

**PENGARUH PERILAKU KEPEMIMPINAN, MOTIVASI
KERJA DAN KINERJA APARATUR TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KEPEGAWAIAN PADA BADAN KEPEGAWAIAN
DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KABUPATEN PESISIR SELATAN**

TESIS

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tesis Program Studi Magister Administrasi Publik
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Magister Administrasi Publik*



OLEH:

MUHAMAD KADRI

NIM. 17208007

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

ABSTRAK

Muhamad Kadri : TM/NIM 2017/17208007, Pengaruh Perilaku Kepemimpinan, Motivasi Kerja, dan Kinerja Aparatur pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh perilaku kepemimpinan, motivasi kerja dan kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan variabel eksogen yaitu variabel perilaku kepemimpinan (X_1), motivasi kerja (X_2), variabel *intervening* kinerja aparatur (X_3) dan variabel endogen yaitu kualitas pelayanan kepegawaian (Y) pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan.

Populasi penelitian ini adalah seluruh Aparatur Sipil Negara yang ada pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan, sampel dalam penelitian ini berjumlah 49 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik *propotional stratified random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah *path analysis* dan dibagi menjadi 2 jalur yaitu sub strukur 1 dan sub struktur 2, data dikumpulkan melalui angket penelitian dan di uji validitas serta reliabilitas terlebih dahulu baik konten maupun uji empirik item pernyataan.

Hasil penelitian ini telah menemukan bahwa model analisis jalur, terbukti dapat dijadikan sebuah model baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Terdapat pengaruh langsung perilaku kepemimpinan terhadap kinerja aparatur pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan sebesar 22,7% dengan signifikansi 0,001. 2. Terdapat pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kinerja aparatur sebesar 15,2% dengan signifikansi 0,006. 3. Terdapat pengaruh langsung perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan sebesar 23,9% dengan signifikansi 0,000. 4. Terdapat pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan kepegawaian sebesar 19% dengan signifikansi 0,002. 5. Terdapat pengaruh langsung kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan kepegawaian sebesar 27,9% dengan signifikansi 0,000. 6. Terdapat pengaruh tidak langsung perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan melalui kinerja aparatur sebesar 5,6% dan signifikansi 0,028. 7. Terdapat pengaruh tidak langsung motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan kepegawaian sebesar 4,4% melalui kinerja aparatur dan signifikansi 0,042 pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan.

Kata Kunci : *Perilaku Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Kinerja Aparatur dan Kualitas Pelayanan Kepegawaian*

ABSTRACT

Muhamad Kadri : TM/NIM 2017/17208007, The Influence Of Leadership Behavior, Work Motivation, And Apparatus Performance On Quality Of Employee Service In Employee Agency And Human Resource Development, South Pesisir Regency

This study aims to find out and explain the influence of leadership behavior, work motivation and apparatus performance on the quality of staffing services in the Human Resources Development and Human Resources Agency of South Coastal District. This study uses quantitative methods, with exogenous variables, namely leadership behavioral variables (X1), work motivation (X2), intervening variables of apparatus performance (X3) and endogenous variables, namely the quality of personnel services (Y) in the Human Resources Development and Human Resources Agency Pesisir Selatan Regency.

The population in this study were all State Civil Apparatus in the Personnel and Human Resource Development Agency of South Coastal District, the sample in this study was 49 people. Data collection techniques in this study using proportional random sampling technique. The data analysis technique used is path analysis and divided into 2 paths, namely sub-structure 1 and sub-structure 2, data collected through a research questionnaire and tested for validity and reliability before the statement of content and empirical test items.

The results of this study have found that the path analysis model has proven to be a new model in improving the quality of staffing services in the Human Resources Development and Human Resources Agency of South Coastal District. The results showed that: 1. There is a direct influence of leadership behavior on the performance of the apparatus in the Human Resources Development and Human Resources Agency in the South Coast District of 22.7% with a significance of 0.001. 2. There is a direct effect of work motivation on apparatus performance at 15.2% with a significance of 0.006. 3. There is a direct influence of leadership behavior on the quality of staffing services in the Human Resources Development and Human Resources Agency of the South Coast Regency at 23.9% with a significance of 0,000. 4. There is a direct effect of work motivation on the quality of employment services by 19% with a significance of 0.002. 5. There is a direct influence on the performance of the apparatus on the quality of staffing services at 27.9% with a significance of 0,000. 6. There is an indirect influence of leadership behavior on the quality of staffing services in the Human Resources Development and Human Resources Agency of the South Coastal District through apparatus performance of 5.6% and significance of 0.028. 7. There is an indirect effect of work motivation on staff service quality of 4.4% through apparatus performance and significance of 0.042 in the Personnel and Human Resource Development Agency in Pesisir Selatan District.

Key Word : *Leadership Behavior, Work Motivation, Apparatus Performance and Staff Service Quality*

PERSETUJUAN UJIAN TESIS

Judul : Pengaruh Perilaku Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Kinerja
Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Kepegawaian pada Badan
Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kabupaten Pesisir Selatan

Nama : Muhamad Kadri

NIM : 17208007

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 20 Juni 2019

Disetujui Oleh :

Pembimbing



Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D
NIP. 19630401 198903 1 003

LEMBARAN PENGESAHAN TESIS

Nama : Muhamad Kadri
NIM : 17208007
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul : Pengaruh Perilaku Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Kinerja
Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Kepegawaian pada Badan
Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kabupaten Pesisir Selatan
Fakultas : Ilmu Sosial

Tesis ini telah dipertahankan di hadapan sidang penguji Tesis Program Magister
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang pada Tanggal
24 Juni 2019 dan telah dinyatakan : **LULUS**

Padang, 31 Juli 2019

Tim Penguji :

	Nama
Ketua	: Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D
Anggota	: Prof. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D
Anggota	: Dr. Khairani, M.Pd

Tanda Tangan

Mengesahkan:

Dekan FIS UNP



Dr. Siti Fadimah, M.Pd., M.Hum
NIP. 19621001 198903 1 002

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis Saya, tesis dengan judul **“Pengaruh Perilaku Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Kinerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan”** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari pembimbing dan tim penguji.
3. Dalam karya tulis ini terhadap hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dan jelas tercantum pada daftar rujukan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, 25 Juni 2019

