

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI  
(STUDI KASUS SEKRETARIAT DPRD KOTA BATAM )**

**Sastra Tamami  
Dosen Tetap Prodi Manajemen FE UNRIKA Batam**

**ABSTRAK**

Penelitian ini diawali dari sebuah asumsi, bahwa pelayanan dan Kinerja pegawai merupakan faktor yang esensial dalam setiap lembaga pemerintahan khususnya sekretariat DPRD kota Batam, terutama jika hal tersebut dikaitkan dengan pemberdayaan dan perlindungan tenaga kerja, seperti pemerintah Kota Batam. Berangkat dari hal tersebut, diajukan sebuah hipotesis, bahwa pelayanan kerja pegawai yang dicapai oleh pegawai dan pelayanan publik sangat berhubungan dengan kinerja pegawai yang diukur dengan dua variabel bebas yaitu gaya kepemimpinan dan motivasi. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan dapat diambil kesimpulan Dari hasil analisis regresi dengan persamaan dua jalur menunjukkan bahwa pengaruh variabel gaya kepemimpinan dan motivasi secara gabungan kuat terhadap variabel pelayanan kerja pegawai dengan nilai sebesar 54,8 %, dengan angka signifikan  $0,000 < 0,05$  hal ini dapat dikatakan bahwa kedua variabel bebas pengaruh yang signifikan (nyata) terhadap Pelayanan kerja pegawai. Pengaruh variabel gaya kepemimpinan dan motivasi secara gabungan kuat terhadap kinerja pegawai sebesar 72,3 % dengan angka signifikan sebesar  $0,000 > 0,05$ , hal ini dapat dikatakan bahwa kedua variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan (nyata) terhadap kinerja pegawai.

Secara parsial atau sendiri-sendiri variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap pelayanan kerja pegawai adalah variabel motivasi yang adil dan layak sebesar 0,339 atau 33,9 % (pengaruhnya cukup kuat).

**PENDAHULUAN**

**1.1. Latar Belakang**

Saat ini pertumbuhan dan perkembangan perekonomian di Indonesia semakin pesat salah satunya di wilayah Batam, sehingga persaingan diantara para pengusaha juga semakin ketat.masing-masing perusahaan saling membenahi perusahaannya dalam berbagai aspek. Oleh karena itu perusahaan diharapkan dapat memenuhi operasional perusahaan seefektif mungkin agar tetap bertahan dari para pesaing. Sumber daya manusia merupakan aspek yang sangat dibutuhkan dalam organisasi maupun perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki karyawan yang dapat mengelolah perusahaan seoptimal mungkin sehingga kinerja pegawai meningkat.

Pemerintah kota Batam khususnya sekretariat DPRD kota Batam yang berlokasi di Batam, bergerak dibidang adminstrasi Negara yang melayani dan berfungsi sebagai fasilitator dalam kelembagaan dewan perwakilan daerah kota Batam. Dibawah naungan pemerintah Kota Batam, kebijakan kebijakan strategis

selalu dihasilkan, unruk itu perlu dorongan dan motivasi bagi setiap pegawai yang berada di dalam secretariat DPRD kota Batam. Sebagai lembaga yang selalu bergerak dinamis, dan memiliki daya saing yang tinggi terhadap daerah lain Sumberdaya manusia yang handal sangat diperlukan untuk menjalankan aktivitas sehari-hari , sehingga dapat memberikan kontribusi nyata terhadap kemajuan koa Batam.

Pemimpin adalah sosok panutan secara sepakat dijadikan sebagai orang yang terdepan dari kegiatan hidup. Sosok ini mempunyai tugas dan kewajiban untuk memberi perlindungan dan bantuan secara pribadi dan mengelola kegiatan agar dapat mencapai tujuan yang sudah diprogramkan. Setiap pemimpin mempunyai gaya sendiri dalam memimpin kelompok atau bawahannya. Gaya kepemimpinan seseorang sangat menentukan tingkat keberhasilan kerja dari karyawan yang dipimpinya, semakin baik gaya kepemimpinan seorang pemimpin, maka semakin tinggi tingkat keberhasilan kerja pegawainya. Di sini di butuhkan sosok pemimpin yang dapat berbuat adil, tidak membedakan suku, ras, dan juga tidak mementingkan kepentingan pribadi.

Motivasi yang diberikan oleh piminan sangat menentukan, keberhasilan sebuah lembaga atau instansi sangat ditentukan dari motivasi yang diberikan kepada pegawainya. Jika motivasi sangat tidak memuaskan, tidak adanya pelatihan kerja yang diberikan oleh instansi, padahal pelatihan kerja merupakan salah satu penunjang kinerja karyawan yang nantinya akan berpengaruh terhadap suksesnya perusahaan. *Reward* merupakan penghargaan yang diberikan oleh perusahaan untuk karyawan yang berprestasi, agar karyawan lebih meningkatkan kinerjanya. Perusahaan sama sekali tidak memberikan program tersebut kepada karyawan yang berprestasi dikarenakan pelatihan kerja memerlukan dana yang cukup besar.

