* (2024) membuktikan bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah variabel kepemimpinan. Hal ini mengindikasikan bahwa kepemimpinan menjadi variabel yang berfungsi sebagai inti dari proses manajemen yang diterapkan dalam organisasi.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Subardjono (2017) membuktikan bahwa kepemimpinan berpengaruh kuat terhadap produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai. Hal tersebut mengindikasikan bahwa jika kepemimpinan sesuai dengan prinsip-prinsip kepemimpinan yang efektif, produktivitas kerja pegawai akan meningkat. Lebih lanjut, Nasution & Ichsan (2021) juga membuktikan bahwa kualitas layanan sebagai bagian dari kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh kepemimpinan yang diterapkan.

Hasil penelitian ini dan beberapa hasil penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa kepemimpinan memiliki kontribusi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Hal tersebut mengindikasikan bahwa posisi seorang pemimpin merupakan posisi yang strategis karena memengaruhi berbagai aspek dalam organisasi yang dipimpinnya, termasuk pelayanan yang diberikan. Kepemimpinan yang baik memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh ASN kepada masyarakat. Kepemimpinan yang efektif di dalam lembaga pemerintahan sangat penting untuk memastikan ASN agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dengan adanya kepemimpinan yang memotivasi dan memberikan contoh yang baik, ASN dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kepemimpinan yang diterapkan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju merupakan kepemimpinan kolektif kolegial dengan pengambilan keputusan ditetapkan melalui musyawarah. Kepemimpinan tersebut mampu berkontribusi positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh ASN. Kepemimpinan yang diterapkan tersebut diukur melalui berbagai aspek yang dikemukakan oleh Kartono (2013) bahwa kepemimpinan seseorang dapat dilihat dan dinilai dari beberapa indikator, yaitu kemampuan mengambil keputusan,

kemampuan memotivasi, kemampuan komunikasi, kemampuan mengendalikan bawahan, tanggung jawab, dan kemampuan mengendalikan emosional. Beberapa kemampuan yang kepemimpinan tersebut telah diterapkan dengan baik berdasarkan persepsi ASN di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Mamuju. Hal inilah yang mendukung pegawai ASN dapat melaksanakan tugasnya dalam melayani masyarakat dengan baik.

Wijaya *et al.* (2019) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa *the positive correlation shows that the stronger the leadership style is, the higher the leadership style impact on the service quality will be*. Hal tersebut diperkuat dengan terbuktinya kepemimpinan kepala kantor Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Mamuju dalam memengaruhi pelayanan ASN. Dengan demikian, kualitas layanan yang diberikan oleh pegawai pada masyarakat membutuhkan kepemimpinan yang efektif. Kepemimpinan efektif yang dimaksudkan adalah kepemimpinan yang melibatkan sejumlah karakteristik dan prinsip yang membantu pemimpin dalam menginspirasi, memotivasi, dan membimbing orang-orang di bawahnya untuk mencapai tujuan bersama. Seorang pemimpin harus bersedia untuk mendengar, menyediakan dukungan, dan dorongan untuk meningkatkan kemampuan pegawai untuk bertanggung jawab dalam menghasilkan kinerja yang optimal.

Temuan penting dalam penelitian ini membuktikan bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap pelayanan ASN pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pegawai dapat melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat jika didukung oleh kepemimpinan yang efektif. Pentingnya kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan ASN tidak dapat diabaikan. Pemimpin yang efektif tidak hanya memberikan arahan dan dorongan, tetapi juga memainkan peran kunci dalam membentuk budaya organisasi yang mendukung, mendorong motivasi, dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, berkualitas atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh pegawai ditentukan oleh efektif atau tidaknya kepemimpinan yang diterapkan. Pelayanan ASN kepada masyarakat bukan hanya menjadi kewajiban, tetapi juga menjadi faktor penting dalam pembangunan dan kemajuan suatu negara. Peningkatan kualitas pelayanan ini akan memberikan dampak positif yang luas bagi masyarakat secara keseluruhan.

PENUTUP

Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap pelayanan aparatur sipil negara pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga di Kabupaten Mamuju. Hal tersebut membuktikan bahwa apabila variabel kepemimpinan ditingkatkan penerapannya, pelayanan yang diberikan oleh aparatur sipil negara akan semakin berkualitas.