Saya Yang Menyatakan


MUHAMAD KADRI
NIM. 17208007

KATA PENGANTAR



Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini. Selawat dan salam penulis junjung tinggikan kepada Nabi besar kita Nabi Muhamad SAW, alhamdulillah berkat beliaulah penulis dapat menyusun tesis ini yang berjudul **“Pengaruh Perilaku Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Kepegawaian Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan”**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa begitu banyak pihak yang telah turut membantu dalam penyelesaian tesis ini. Melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada Isteri tercinta (Ria Amelia) dan Anak-anak tersayang (Hiro Kadri *-alm-*) beserta (Hamizan Kadri), termasuk Mamaku (Linda Harce) dan Ayah mertua (Arwizul) serta Mama mertua (Erniati), terima kasih yang tak terhingga atas doa, semangat, kasih sayang, pengorbanan beserta ketulusannya yang telah menjadi motivator penulis.

Selain itu dalam penyelesaian tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dorongan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada yang terhormat:

1. Ibuk Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M.Hum, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menyelesaikan Program Studi Magister Administrasi Publik.
2. Bapak Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D, sebagai Pembimbing dan ketua tim penguji, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
3. Bapak Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd., Ph.D, sebagai Ketua Prodi Program Magister Administrasi Publik, sekaligus sebagai anggota tim penguji bersama Bapak Dr. Kahirani, M.Pd, sebagai anggota tim penguji yang telah banyak memberi masukan dan saran untuk penulisan tesis ini.
4. Bapak Aldri Frinaldi, S.H, M.Hum., Ph.D, sebagai Sekretaris Program Studi Magister Administrasi Publik (M.A.P) Universitas Negeri Padang (UNP).
5. Bapak H. Hendrajoni, SH., MH, selaku Bupati Pesisir Selatan yang telah memberikan kesempatan kepada Saya menjadi Mahasiswa Tugas Belajar di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan.
6. Bapak Ir. Erizon, MT, selaku Sekretaris Daerah Kabupaten Pesisir Selatan yang telah memberikan izin kepada Saya untuk menuntut Ilmu Program Studi (S2) Magister Administrasi Publik di Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Ahda Yanuar, S.Kom., selaku Kepala BKPSDM dan Bapak Drs, Yespi Nawiarsih selaku Inspektur Inspektorat Kabupaten Pesisir Selatan, yang telah memberikan izin kepada Saya untuk menuntut Ilmu Program Studi (S2) Magister Administrasi Publik di Universitas Negeri Padang.

8. Ibuk Dra. Riko, MM selaku Staf Ahli Bupati dan Bapak Dr Risnaldi Ibrahim selaku Anggota DPRD Provinsi Sumatera Barat beserta Sekretaris BKPSDM Bapak Iwardi, SH dan Aparatur Sipil Negara pada BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan atas izinnya telah membantu penelitian Saya ini.
9. Para sahabat-sahabat mahasiswa Prodi S2 MAP FIS UNP, khususnya rekan-rakan angkatan VII yang senantiasa memberikan support dan motivasi serta masukan demi penyelesaian tesis ini.
10. Keluarga besar saya yang ada di Bayang Kabupaten Pesisir Selatan yang selalu memberikan doa dan semangat yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan tesis ini.

Penulis mendo'akan semoga Allah SWT membalas segala bantuan yang telah diberikan dan menjadi amal ibadah hendaknya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dan penulis berharap semoga sumbangan pemikiran yang penulis sampaikan bisa bermanfaat bagi pembaca semua khususnya bagi aparatur pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan dan aparatur pada Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan umumnya.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb

Padang, Mei 2019
Penulis

Muhamad Kadri
NIM 17208007

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar	
Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi	
Masalah.....	11
C. Rumusan	
Masalah.....	12
D. Tujuan	
Penelitian	12
E..... Manfaat	
Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian	
Teori	15
1..... Kualitas	
Pelayanan	15
a..... Pengertian	
Pelayanan Publik	15
b. Klasifikasi	
Pelayanan Publik	17
c..... Jenis	
Pelayanan Publik	17
d. Unsur-	
unsur Pelayanan	18

e.....	Asas-asas	
Pelayanan Publik		19
f.....	Penyelengg	
ara Pelayanan Publik		21
g.	Asas	
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....		22
h.	Pengukura	
n Kualitas Pelayanan Publik.....		24
i.	Faktor	
yang mempengaruhi kualitas pelayanan		25
j.	Indikator	
Kualitas Pelayanan		27
2.....	Perilaku	
Kepemimpinan.....		28
a.....	Teori	
Kepemimpinan.....		30
1).....	Teori Sifat	
.....		30
2).....	Teori	
Perilaku		31
3).....	Teori	
Kontingensi.....		37
4).....	Teori	
Situasional Hersey dan Blanchard		38
5).....	Teori Jalur	
Tujuan		39
6).....	Pendekatan	
Terbaru dalam Kepemimpinan		41
b.	Tugas dan	
Fungsi Kepemimpinan.....		44
c.....	Indikator	

Perilaku Kepemimpinan	46
3.....	Motivasi
Kerja.....	46
a.....	Teori
Motivasi Kerja	46
b.	Indikator
Motivasi Kerja	49
4.....	Kinerja
Aparatur	52
a.....	Teori
Kinerja Aparatur	52
b.	Indikator
Kinerja Aparatur	55
5. Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kinerja	
Aparatur	58
6.....	Pengaruh
Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Aparatur.....	58
7. Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kualitas	
Pelayanan Kepegawaian	59
8. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan	
Pelayanan Kepegawaian	60
9. Pengaruh Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas	
Pelayanan Kepegawaian	61
B.	Penelitian
Terkait	62
C.	Kerangka
Konseptual	69
D.	Hipotesis
.....	72