Perubahan gaya kepemimpinan dan pemberian motivasi yang tinggi terhadap karyawan dapat memberikan dampak positif bagi kinerja karyawan. Karena tanpa adanya kepemimpinan yang tegas, dan juga motivasi yang kurang akan berpengaruh kepada kinerja karyawan yang tidak optimal. Maka, berdasarkan latar belakang masalah diatas. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja pegawai di sekretariat DPRD Kota Batam”**.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Gaya Kepemimpinan terhadap pelayanan pegawai di sekretariat DPRD Kota Batam?
2. Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Motivasi terhadap pelayanan pegawai di secretariat DPRD Kota Batam ?
3. Apakah terdapat pengaruh signifikan dan positif pelayanan terhadap kinerja pegawai di sekretariat DPRD Kota Batam ?
4. Apakah terdapat pengaruh langsung dan signifikan gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di sekretariat DPRD Kota Batam ?
5. Apakah terdapat pengaruh langsung dan signifikan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di sekretariat DPRD Kota Batam ?

## **1.3. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Gaya Kepemimpinan terhadap pelayanan pegawai di sekretariat DPRD Kota Batam
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Motivasi terhadap pelayanan pegawai di sekretariat DPRD Kota Batam
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan dan positif pelayanan terhadap kinerja pegawai di sekretariat DPRD Kota Batam
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh langsung dan signifikan gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di sekretariat DPRD Kota Batam
5. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh langsung dan signifikan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di sekretariat DPRD Kota Batam

#### **1.4. Manfaat penelitian**

1. Sebagai bahan masukan bagi pimpinan perusahaan, untuk lebih meningkatkan kinerja pegawai dan hal ini dimaksudkan agar karyawan dapat lebih meningkatkan kinerjanya baik untuk saat ini maupun untuk masa yang akan datang.
2. Sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk memperdalam mengenai masalah pengembangan sumber daya manusia di masa yang akan datang khususnya membahas mengenai masalah gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan dan Pelayanan pegawai di sekretariat DPRD Kota Batam.
3. Bagi penulis dapat menambah pengetahuan secara praktis tentang masalah-masalah yang dihadapi oleh pemerintahan khususnya di sekretariat DPRD kota Batam.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Landasan Teori**

#### **2.1.1 Motivasi**

Motivasi didalam pribadi orang, akan berpengaruh langsung terhadap tindakan yang akan dilakukannya, karena motivasi merupakan kekuatan yang ada dalam diri seseorang untuk berbuat sesuatu yang dapat memuaskan keinginannya, hal ini sejalan dengan pandangan : *Abraham Sperling* (1981) yang dikutip oleh A.A. Anwar Prabu Mangku Negara (2009) mengemukakan bahwa “*Motive is defined as tendency to activity, started by a drive and ended by an adjustment. The adjustment is said to satisfy the motive.*” Motif didefinisikan sebagai suatu kecendrungan untuk beraktifitas, dimulai dari dorongan dalam diri (*drive*) dan diakhiri dengan penyesuaian diri. Penyesuaian diri dikatakan untuk memuaskan motif.

##### **2.1.1.1. Motivasi berdasarkan Teori Hierarki Kebutuhan**

Teori hierarki kebutuhan (*hierarchy of needs*) dari Abraham Maslow tepat untuk dikatakan bahwa teori motivasi yang paling terkenal. Ia membuat hipotesis bahwa dalam setiap diri manusia terdapat hierarki dari lima kebutuhan. Kebutuhan-kebutuhan tersebut adalah:

1. Kebutuhan fisiologis (*Physiological Needs*)  
Kebutuhan fisiologis merupakan hierarki kebutuhan manusia yang paling dasar yang merupakan kebutuhan untuk dapat hidup seperti makanan, minuman, perumahan, oksigen, tidur, seks dan kebutuhan fisik lainnya.
2. Kebutuhan rasa aman (*Security Needs*)  
Apabila kebutuhan fisiologis relatif sudah terpenuhi maka muncul kebutuhan yang kedua yaitu kebutuhan akan rasa aman, rasa ingin dilindungi dari bahaya fisik dan emosional yang meliputi keamanan akan perlindungan dari bahaya

- kecelakaan kerja, jaminan akan kelangsungan pekerjaannya, dan jaminan akan hari tuanya pada saat mereka tidak lagi bekerja.
3. **Kebutuhan sosial (*Social Needs*)**  
Jika kebutuhan fisiologis dan rasa aman telah terpenuhi secara minimal maka akan muncul kebutuhan sosial, yaitu kebutuhan untuk persahabatan, kepemilikan, penerimaan dan interaksi yang lebih erat dengan orang lain. Dalam organisasi akan berkaitan dengan kebutuhan akan adanya kelompok kerja yang kompak, supervisi yang baik, rekreasi bersama dan lain sebagainya.
  4. **Kebutuhan penghargaan (*Esteem Needs*)**  
Kebutuhan keinginan untuk dihormati, dihargai atas prestasi seseorang, pengakuan atas kemampuan dan keahlian seseorang serta efektifitas kerja seseorang. Meliputi faktor-faktor penghargaan eksternal seperti status, pengakuan, dan perhatian.
  5. **Kebutuhan aktualisasi diri (*Self-Actualization Needs*)**  
Aktualisasi merupakan hierarki kebutuhan dari Maslow yang paling tinggi. Aktualisasi diri berkaitan dengan proses pengembangan akan potensi yang sesungguhnya dari seseorang. Kebutuhan untuk menunjukkan kemampuan, pertumbuhan, keahlian, potensi yang dimiliki seseorang dan pemenuhan diri sendiri.