Penerapan kepemimpinan yang efektif mampu meningkatkan kinerja ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan yang baik dapat menciptakan suasana kerja yang mendukung efektivitas pelayanan publik. Dengan demikian, kualitas pelayanan masyarakat akan lebih optimal apabila pemimpin mampu memotivasi dan membimbing ASN dengan baik. Oleh karena itu, peran pemimpin sangat krusial dalam memastikan ASN bekerja secara profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini dapat berimplikasi kepada pengelola organisasi, terutama instansi yang berorientasi pada pelayanan jasa, akan pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas. Para pemimpin diharapkan dapat menerapkan kepemimpinannya secara efektif dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif agar suasana kerja dapat mendukung pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kombinasi yang baik antara kepemimpinan efektif dan lingkungan kerja yang kondusif menciptakan siklus positif sehingga pegawai merasa termotivasi, terlibat, dan didukung untuk berkinerja optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Akilah, F., & Rahman, D. (2020). Telaah Fungsional Konsepsi Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 10(2), 187–196. <https://doi.org/10.35673/ajmpi.v10i2.998>
- Anggraini, Y. W., Nugroho, P. J., & Berliani, T. (2021). Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Kalimantan Tengah. *Equity in Education Journal (EEJ)*, 3(2), 60–66. <https://doi.org/10.37304/eej.v3i2.2700>
- Astuti, A., & Danial, D. (2019). Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Membangun Budaya Madrasah Yang Kondusif di Madrasah Aliyah Negeri. *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(1), 31–45.
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1991). *Marketing Services: Competing Through Quality*. University of California: Free Press.
- Irawan, H. (2004). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: New Ratna Motor Elex Media Komputindo.
- Kartono, K. (2013). *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal Itu?* Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kholipatun, & Rodiyah, I. (2014). Kualitas Pelayanan Administrasi Pendidikan di UPTD Dinas Pendidikan Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo. *JKMP: Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Pendidikan*, 2(2), 103–120. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v2i2.437>
- Mardesah, M., & Zainal, R. I. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan. *Mbia: Journal Management, Business, and Accounting*, 20(2), 123–140. <https://doi.org/10.33557/mbia.v20i2.1408>
- Merdekawati, I., & Kartikowati, S. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Iklim

- Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi. *JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 6(2), 211–210. <https://doi.org/10.31258/jmp.6.2.p.211-220>
- Nahrin, Mas'ud, M., & Sufri, M. (2024). Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pinrang. *Journal of Management Science (JMS)*, 5(2), 73–91. <https://doi.org/10.52103/jms.v5i2.281>
- Nasution, L., & Ichsan, R. N. (2021). Pengaruh Penerapan Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Karo. *Jurnal Ilmiah Metadata*, 3(1), 308–320. <https://doi.org/10.1010/metadata.v3i1>
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Permana, M. V. (2013). Peningkatan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2), 115–131. [10.15294/jdm.v4i2.2756](https://doi.org/10.15294/jdm.v4i2.2756)
- Saebani, B. A. (2017). *Pedoman Aplikatif Metode Penelitian dalam Penyusunan Karya Ilmiah, Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Subardjono. (2017). Pengaruh Kepemimpinan terhadap Produktivitas Kerja Pegawai pada Dinas Pendidikan Nasional (Disdiknas) dan Kebudayaan Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Aktual STIE Trisna Negara*, 15(1), 1–9. <https://doi.org/10.47232/aktual.v15i1.8>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syamsuddin, Rama, B., Baharuddin, Achruh, A., & Rahman, D. (2022). The Effect of Madrasah Principal Leadership and Compensation on Teacher Job Satisfaction. *Nadwa: Jurnal Pendidikan Islam*, 16(1), 93–103. <https://doi.org/10.21580/nw.2022.16.1.13694>
- Van Mok Er, L., & Rahman, D. (2019). Kinerja Pegawai (Analisis Komparatif Berdasarkan Gender) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bone. *Manajemen Pendidikan*, 14(2), 137–143. <https://doi.org/10.23917/jmp.v14i2.9165>
- Widiastuti, I. (2017). Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah WIDYA*, 4(2), 281–286. http://digilib.mercubuana.ac.id/manager/t!@file_artikel_abstrak/Isi_Artikel_944650207179.pdf
- Wijaya, A. F., Prastyari, C. A., & Armanu, A. (2019). The Influence of Leadership Style on Service Quality in Higher Education: A Study at a Social Science Faculty. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 17(3), 426–433. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2019.017.03.06>