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Metode
Penelitian	73

1.....	Model	
Analisis Jalur		73
2.....	Model	
Statistik		74
B.	Lokasi dan	
Jadwal Penelitian		75
C.	Populasi	
dan Sampel.....		75
D.	Jenis dan	
Sumber Data		77
E.....	Teknik	
Pengumpulan Data.....		78
F.....	Variabel	
dan Indikator Penelitian.....		78
G.	Instrumen	
Penelitian		82
1.....	Bentuk	
Instrumen		82
2.....	Penyusunan	
Instrumen		82
H.	Uji Coba	
Instrumen		84
1.....	Uji	
Validitas		84
2.....	Uji	
Reliabilitas		88
I.....	Teknik	
Analisa Data.....		89
1.....	Analisis	
Deskriptif		89
2.....	Uji	
Prasyarat Analisis		90

a.....	Uji
Normalitas.....	91
b.	Uji
Linearitas	91
J.	Pengujian
Hipotesis	92
1.....	Uji Parsial
(uji t)	92
2.....	Uji
Simultan (uji f).....	92
3.....	Uji
Signifikansi	93

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Temuan
Umum	95
1.....	Gambaran
Umum Kabupaten Pesisir Selatan	95
2.....	Badan
Kepegawaian dan Pengembangan Sumber	
Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan	96
a.....	Susunan
Organisasi	96
b.	Tugas
Pokok dan Fungsi	97
c.....	Struktur
BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan.....	98
3.....	Profil
Responden.....	98
B.	Temuan
Khusus	100
1.....	Deskripsi
Variabel Penelitian	100

a.....	Analisis	
Deskripsi Variabel Perilaku		
Kepemimpinan.....		100
b.	Analisis	
Deskripsi Variabel Motivasi Kerja.....		102
c.....	Analisis	
Deskripsi Variabel Kinerja Aparatur.....		104
d.	Analisis	
Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan		
Kepegawaian.....		106
2.....	Uji	
Prasyarat.....		108
a.....	Uji	
Normalitas.....		108
b.	Uji	
Linearitas		109
c.....	Pengujian	
Signifikansi Koefisien Regresi		110
1).....	Uji T	
.....		113
2).....	Uji F	
.....		117
C.	Uji	
Hipotesis		120
1.....	Pengujian	
Model Konseptual.....		121
2.....	Model	
Analisis Jalur		121
3.....	Mengopera	
sikan Model Analisis Jalur dgn Komputer		123
4.....	Sub	

Struktur Mediasi (Sobel Tes)	125
5. Signifikansi Pengaruh	131
6. Uji Hipotesis	132
D. Pembahasan	134
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	144
B. Implikasi	146
C. Saran	149
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.	Tabel 1.1
Komposisi Pegawai Menurut Bidang	7
2.	Tabel 1.2

Pelayanan Kepegawaian dan Adm. Perkantoran	8
3.	Tabel 3.1
Skala Likert	82
4.	Tabel 3.2
Penyusunan Instrumen Variabel Indikator Penelitian	83
5.	Tabel 3.3
Hasil Uji Coba Validitas Y	85
6.	Tabel 3.4
Hasil Uji Coba Validitas X ₁	86
7.	Tabel 3.5
Hasil Uji Coba Validitas X ₂	87
8.	Tabel 3.6
Hasil Uji Coba Validitas X ₃	88
9.	Tabel 3.7
Hasil Uji Coba Reliabilitas.....	88
10.....	Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden	99
11.....	Tabel 4.2
Pangkat Golongan Responden	99
12.....	Tabel 4.3
Tingkat Usia Responden	99
13.....	Tabel 4.4
Tingkat Pendidikan Responden.....	100
14.....	Tabel 4.5
Deskripsi Variabel X ₁	101
15.....	Tabel 4.6
Deskripsi Variabel X ₂	103
16.....	Tabel 4.7
Deskripsi Variabel X ₃	105
17.....	Tabel 4.8
Deskripsi Variabel Y	107
18.....	Tabel 4.9

Uji Normalitas	109
19.....	Tabel 4.10
Uji Linearitas, X_1 terhadap X_3	110
20.....	Tabel 4.11
Uji Linearitas, X_2 terhadap X_3	111
21.....	Tabel 4.12
Uji Linearitas, X_1 terhadap Y	111
22.....	Tabel 4.13
Uji Linearitas, X_2 terhadap Y	112
23.....	Tabel 4.14
Uji Linearitas, X_3 terhadap Y	112
24.....	Tabel 4.15
Rangkuman Hasil Uji Linearitas	113
25.....	Tabel 4.16
Analisis Varian Regresi Uji T, X_1 terhadap X_3	114
26.....	Tabel 4.17
Analisis Varian Regresi Uji T, X_2 terhadap X_3	115
27.....	Tabel 4.18
Analisis Varian Regresi Uji T, X_1 terhadap Y	115
28.....	Tabel 4.19
Analisis Varian Regresi Uji T, X_2 terhadap Y	116
29..... x	Tabel 4.20
Analisis Varian Regresi Uji T, X_3 terhadap Y	116
30.....	Tabel 4.21
Rangkuman Hasil Uji T	117
31.....	Tabel 4.22
Analisi Varian Regresi Uji F Sub Struktur 1.....	118
32.....	Tabel 4.23
Nilai R Square Uji F Pengaruh X_1, X_2 terhadap X_3	119
33.....	Tabel 4.24
Analisi Varian Regresi Uji F Sub Struktur 2.....	119
34.....	Tabel 4.25

Nilai R Square Uji F Pengaruh X_1, X_2, X_3 terhadap Y	120
35.....	Tabel 4.26
Rangkuman Hasil Uji F	120
36.....	Tabel 4.27
Analisis Regresi Mediator Perilaku Kepemimpinan	125
37.....	Tabel 4.28
Analisis Regresi Mediator Motivasi Kerja	128
38.....	Tabel 4.29
Ringkasan Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Variabel Eksogen dan Variabel Endogen	131

	Halaman
1.	Gambar
2.1 Krangka Konseptual.....	71
2.	Gambar
3.1 Model Analisis Jalur.....	73
3.	Gambar
3.2 Sub Struktur 1.....	74
4.	Gambar
3.3 Sub Struktur 2.....	74
5.	Gambar
4.1 Model Analisis Jalur Pengaruh	122
6.	Gambar
4.2 Sub Struktur Jalur 1.....	122
7.	Gambar
4.3 Sub Struktur Jalur 2.....	122
8.	Gambar
4.4 Model Mediator Perilaku Kepemimpinan	126
9.	Gambar
4.5 Model Mediator Motivasi Kerja	129
10.....	Gambar
4.6 Model Analisis dengan Nilai Koefisien Jalur	132

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, kemudian dirubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka untuk kesinambungan kepemimpinan di Provinsi baik di Kabupaten/Kota diperlukan peralihan mekanisme peralihan pemimpin daerah di masa jabatannya yang demokratis untuk dapat menjamin pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu dikeluarkanlah Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, Instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Pesisir Selatan membentuk Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016.