#### **2.1.1.2. Teori X dan Teori Y Douglas McGregor**

Douglas McGregor mengemukakan dua pandangan nyata mengenai manusia, pandangan pertama dasarnya negatif, disebut teori X (*Theory X*) dan yang kedua pada dasarnya positif, disebut teori Y (*Theory Y*), Robbins (2008).

Menurut teori X, empat asumsi yang dimiliki oleh manajer adalah:

1. Karyawan pada dasarnya tidak menyukai pekerjaan dan sebisa mungkin berusaha untuk menghindarinya.
2. Karena karyawan tidak menyukai pekerjaan, mereka harus dipaksa, dikendalikan, atau diancam dengan hukuman untuk mencapai tujuan-tujuan.
3. Karyawan akan menghindari tanggung jawab dan mencari perintah formal bila mungkin.
4. Sebagian karyawan menempatkan keamanan di atas semua faktor lain terkait pekerjaan dan menunjukkan sedikit ambisi.

Bertentangan dengan pandangan-pandangan negatif mengenai sifat-sifat manusia dalam teori X, McGregor menyebutkan empat asumsi positif yang disebut dengan teori Y, Robbins (2008) yaitu :

1. Karyawan menganggap kerja sebagai hal yang menyenangkan, seperti halnya istirahat atau bermain.
2. Karyawan akan berlatih mengendalikan diri dan emosi untuk mencapai berbagai tujuan.
3. Karyawan bersedia belajar untuk menerima, bahkan mencari, tanggung jawab.
4. Karyawan mampu membuat berbagai keputusan inovatif yang didaraskan keseluruhan populasi, dan bukan hanya bagi mereka yang menduduki posisi manajemen.

#### **2.1.2 Motivasi Intrinsik**

Motivasi intrinsik merupakan kondisi atau kekuatan yang menggerakkan diri seorang agar dapat bekerja lebih baik dan terarah atau tertuju untuk mencapai suatu tujuan organisasi atau perusahaan. Sikap mental seseorang yang positif terhadap

situasi kerja dapat memperkuat motivasi untuk mencapai setiap tujuan yang diinginkan.

### **2.1.2.1 Pengertian Motivasi Intrinsik**

Motivasi kerja dalam manajemen hanya diajukan pada sumber daya manusia umumnya dan bawahan pada khususnya dan mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan agar secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Ada berbagai pendapat dari para ahli tentang pengertian motivasi itu sendiri antara lain:

Stephen Robbins dalam Hasibuan (2006:213):

Motivasi kerja adalah proses yang ikut menentukan intensitas, arah, dan ketekunan individu dalam usaha mencapai sasaran.

Mcclelland dalam Veithzal Rivai (2011:837):

Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu yang berasal dari dalam dirinya bukan atas dorongan pihak lain.

Wexley & Yukl dalam Edi Sutrisno (2011:110):

Pemberian atau penimbulkan motif atau dapat pula diartikan sebagai hal atau keadaan menjadi motif. Jadi motivasi adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja.

Fillmore H. Stanford dalam Mangkunegara (2011:93):

*“motivation as an energizing condition of the organism that serves to direct that organism toward the goal of a certain class”*. Motivasi sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia ke arah suatu tujuan tertentu.

Sedemikian unik dan pentingnya motivasi, banyak ahli filsafat, sosial, psikologi maupun ahli manajemen melakukan penelitian dan mengeluarkan teori mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi dan bagaimana individu termotivasi. Menurut Maslow setiap individu memiliki kebutuhan-kebutuhan yang tersusun secara hierarki dari tingkat yang paling dasar sampai pada tingkatan yang paling tinggi. Setiap kali kebutuhan pada tingkat paling rendah telah terpenuhi maka akan muncul kebutuhan lain yang lebih tinggi.

### **2.1.2.2. Prinsip-Prinsip Dalam Motivasi**

Motivasi yang berhasil tergantung pada prinsip-prinsip yang diterapkan oleh seorang pimpinan terhadap bawahannya untuk mencapai tujuan dan sasaran yang akan dikehendakinya.

Maka untuk jelasnya berikut ini peneliti akan mengemukakan tentang prinsip-prinsip yang dapat menunjang dalam proses memotivasi antara pimpinan terhadap bawahannya yang dikutip dari pendapat Mangkunegara (2011:100) sebagai berikut:

1. Prinsip partisipasi
2. Prinsip komunikasi
3. Prinsip mengakui andil bawahan
4. Prinsip peendelegasian wewenang
5. Prinsip memberi perhatian

### **2.1.3. Kualitas Pelayanan**

#### **2.1.3.1. Pengertian/Definisi Kualitas Pelayanan**

Berikut beberapa pengertian dan definisi tentang Kualitas Pelayanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia,

proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono,2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhandan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapankonsumen (Tjiptono, 2007).

.Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapatditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satuproduk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dankeinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinyatransaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yangtinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi danmakna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisiyang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya sajabiasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.Dari definisi-definisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa

#### **2.1.4. Kinerja / Performance**

##### **2.1.4.1. Terminologi Kinerja**

Kinerja atau dalam bahasa inggrisnya performance merupakan prestasi yang dicapai oleh seorang karyawan dalam setiap melakukan pekerjaan / tugasnya, dengan menggunakan segenap kemampuan pengetahuan dan keahliannya. Bagi karyawan yang berbasis kompetensi, kinerjanya diukur berdasarkan kemampuan, skill dan attitude (sikapnya) pada setiap saat melaksanakan tugas.

Menurut Simamora (2011 : 339), Kinerja (Performance) adalah mengacu pada kadar pencapaian tugas – tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan.

Menurut Prawirosentono dalam Riduwan (2010:231) mengatakan kinerja atau performance adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab masing – masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan yang legal dan tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Russel dalam Ruki (2010:14) kinerja adalah catatan tentang hasil – hasil yang diperoleh dari fungsi – fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu.

Dalam buku Teori Administrasi Publik , Pasolong (2009:175-177) mengemukakan pendapat – pendapat tentang Kinerja diantaranya:

1. Rue & Byars (1982:375) mengatakan bahwa kinerja adalah sebagai tingkat pencapaian hasil.

2. Interplan (1969:15) kinerja adalah berkaitan dengan operasi, aktivitas, program dan misi organisasi.
3. Murphy dan Cleveland (1995:113) mengatakan kinerja adalah kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas atau pekerjaan.
4. LAN – RI (1999:3 ) merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Konsep kinerja yang dikemukakan LAN – RI lebih mengarahkan kepada acuan kinerja suatu organisasi publik yang cukup relevan sesuai dengan strategi suatu misi dan visi yang lain yang ingin dicapai.
5. Mangkunegara (2012:67), mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.
6. Stephen Robbins (2009:439) bahwa kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja mempunyai beberapa elemen, yaitu :

1. Hasil kerja dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri – sendiri atau kelompok.
2. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggungjawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk ditindaklanjuti, sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik.
3. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
4. Pekerjaan tidak bertentangan dengan moral atau etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai moral dan etika yang berlaku umum.

#### **2.1.4.2. Indikator Kinerja.**

Indikator Kinerja yang dimaksud oleh LAN – RI (2009:7), adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan (input), keluaran (output), hasil (outcomes), manfaat (benefits) dan dampak (impact).

Hal – hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan indikator kinerja, yaitu :

1. Spesifik dan jelas.
2. Dapat terukur secara obyektif baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif.
3. Dapat menunjukkan pencapaian keluaran, hasil, manfaat dan dampak.
4. Harus cukup fleksibel dan sensitif terhadap perubahan.
5. Efektif yaitu dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis datanya secara efektif dan efisien.

Menurut Swasto (2009:36-37) menyatakan bahwa prestasi kerja atau kinerja merupakan tindakan – tindakan pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu dan dapat diukur. Hal ini dapat diperhatikan dengan jumlah kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu. Ada beberapa cara untuk mengukur prestasi kerja, yang secara umum antara lain : 1) Kuantitas kerja, 2) kualitas kerja, 3) pengetahuan tentang pekerjaan, 4) pendapat atau pernyataan yang disampaikan, 5) Keputusan yang diambil, 6). perencanaan kerja dan 7). daerah kerja.

#### **Variabel – variabel kinerja.**

Berdasarkan uraian di atas mengenai kinerja banyak indikator – indikator kinerja yang disampaikan oleh para ahli, akan tetapi khusus untuk penilaian kinerja pegawai negeri sipil maka variabel – variabel yang diambil sebagai pengukuran nilai adalah berdasarkan point – point yang terdapat dalam DP-3 karena dalam point – point tersebut cukup mewakili dari teori – teori yang sudah ada dan lebih relevan dengan obyek yang akan diteliti, yaitu di salah satu kantor administrasi pelayanan publik. Adapun point – point tersebut adalah : 1). Kesetiaan, 2). Prestasi Kerja, 3). Tanggungjawab, 4). Ketaatan, 5). Kejujuran, 6). Kerjasama, 7). Prakarsa, 8). Kepemimpinan. Selain point – point tersebut yang akan dijadikan sebagai indikator kinerja, kode etik pegawai akan dijadikan juga sebagai indikator keberhasilan kinerja dalam penelitian ini.

#### **2.1.5. Pengertian Gaya Kepemimpinan**

Gaya kepemimpinan adalah pola tingkah laku yang dirancang sedemikian rupa untuk mengintegrasikan tujuan organisasi dengan tujuan individu untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan Mulyadi dan Veithzal Rivai (2009) menerangkan bahwa gaya kepemimpinan merupakan pola perilaku dan strategi yang disukai dan sering diterapkan oleh seorang pemimpin dalam rangka mencapai sasaran organisasi.

Para peneliti telah mengidentifikasi ada dua gaya kepemimpinan yaitu gaya dengan orientasi (employee oriented) dan gaya dengan orientasi karyawan (employee oriented). Manager bertugas mengarahkan dan mengawasi bawahan secara tertutup untuk menjamin bahwa tugas dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan. Manager dengan gaya kepemimpinan ini lebih memperhatikan pelaksanaan pekerjaan dari pada pengembangan dan pertumbuhan karyawan, sedangkan manager berorientasi karyawan mencoba untuk memotivasi bawahan dibanding mengawasi mereka.

Arep dan Tanjung (2003) menyatakan bahwa dalam mencapai tujuan sebagaimana telah dikemukakan diatas, yakni untuk dapat menguasai atau mempengaruhi serta memotivasi orang lain, maka dalam penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia lazimnya digunakan 4 (empat) macam gaya kepemimpinan, yaitu :

1. ***Democratic Leadership*** adalah suatu gaya kepemimpinan yang menitikberatkan kepada kemampuan untuk menciptakan moral dan kemampuan untuk menciptakan kepercayaan.
2. ***Dictatorial atau Autocratic Leadership***, yakni suatu gaya leadership yang menitikberatkan kepada kesanggupan untuk memaksakan keinginannya yang mampu mengumpulkan pengikut-pengikutnya untuk kepentingan pribadinya dan/atau golongannya dengan kesediaan untuk menerima segala resiko apapun.



3. *Paternalistic Leadership*, yakni bentuk antara gaya pertama (democratic) dan kedua (dictatorial) diatas. Yang pada dasarnya kehendak pemimpin juga harus berlaku, namun dengan jalan atau melalui unsur-unsur demokratis. Sistem dapat diibaratkan diktator yang berselamatkan demokratis.
4. *Free Rein Leadership*, yakni salah satu gaya kepemimpinan yang 100% menyerahkan sepenuhnya seluruh kebijakan pengoperasian Manajemen Sumber Daya Manusia kepada bawahannya dengan hanya berpegang kepada ketentuan-ketentuan pokok yang ditetapkan oleh atasan mereka. Pimpinan disini hanya sekedar mengawasi dari atas dan menerima laporan kebijaksanaan pengoperasian yang telah dilaksanakan oleh bawahannya. Gaya kepemimpinan ini terutama diterapkan oleh Pemerintah Republik Indonesia.

### 2.1.5.1 Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan bagian penting dari manajemen, karena kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar bekerja mencapai tujuan dan sasaran Sholeha dan Suzy, (1996). Kemudian Handoko (2003) mengemukakan bahwa kepemimpinan ialah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar bekerja mencapai tujuan dan sasaran.

Sedangkan Robbins (2008) mengartikan kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok kearah tercapainya tujuan.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

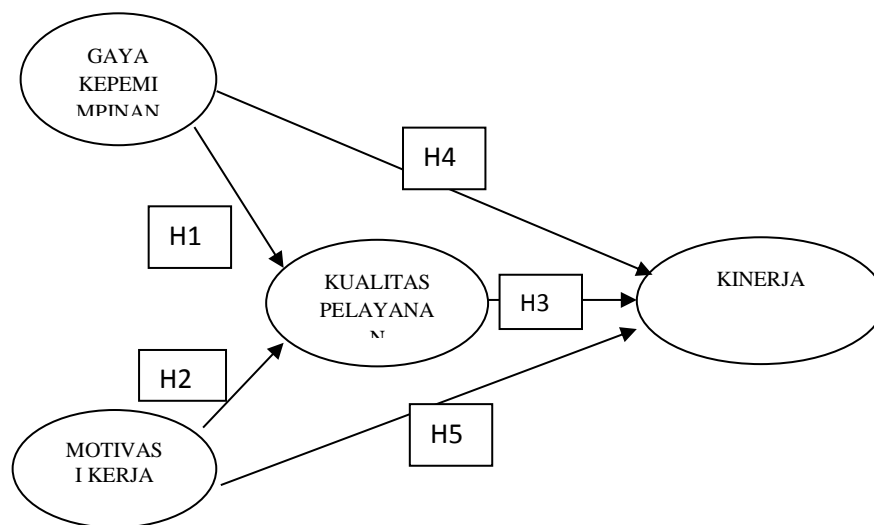
Kajian pustaka tentang penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui hubungan antara penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dengan yang akan dilakukan.

1. Chaterina Melina Taurisa, Intan Ratnawati (2012) Analisis Pengaru Budaya organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen organisasi onal dalam meningkatkan kinerja karyawan Studi pada PT. Sido Muncul Kaligawe Semarang dari penelitian ini membuktikan dan memberi kesimpulan bahwa: (1) budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, (2) budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, (3) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional, (4) komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (5) budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, serta (6) kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kata kunci: budaya organisasi, kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan kinerja karyawan
2. Kadek Rai Suwena (2012), dengan judul "Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Colombus Megah Sarana Cabang Denpasar". Hasil penelitian menunjukkan Kompensasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan, hal ini ditunjukkan dari signifikansi kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan  $0,000 < 0,05$  yang artinya hipotesis penelitian ini diterima, di mana persentase pengaruhnya sebesar 23,7%.
3. Retno Wulansari K (2012) Pengaruh budaya organisasi dan penghargaan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja di PT. Pelindo IV Makassar Budaya organisasi dan penghargaan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada PT Pelindo IV Makassar. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada

PT Pelindo IV Makassar. Budaya organisasi dan penghargaan secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PT Pelindo IV Makassar. Dalam rangka peningkatan kinerja karyawan pada PT Pelindo IV Makassar, maka disarankan kepada pimpinan PT Pelindo IV Makassar untuk memperbaiki budaya organisasi, penghargaan dan kepuasan. Peningkatan budaya organisasi dapat dilakukan dengan memperbaiki hubungan dengan karyawan baik dari pemberian penghargaan bagi yang berprestasi. Peningkatan penghargaan dapat dilakukan dengan memberikan insentif kepada karyawan yang mempunyai prestasi kerja. Sedangkan peningkatan nilai kepuasan kerja karyawan dapat dilakukan dengan menciptakan kondisi kerja yang nyaman bagi karyawan dan menjaga hubungan dengan sesama karyawan

### 3. KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

#### 3.1 Kerangka Konseptual



#### 3.2. Hipotesis Penelitian

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Gaya Kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan pegawai di sekretariat DPRD Kota Batam.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Motivasi terhadap Kualitas pelayanan pegawai di sekretariat DPRD Kota Batam.
3. Terdapat pengaruh signifikan dan positif kinerja terhadap kinerja pegawai di sekretariat DPRD Kota Batam.
4. Terdapat pengaruh langsung dan signifikan gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di sekretariat DPRD Kota Batam.
5. Terdapat pengaruh langsung dan signifikan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di sekretariat DPRD Kota Batam.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

#### 1.1. Jenis Penelitian

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu,

teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiono, 2010).

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *eksplanatory* yang bersifat asosiatif, merupakan penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2010). Dalam hal ini adalah penelitian yang bersifat menjelaskan antara gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan.

## 1.2. Populasi dan sampel Penelitian

Populasi dan sampel diperlukan dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan data dari variabel yang diteliti. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai responden ialah seluruh karyawan yang ada pada BP. Batam mulai dari level paling bawah sampai level pimpinan, baik yang berstatus sebagai karyawan tetap maupun karyawan kontrak yang saat ini berjumlah 200 orang.

Sample adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2010). Dalam penelitian ini tidak digunakan teknik sampling karena sampel yang diteliti adalah keseluruhan dari populasi yang ada atau juga disebut dengan sensus. Mengingat jumlah populasi hanya sebesar 200 perusahaan, maka layak untuk diambil keseluruhan untuk dijadikan sampel tanpa harus mengambil sampel dalam jumlah tertentu. Sehingga sampel dari penelitian ini adalah seluruh pegawai di DPRD kota Batam .

## 1.3. Defenisi Operasional dan Variabel Penelitian

Defenisi operasional variabel bertujuan untuk menjelaskan makna variabel yang sedang diteliti, ( Umar Husen , 2012) definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel, dengan kata lain definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa definisi operasional itu harus bisa diukur dan bisa dipahami oleh orang lain.

## 4.6. Analisis Data

### 4.6.1. Pengujian Hipotesa

#### a. Uji hipotesis t-test

Pengujian hipotesis menggunakan uji t dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas yaitu penilaian prestasi kerja (X1) dan gaya kepemimpinan (X2) terhadap variabel terikat yaitu produktivitas kerja (Y) secara persial. Rumus yang digunakan yaitu (Sugiyono, 2008:250).

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi product moment

n = Jumlah responden

derajat kebebasab  $df = n-2, \alpha = 0,05$

kriteria pengujian hipotesis penelitian adalah sebagian : apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  ditolak.

#### b.Uji Hipotesis F-test

Pengujian hipotesis menggunakan uji f dilakukan untuk melakukan ada tidaknya pengaruh variabel bebas yaitu penilaian prestasi kerja (X1), gaya kepemimpinan (X2), produktivitas kerja (Y) secara serentak. Rumus yang digunakan yaitu (Santoso Singgih, 1998 : 96) :

Keterangan :

F = Harga F hitung  $F = R^2 (n-m-1)$

R =Koefisien regresi  $M = (1- R^2)$

N = Jumlah sampel

K =Jumlah variabel bebas

Kriteria pengujian hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

Apabila F- hitung  $\geq$  F tabel, maka Ho ditolak dan Hi diterima.

Apabila F- hitung  $>$  F tabel, maka Ho diterima dan Hi ditolak.

Untuk mempermudah pemahaman dalam pembahasan isi skripsi, maka dibuat Sistematika Penulisan yaitu :

Agar mendapatkan suatu gambaran mengenai arah dan ruang lingkupnya

#### 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### 5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

###### 5.1.1 Keadaan Umum DPRD Kota Batam

Untuk memperoleh data dalam penulisan ini, penelitian ini dilakukan Pemerintah Kota Batam khususnya di sekretariat DPRD Kota Batam. Pemerintah kota Batam khususnya sekretariat DPRD kota Batam yang berlokasi di Batam, bergerak dibidang adminstrasi Negara yang melayani dan berfungsi sebagai fasilitator dalam kelembagaan dewan perwakilan daerah kota Batam. Dibawah naungan pemerintah Kota Batam, kebijakan kebijakan strategis selalu dihasilkan, unruk itu perlu dorongan dan motivasi bagi setiap pegawai yang berada di dalam sekretariat DPRD kota Batam. Sebagai lembaga yang selalu bergerak dinamis, dan memiliki daya saing yang tinggi terhadap daerah lain Sumberdaya manusia yang handal sangat diperlukan untuk menjalankan aktivitas sehari-hari , sehingga dapat memberikan kontribusi nyata terhadap kemajuan koa Batam.