Berdasarkan Pasal 3 Peraturan Daerah Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, perlu menetapkan Peraturan Bupati Pesisir Selatan tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Tata Kerja, dan Uraian Tugas Jabatan Struktural Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan yang memiliki Visi dan Misi yang diselaraskan dengan Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan dalam rangka keterpaduan pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan tugas pembantuan Bidang Kepegawaian serta dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan dari tahun ke tahun yang dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan

bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Sebagaimana dibentuk dalam Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Tata Kerja Dan Uraian Tugas Jabatan Struktural Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia disingkat (BKPSDM) yang dulu bernama Badan Kepegawaian Daerah (BKD).

Susunan Organisasi Perangkat Daerah Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan yang terdiri dari Kepala Badan, Sekertariat yang membawahi 2 (dua) Sub Bagian, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian serta Sub Bagian Perencanaan Keuangan dan Pelaporan, Bidang Pengadaan Pemberhentian dan Informasi Aparatur Sipil Negara membawahi 3 (tiga) Sub Bidang, Sub Bidang Pengadaan dan Formasi Aparatur Sipil Negara, Sub Bidang Profesi Data dan Informasi Aparatur Sipil Negara serta Sub Bidang Pemberhentian Aparatur Sipil Negara, Bidang Mutasi dan Promosi Aparatur Sipil Negara membawahi 3 (tiga) Sub Bidang, Sub Bidang Mutasi dan Pengembangan Karir Aparatur Sipil Negara, Sub Bidang Kepangkatan Pegawai Negeri Sipil, serta Sub Bidang Promosi dan Kesejahteraan Aparatur Sipil Negara, Bidang Pengembangan Kompetensi dan Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara membawahi 3 (tiga) Sub Bidang, Sub Bidang Pendidikan Pelatihan Penjenjangan dan Sertifikasi, Sub Bidang Pendidikan Pelatihan Teknis Jabatan Fungsional serta Sub Bidang Penilaian Kinerja dan Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara dan juga Kelompok Jabatan Fungsional.

Sumber: *Peraturan Bupati Pesisir Selatan Nomor 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Tata Kerja Dan Uraian Tugas Jabatan Struktural Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia "pasal 3".*

Dalam pelaksanaan pelayanan yang ada pada tiap program kegiatan bidang Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan, terdiri dari 16 (enam belas) Pelayanan, antara lain: Pelayanan Pemberian Kenaikan Pangkat ASN, Pelayanan Pemberian Kenaikan Gaji Berkala ASN, Pelayanan Mutasi ASN, Pelayanan Pemberian Cuti ASN, Pelayanan Pemberian Cuti ASN, Pelayanan Peninjauan Masa Kerja dan Gaji ASN, Pelayanan Pemberian Pensiunan ASN dan Pensiunan Janda / Duda ASN, Pelayanan Penugasan ASN mengikuti Pendidikan (Izin Belajar / Tugas Belajar), Pelayanan Penugasan ASN mengikuti Pelatihan Teknis, Fungsional dan Struktural, Pelayanan Pengangkatan ASN dalam jabatan Fungsional dan Struktural, Pelayanan Data Perorangan ASN, Pelayanan Data ASN untuk Unit Kerja di Lingkungan BKPSDM, Pelayanan Data ASN untuk pihak ketiga, Pelayanan Penerbitan KPE ASN, Pelayanan Penerbitan KARIS / KARSU ASN, Pelayanan Penerbitan SK Konversi NIP ASN dan Pelayanan Pembuatan DUK / Bezetting ASN. Sumber: <http://bkpsdm.pesisirselatankab.go.id/page/detail/jenis-pelayanan>

Adapun beberapa dari 16 (enam belas) pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan, sebagian memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang di syartkan dalam pelayanan kepegawaian tersebut di atas. Akan tetapi dalam implementasinya masih ada saja persyaratan pelayanan kepegawaian yang masih kurang/belum lengkap oleh instansi yang menangani persetujuan teknis baik pengadaan, pangkat maupun pensiun serta mutasi lainnya. Peranan aparatur dalam meningkatkan fungsi manajemen, menjadi kewajiban dari setiap pemimpin mendorong dan memotivasi setiap bawahannya untuk berkinerja, kinerja aparatur ditentukan oleh kemampuan dan daya dorong.

Aparatur Sipil Negara yang disingkat dengan ASN berdasarkan undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pada Pasal 1 dan 2 ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Selanjutnya ASN yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Tugas tersebut yang dimaksud adalah tugas pelayanan publik, tugas pemerintahan, dan tugas pembangunan tertentu. Dengan demikian untuk mewujudkan tujuan tersebut sesuai dengan Pasal 3 bahwa pegawai ASN sebagai profesi harus berlandaskan pada prinsip yang salah satunya adalah integritas moral dan tanggung jawab pada pelayanan publik.

Disamping itu, nilai dasar juga harus terpenuhi seperti memiliki kemampuan dalam melaksanakan kebijakan dan program pemerintah, memberikan layanan kepada publik, secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna, dan santun, mengutamakan kepemimpinan berkualitas tinggi, menghargai komunikasi, konsultasi dan kerja sama, serta mengutamakan pencapaian hasil dan mendorong kinerja aparatur. ASN seharusnya juga memiliki motivasi kerja yang tinggi. Karena motivasi kerja itu sendiri yang dimaksud oleh Hasibuan (2014:92) adalah mempersoalkan bagaimana caranya mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Motivasi ini penting karena dengan motivasi diharapkan setiap aparatur mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai tujuan organisasi. Namun dalam tatanan praktis atau secara nyata ASN sebagai abdi negara tidak memiliki kesadaran yang cukup untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Dalam hal pelayanan kepegawaian yang diselenggarakan oleh aparatur BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan yang dapat diartikan pelayanan menurut (Barata, 2003:9) mengatakan suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan pada pihak yang dilayaninya dan ia juga menambahkan bahwa suatu pelayanan biasa terjadi diantara seseorang dengan seseorang yang lain, seseorang dan juga dengan kelompok, atau juga kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada didalam sebuah organisasi dan juga memberikan pelayanan pada orang-orang yang ada disekitarnya yang juga membutuhkan sebuah informasi organisasi itu sendiri. Sedangkan kepegawaian berasal dari kata pegawai/aparatur yaitu orang yang bekerja di pemerintahan, jadi kepegawaian adalah seseorang yang berhubungan dengan data diri baik status, pangkat dan jabatan serta penghasilan yang diterima selama bekerja di pemerintahan termasuk hak pensiun sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berarti pelayanan kepegawaian dapat diartikan dengan sebuah proses pemberian layanan bagi orang yang bekerja di pemerintahan dan dapat berhubungan dengan data diri baik status, pangkat dan jabatan serta penghasilan dan hak yang diterima sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sedangkan pelayanan kepegawaian yang dikaitkan dengan kepemimpinan, motivasi kerja dan kinerja aparatur menjadi perhatian peneliti di bidang sumber daya manusia. Pengelolaan manajemen pemerintahan, kepegawaian dan kemasyarakatan perlu adanya sumber daya manusia yang handal dalam rangka proses perencanaan, proses penatausahaan, proses pelaksanaan dan proses pertanggung jawaban.

Perubahan tersebut dapat dilakukan dalam pemberdayaan sumber daya manusia manajemen pemeritahan, kepegawaian dan kemasyarakatan secara optimal di BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan. Tanpa dukungan yang berkualitas sumber daya manusia yang terdapat didalamnya, peran pimpinan terhadap bawahannya akan mempengaruhi berhasil tidaknya suatu tujuan organisasi. Oleh karena itu pemimpin merupakan tokoh utama yang dapat dalam meningkatkan mutu pelayanan kepegawaian baik di dalam maupun diluar Instansi Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan. Potensi setiap sumber daya aparatur yang ada dalam instansi harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan output yang maksimal. Tercapainya tujuan instansi pemerintah tidak hanya tergantung pada peralatan yang modern sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberhasilan suatu organisasi, pelayanan individu pegawainya, setiap perangkat daerah maupun unit kerja akan selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan terhadap pegawai, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perangkat daerah atau unit kerja akan tercapai.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan didukung oleh sumber daya manusia yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Honorer yang berjumlah sebanyak 50 (lima puluh) orang, dengan komposisi pegawai menurut Bidang: Bidang Sekretariat 18 (delapan belas) orang, Bidang PPIASN sebanyak 10 (sepuluh) orang, Bidang MPASN sebanyak 10 (sepuluh) orang dan Bidang PKPKASN sebanyak 11 (sebelas) orang serta Jabatan Fungsional sebanyak 1 (satu) orang Perincian selengkapnya berdasarkan komposisi pegawai menurut bidang seperti terlihat pada tabel 1.1, di bawah ini:

Tabel 1.1
Komposisi Pegawai Menurut Bidang
Keadaan Bulan Desember Tahun 2018

No	Unit Kerja	PNS	PH	Jml Total
1	2	3	4	5
1	Bidang Sekretariat BKPSDM	14	4	18
2	Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi Aparatur Sipil Negara (PPIASN)	10		10
3	Bidang Mutasi dan Promosi Aparatur Sipil Negara (MPASN)	10		10
4	Bidang Pengembangan, Kompetensi dan Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara (PKPKASN)	11		11
5	Jabatan Fungsional (JF)	1		1
Jumlah		46	4	50

Sumber: Simpeg BKPSDM Kab. Pesisir Selatan, Tahun 2018

Berdasarkan tabel 1.1, di atas dapat penulis simpulkan bahwa dari 16 (enam belas) pelayanan yang ada di BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan semua dikerjakan oleh aparatur pada BKPSDM yang berjumlah 50 (lima puluh) orang sesuai tugas pokok dan fungsi aparatur masing-masing. Terkait pelayanan kepegawaian yang dituangkan pada rencana kegiatan tahunan sekretariat maupun bidang pada BKPSDM Kab. Pesisir Selatan tahun 2018, masih terdapat berkas tidak lengkap (BTL) maupun tidak memenuhi syarat (TMS) dan atau berkas tidak ada usulan (TAU). Apabila BTL masih bisa di lengkapi sedangkan berkas TMS berarti syarat dari usulan PNS maupun unit kerja tidak dapat diproses dikarenakan tidak memenuhi syarat sedangkan TAU berarti tidak ada usulan dari instansi.

Pada bulan Januari 2019 penulis melakukan observasi awal terhadap pelayanan baik kepegawaian maupun administrasi perkantoran berdasarkan program kegiatan bidang dan rencana kegiatan tahunan, tahun 2018 di BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan, apa-apa saja program kegiatan bidang yang melaksanakan kegiatan pelayanan kepegawaian dan administrasi perkantoran serta apa saja masalah yang ditemui, dapat dilihat pada tabel 1.2 di bawah ini:

Tabel 1.2
Pelayanan Kepegawaian dan Administrasi Perkantoran berdasarkan
Program Kegiatan Bidang BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2018