##### 5.2 Data Penelitian

###### 5.2.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil isian kuesioner dari responden, maka diketahui karakteristik responden yang menjadi sampel sebagai berikut:

**Tabel 5.1**

**Karakteristik Responden (N=30)**

Karakteristik Responden		Jumlah	
		Pegawai	%
Jenis Kelamin	Pria	25	83,3
	Wanita	5	16,7
Usia	20-29 tahun	1	3,3
	30-39 tahun	4	13,3
	40-49 tahun	16	53,3

	≥ 50 tahun	9	30,0
Pendidikan	SMA	11	36,7
	Diploma	1	3,3
	S1	15	50,0
	S2	3	10,0
Golongan Kepangkatan	II	6	20,0
	III	23	76,7
	IV	1	3,3
Jabatan	Staf	10	33,33
	Fungsional	12	40,00
	Struktural	8	26,67

Sumber: Data Sekretariat DPRD Kota Batam

### 5.3 Analisis Hasil Penelitian

#### 5.3.1 Variabel Gaya Kepemimpinan

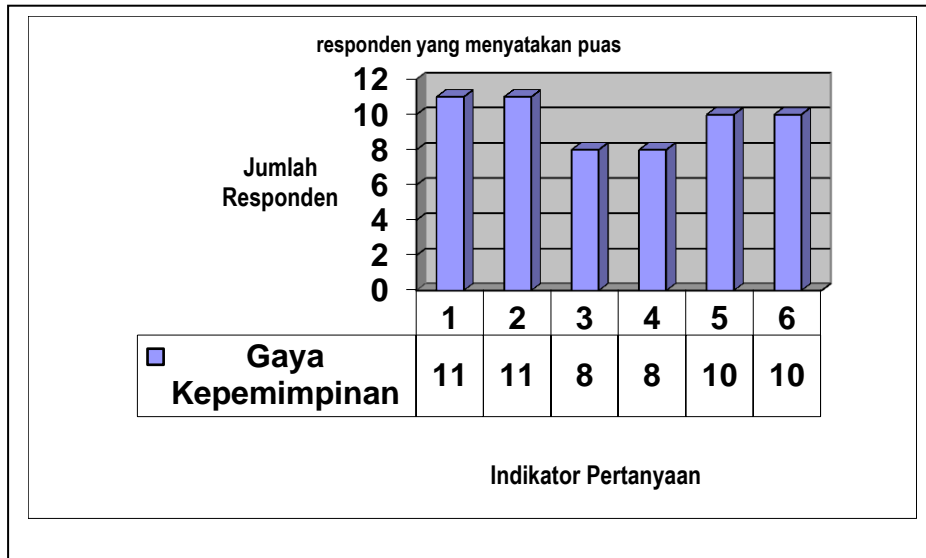
1. Variabel  $X_1$  ( Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya ) yang terdiri dari 4 (empat) indikator pernyataan dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1). Sebanyak 11 responden atau 36,7 % menyatakan puas dengan keteladanan pemimpin. Selanjutnya sebanyak 19 responden atau 63,3 % menyatakan kurang puas atas keteladanan pemimpin.
- 2). Dari indikator kedua tentang imbalan terhadap pegawai terhadap pegawai sebanyak 11 responden atau 36,7 % menyatakan puas, 19 responden atau 63,3 % menyatakan kurang puas.
- 3). Indikator ketiga sikap pimpinan atas respon terhadap inovasi atau saran pegawai sebanyak 8 responden atau 26,7 % dari 30 responden menyatakan puas, 22 responden atau 73,3 % menyatakan kurang puas.
- 4). Indikator keempat sikap pimpinan dalam memberikan motivasi terhadap kelancaran tugas pegawai, sebanyak 8 responden atau 26,7 % dari 30 responden menyatakan puas, dan selebihnya sebanyak 22 responden atau 73,3 % menyatakan kurang puas.
- 5). Indikator keempat sikap pimpinan dalam memberikan penjelasan dan bimbingan kerja terhadap pegawai, sebanyak 10 responden atau 33,3 % dari 30 responden menyatakan puas, dan selebihnya sebanyak 20 responden atau 66,7 % menyatakan kurang puas.
- 6). Indikator keempat sikap pimpinan dalam koordinasi antar bagian, sebanyak 10 responden atau 33,3 % dari 30 responden menyatakan puas, dan selebihnya sebanyak 20 responden atau 66,7 % menyatakan kurang puas.

Selanjutnya untuk mengetahui jumlah responden yang menyatakan puas untuk masing-masing indikator pertanyaan untuk variabel sikap pimpinan dalam kepemimpinannya dapat dilihat pada histogram dibawah.

Dari gambar berikut ditunjukkan responden yang menyatakan puas akan sikap pimpinan terhadap pegawai.