No	Program Kegiatan	Rencana Kegiatan Tahunan				Keterangan (S) sisa		
		T	U	R	S	BTL	TMS	TAU
1	2	3	4	5	6	7	8	9
BIDANG SEKRETARIAT BKPSDM								
1.	Pelayanan Pemberian Kenaikan Gaji Berkala (KGB) dan Cuti ASN BKPSDM a. KGB PNS BKPSDM: b. Cuti PNS BKPSDM:	50 50	28 37	28 36	22 1	- 1	- -	22 1
2.	Pelayanan Administrasi Perkantoran BKPSDM a. Administrasi perkantoran: b. Administrasi persuratan: + Surat Masuk: + Surat Keluar: + Surat SK Bupati: + Surat SK Kepala BKPSDM	18 3130 1800 700 600 30	18 3322 1932 740 613 37	18 3322 1932 740 613 37	- - - - - -	- - - - - -	- - - - - -	- - - - - -
BIDANG PENGADAAN, PEMBERHENTIAN DAN INFORMASI ASN								
3.	Pelayanan Pengadaan ASN a. Penerimaan CPNS: b. Penerimaan PPPK:	300 300 -	271 271 -	238 238 -	33 33 -	- - -	- - -	33 33 -
4.	Pelayanan Pemberian Pensiun PNS dan Pensiun Janda / Duda PNS serta Atas Permintaan Sendiri (APS) a. Pensiun BUP: b. Pensiun Atas Permintaan Sendiri/APS: c. Pensiun Janda/Duda:	202	263 206 20 37	243 191 20 32	20 15 - 5	20 15 - 5	- - - -	- - - -
5.	Pelayanan Data dan Informasi ASN a. Jml PNS = 6827 org per 31 Des 2018: b. Subbidang BKPSDM: c. Pelayanan data untuk Pusat/Daerah:	1000 5 2	- - -	1000 5 2	- - -	- - -	- - -	- - -
BIDANG MUTASI DAN PROMSI ASN								
6.	Pelayanan Mutasi ASN a. Masuk Kab. Pessel: b. Keluar Kab. Pessel: c. Rotasi PNS Kab. Pessel:	300	250 17 24 209	250 17 24 209	50 - - -	- - - -	- - - -	50 - - -
7.	Pelayanan Pengangkatan ASN dalam Jabatan Fungsional dan Struktural a. Jabatan Fungsional= + Pengangkatan Pertama + Pengangkatan Kembali + Pembebasan Sementara b. Jabatan Struktural= + Jabatan Eselonering: + Jafung yg diberi tugas tambahan:	1100	1193 95 26 6	1193 95 26 6	- - - -	- - - -	- - - -	- - - -
8.	Pelayanan Penugasan ASN mengikuti Pendidikan (Izin Belajar / Tugas Belajar) serta surat keterangan memiliki ijazah a. Izin Belajar: b. Tugas Belajar:	400	500 500 -	220 220 -	280 - -	- - -	280 280 -	- - -
9.	Pelayanan Pemberian Kenaikan Pangkat dan Penyesuaian Gelar ASN a. Gol. IV/a, ke atas: b. Gol. III/d, ke bawah:	1500	2112 510 1602	2028 506 1522	84 4 80	46 - 46	38 4 34	- - -
10.	Pelayanan Peninjauan Masa Kerja (PMK) dan Gaji ASN a. PMK dan Gaji ASN:	5	5 5	4 4	1 1	1 1	- -	- -
11.	Pelayanan Cuti ASN a. Tembusan Cuti OPD:	45	38	38	-	-	-	-
12.	Pelayanan Penerbitan KARPEG dan KARIS / KARSU ASN a. Karpeg (kartu pegawai) b. Karis/Karsu (kartu isteri/suami)	550	594 281 313	520 266 254	74 15 59	74 15 59	- - -	- - -

1	2	3	4	5	6	7	8	9
BIDANG PENGEMBANGAN KOMPETENSI DAN PENILAIAN KINERJA ASN								
13.	Pelayanan Penugasan ASN mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Teknis Fungsional : a. Diklat Teknis Fungsional= + Pengelolaan Keuangan Daerah: + Manajemen Kinerja ASN:	70	70	69	1	-	1	-
			30	29	1	-	1	-
			40	40	-	-	-	-
14.	Pelayanan Penugasan ASN mengikuti Diklat perjenjangan dan sertifikasi : a. Diklat perjenjangan dan sertifikasi= + Latihan Pra Jabatan (LPJ): + Diklat Pimpinan IV: + Diklat Pimpinan III: + Diklat Pimpinan II:	108	108	108	-	-	-	-
			66	66	-	-	-	-
			30	30	-	-	-	-
			8	8	-	-	-	-
			4	4	-	-	-	-
15.	Pelayanan Pemberian Satyalancana X (sepuluh), XX (dua puluh) dan XXX (tiga puluh) Tahun : a. Masa kerja X tahun: b. Masa kerja XX tahun: c. Masa kerja XXX tahun:	150	126	147	24	-	-	24
			71	66	-	-	-	-
			27	40	-	-	-	-
			26	41	-	-	-	-

Catatan:

T = target BTL = berkas tidak lengkap, apabila ada pengantar dari instansi termasuk realisasi

U = usulan TMS = tidak memenuhi syarat

R = realisasi TAU = tidak ada usulan

S = sisa

Sumber: BKPSDM Kab. Pesisir Selatan, Tahun 2019 (data pelayanan dalam angka)

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, dapat penulis jelaskan bahwa pada tahun 2018 hanya terdapat 15 (lima belas) pelayanan kepegawaian dan administrasi perkantoran berdasarkan program kegiatan bidang yang dituangkan dalam rencana kegiatan tahunan dan telah terselenggara serta terdapat beberapa permasalahan antara lain: masih ada usulan berkas tidak lengkap (BTL) maupun tidak memenuhi syarat (TMS) dikarenakan kurangnya berkas pendukung dan berkas yang tidak memenuhi syarat ketentuan yang berlaku, adapun BTL terdiri dari pelayanan kepegawaian, antara lain: pelayanan pemberian pangkat dan penyesuaian gelar ASN seperti: fotokopi legalisir ijazah, SK pangkat terakhir, SK jabatan dan SKP dua tahun terakhir serta syarat lain, adapun pelayanan pemberian pensiun PNS, janda/duda PNS dan pensiun atas permintaan sendiri (APS) seperti: DPCP asli, fotokopi legalisir buku nikah dan akte kelahiran anak, SK pangkat terakhir, SK jabatan, Asli surat tidak dijatuhi hukuman disiplin dan syarat lain untuk pelayanan penerbitan karpeg dan karis/karsu ASN seperti: pas foto yang kurang, fotokopi legalisir SK pangkat terakhir serta surat nikah dan syarat lain.

Sedangkan pelayanan kepegawaian yang berkasnya tidak memenuhi syarat (TMS) terdiri dari: pelayanan penugasan ASN mengikuti pendidikan (izin belajar dan tugas belajar) serta surat keterangan memiliki ijazah dan pelayanan pemberian kenaikan pangkat dan penyesuaian gelar ASN. Adapun keterkaitan penelitian ini terhadap sumber daya aparatur yang terdiri dari: pejabat pimpinan tinggi, pejabat administrator, pejabat pengawas dan pejabat pelaksana/staf maupun pejabat fungsional yang ada pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan, berdasarkan observasi dan pengamatan penulis dilapangan masih belum maksimalnya perhatian pimpinan untuk memotivasi kerja bawahannya agar dapat meningkatkan kinerja aparatur guna meningkatkan pelayanan yang berkualitas.

Dalam hal kita bekerja sebagai aparatur atau abdi negara butuh untuk diperhatikan oleh pimpinan baik berupa motivasi kerja, maupun dalam hal perhatian pimpinan terhadap kinerja aparatur agar dapat meningkatkan kinerjanya baik berupa motivasi kerja dari pimpinan maupun motivasi kerja sesama aparatur yang akan dapat berpengaruh terhadap pelayanan kepegawaian yang berkualitas secara maksimal. Begitu juga dengan perhatian atau pengaruh pimpinan terhadap kualitas pelayanan kepegawaian yang telah diimplementasikan akan tetapi belum maksimal, juga dapat dipengaruhi oleh motivasi kerja pimpinan dan motivasi kerja sesama aparatur serta dapat juga dipengaruhi oleh kinerja aparatur. Karena apabila ada perhatian atau pengaruh pimpinan untuk memotivasi aparaturnya akan dapat pula meningkatkan kinerja aparatur serta akan meningkatkan pula kualitas pelayanan kepegawaian secara optimal.

Terkait program kegiatan tahunan yang telah dilaksanakan baik berupa pelayanan kepegawaian pada BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan secara kuantitas sudah terlaksana akan tetapi secara kualitas belum terrealisasi baik secara optimal maupun efektif dan efisien, perlunya peningkatan perhatian pimpinan dalam memotivasi aparturnya agar dapat meningkatkan kinerja dalam hal kualitas pelayanan khususnya kepegawaian. Bertolak dari permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Perilaku Kepemimpinan, Motivasi Kerja dan Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat peneliti identifikasi masalah yang terjadi pada BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan dalam penulisan ini, antara lain:

1. Masih belum maksimalnya kualitas pelayanan kepegawaian.
2. Masih ada berkas tidak lengkap (BTL) dalam pelaksanaan pelayanan.
3. Masih ada berkas yang tidak memenuhi syarat (TMS) dalam pelaksanaan pelayanan.
4. Masih belum efektif dan efisiennya kinerja yang diberikan aparatur dalam hal pelayanan.
5. Masih kurangnya perhatian atau motivasi pimpinan terhadap bawahan yang berdampak belum optimalnya pelayananan.
6. Kurangnya motivasi kerja dalam hal pelayanan.
7. Tidak adanya peningkatan kinerja aparatur.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah sebagaimana telah di uraikan di atas dan pokok-pokok masalah yang diteliti maka peneliti merumuskan permasalahan, sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kinerja aparatur di BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan?
2. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja aparatur di BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan?
3. Apakah terdapat pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan kepegawaian di BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan?
4. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan kepegawaian di BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan?
5. Apakah terdapat pengaruh kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan kepegawaian di BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan?
6. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan kepegawaian melalui kinerja aparatur di BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan?
7. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan kepegawaian melalui kinerja aparatur di BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan hal-hal sebagai berikut:

1. Pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kinerja aparatur di BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan.
2. Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja aparatur di BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan.
3. Pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan kepegawaian di BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan.
4. Pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan kepegawaian di BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan.
5. Pengaruh kinerja apartur terhadap kualitas pelayanan kepegawaian di BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan.
6. Pengaruh tidak langsung perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan kepegawaian melalui kinerja aparatur di BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan.
7. Pengaruh tidak langsung motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan kepegawaian melalui kinerja aparatur di BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini, adalah:

1. Manfaat teoritis:
 - a. Bagi pihak akademis, penelitian ini bisa menjadi tambahan sebagai bahan informasi, pengembangan teori dan masukan bagi peneliti yang berminat melakukan dan meneliti permasalahan yang sama.

- b. Bagi penulis, sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan untuk dapat menyelesaikan pendidikan S2 guna mendapatkan gelar Magister Administrasi Publik (MAP) di Fakultas Ilmu Sosial (FIS) Universitas Negeri Padang (UNP).
- 2. Manfaat Praktis:
 - a. Agar dapat memberikan bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi Pegawai Negeri Sipil pada BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan.
 - b. Mencari solusi alternatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian pada BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan tujuan dan hasil uji hipotesis penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan adanya pengaruh perilaku kepemimpinan, motivasi kerja dan kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan. Setelah didapatkan hasil pengolahan data serta pembahasan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Terdapat pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kinerja aparatur pada Badan Kepegawaian Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan. Dengan kata lain bahwa perilaku kepemimpinan dapat mempengaruhi kinerja aparatur, sedangkan untuk meningkatkan kinerja aparatur pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan diperlukan peningkatan perilaku kepemimpinan pula.
2. Terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja aparatur pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan. Dengan kata lain bahwa motivasi kerja dapat mempengaruhi kinerja aparatur, sedangkan untuk meningkatkan kinerja aparatur yang baik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan diperlukan peningkatan motivasi kerja pula.
3. Terdapat pengaruh perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan. Dengan kata lain bahwa perilaku

kepemimpin dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepegawaian, sedangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan diperlukan peningkatan perilaku kepemimpinan pula.

4. Terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan. Dengan kata lain bahwa motivasi kerja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepegawaian, sedangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan diperlukan peningkatan motivasi kerja pula.
5. Terdapat pengaruh kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan. Dengan kata lain bahwa kinerja aparatur dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepegawaian, sedangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan diperlukan peningkatan kinerja aparatur.
6. Terdapat pengaruh tidak langsung perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan kepegawaian melalui kinerja aparatur pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan. Dengan kata lain, selain memiliki pengaruh langsung antara perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan kepegawaian, dan juga pada

kualitas pelayanan kepegawaian dipengaruhi oleh perilaku kepemimpinan secara tidak langsung melalui kinerja aparatur.

7. Terdapat pengaruh tidak langsung motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan kepegawaian melalui kinerja aparatur pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan. Dengan kata lain, selain memiliki pengaruh langsung antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan kepegawaian, dan juga pada kualitas pelayanan kepegawaian dipengaruhi oleh motivasi kerja secara tidak langsung melalui kinerja aparatur.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan di atas pada penelitian ini, maka dapat dikemukakan implikasi teoritis maupun implikasi praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis, secara teoritis penelitian ini memiliki implikasi, yaitu:
 - a. Perilaku kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kepegawaian, dengan arti lain untuk mendapatkan kualitas pelayanan kepegawaian yang baik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan diperlukan peningkatan perilaku kepemimpinan yang lebih baik. Sehingga temuan pada penelitian ini memperkuat teori yang dikemukakan oleh Wolkins dalam Fandy Tjiptono (2004:75) mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut meliputi: kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, *review*, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan. Perilaku kepemimpinan yang berorientasi

terhadap hubungan dan difokuskan pada kualitas baik pelayan serta dari hubungan dengan pengikut, sementara perilaku kepemimpinan yang berorientasi tugas adalah tertuju pada tugas-tugas yang harus diselesaikan pengikut. Apabila kualitas pemimpin dengan bawahan dapat dijaga maka tugas akan dikerjakan oleh bawahan, sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

- b. Perilaku kepemimpinan juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja aparatur, dengan arti lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian menjadi lebih baik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan diperlukan kinerja aparatur. Temuan pada penelitian ini juga sesuai dan memperkuat dengan teori yang dikemukakan oleh oleh MacKenzie & Podsakoff (2001) mengemukakan bahwa perilaku kepemimpinan berorientasi hubungan dan berkorelasi positif dengan kinerja.
- c. Motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kepegawaian, untuk mendapatkan kualitas pelayanan kepegawaian yang baik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan diperlukan motivasi kerja. Hasil temuan ini memperkuat teori yang dikemukakan oleh Hardiansyah (2018:82) faktor-faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah: (1) motivasi kerja birokrasi dan aparatur; (2) kemampuan aparatur; (3) pengawasan kontrol sosial; (4) perilaku birokrasi/aparatur; (5) komunikasi, disposisi dan struktur

birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; (6) restrukturisasi organisasi.

- d. Motivasi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja aparatur. Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Robert Kreitner dan Angelo Kinicki (2001:205) yang berpendapat bahwa motivasi kerja dapat dipastikan memengaruhi kinerja walaupun, bukan satu-satunya faktor yang membentuk kinerja.
- e. Kinerja aparatur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan kepegawaian, untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan maka diperlukan kinerja pegawai, hal ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Jain dan Gupta (2004) menyebutkan bahwa kualitas layanan diakui sebagai alat strategis untuk mencapai efisiensi operasional dan meningkatkan kinerja bisnis. Sedangkan menurut Rivai (2005:45) kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan. Jadi apabila kinerja bisnis dan kinerja karyawan dapat mencapai efisiensi operasional apabila pelayanannya berkualitas. Sedangkan menurut Tangkilisan (2005:178) kinerja adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam menjalankan misi yang dimilikinya yang dapat diukur dari tingkat produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

2. Implikasi Praktis, secara praktis penelitian ini memiliki implikasi, yaitu:
 - a. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian yang lebih baik.
 - b. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi pedoman bagi instansi-instansi Pemerintah Daerah Kabupaten Pesisir Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian yang lebih baik. Dengan cara: selalu berpenampilan rapi, ruang pelayanan terasa nyaman, ahli dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, melakukan pelayanan dengan respon cepat, merespon setiap keluhan pelanggan, memberikan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan, memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, memberikan jaminan tidak ada pungutan biaya/gratis dalam pelayanan, mendahulukan kepentingan pelanggan, bersikap ramah dalam melakukan pelayanan, bersikap sopan santun dalam melakukan pelayanan dan bersikap tidak diskriminatif/membeda-bedakan dalam pelayanan.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas pada penelitian ini, peneliti mencoba untuk memberikan saran, sebagai berikut:

1. Agar pimpinan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan untuk lebih memperhatikan perilaku kepemimpinan dan motivasi kerja serta kinerja aparatur, sehingga kualitas

pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan dapat ditingkatkan lebih maksimal.

2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan yang berkenaan dengan kualitas pelayanan kepegawaian dengan menambah teori-teori baru dan meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepegawaian seperti lingkungan kerja, kepuasan kerja, disiplin kerja, budaya kerja dan kompensasi serta faktor-faktor lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku:

Agus, Irianto. 2010. *Statistika Konsep, Dasar, Aplikasi, dan Pengembangannya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Arikunto, Suharsimi. 1993. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka

_____. 2013. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Anwar Prabu Mangkunegara. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan ke2 Remaja Rosdakarya: Bandung

_____. 2005. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya: Bandung

Atep, Adya Barata. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.

Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi,dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya, Edisi Pertama,Cetakan Pertama*, Prenada Media, Jakarta.

_____. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana.

Daft, L. Richard. 2006. *Manajemen, Edisi 6 Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat

Danim, Sudarwan. 2012. *Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Djaenuri, Aries. 2015. *Kepemimpinan, Etika, dan Kebijakan Pemerintahan*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Fadel, Muhammad. 2009. *Reinventing Government (Pengalaman Dari Daerah)*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.

Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset.

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Greenberg, Jerald dan Robert A. Baron. 2003. *Behavior in Organizations*. New Jersey: Prentice Hall