Gambar 5.1 Grafik Jawaban Responden terhadap Variabel X<sub>2</sub>

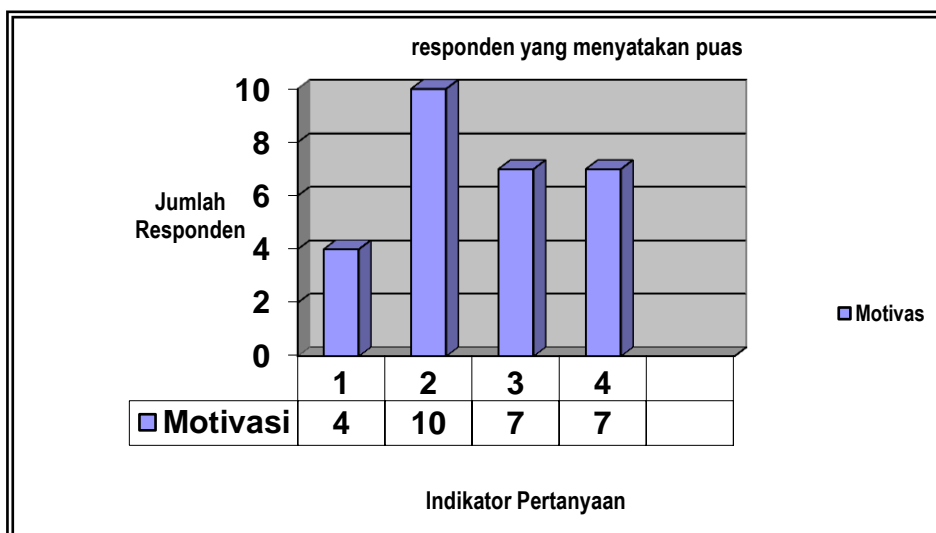


### 5.3.2. Variabel Motivasi Kerja

Berdasarkan hasil uji dengan menggunakan SPSS untuk distribusi frekuensi, dapat diketahui jawaban responden atas item-item pertanyaan tentang Motivasi Kerja adalah sebagai berikut :

2. Variabel X<sub>2</sub> ( motivasi kerja ) yang terdiri dari tiga indikator pertanyaan. Dari tabel frekuensi dapat diketahui bahwa :
  - 1) Dari indikator pertama yaitu Penghasilan yang diterima sebanyak 4 responden atau 13,3 % dari 30 responden menyatakan puas, sedangkan 26 responden atau 86,7 % menyatakan kurang puas.
  - 2) Indikator kedua yaitu Kesejahteraan pegawai sebanyak 10 responden atau 33,3 % dari 30 responden menyatakan puas, 20 responden atau 66,7 % menyatakan kurang puas.
  - 3) Indikator kepuasan kerja tentang tambahan penghasilan atau insentif 7 responden atau 23,3 % menyatakan puas, 23 responden atau 76,7 % menyatakan kurang puas dalam penerimaan insentif atau tambahan penghasilan.
  - 4) Indikator kepuasan kerja tentang penyediaan anggaran untuk pelaksanaan tugas 7 responden atau 23,3 % menyatakan puas, sedangkan 22 responden atau 73,3 % menyatakan kurang puas dan sisanya sebanyak 1 responden atau 3,3 % menyatakan tidak puas dalam penyediaan anggaran untuk pelaksanaan tugas.

Gambar 5.1 Grafik Jawaban Responden terhadap Variabel X<sub>2</sub>

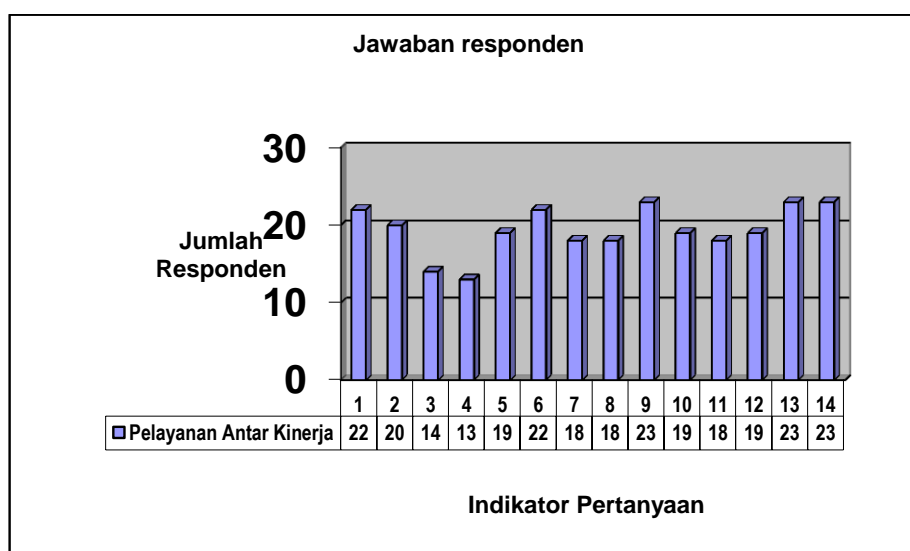


### 5.3.3 Variabel Pelayanan Antar Kinerja

Berdasarkan hasil uji dengan menggunakan SPSS untuk distribusi frekuensi, dapat diketahui jawaban responden atas item-item pertanyaan tentang pelayanan antar kerja yang terdiri atas 14 (empat belas) indikator pernyataan dapat diketahui respon dari 30 responden adalah sebagai berikut :

1. 2 responden atau 6,7 % dari 30 responden menyatakan unit pelaksana pelayanan sangat jelas, sedangkan 22 responden atau 73,3 % menyatakan bahwa unit pelaksana pelayanan jelas, dan 6 responden atau 20 % yang menyatakan cukup jelas tentang unit pelaksana pelayanan.
2. Indikator kedua pernyataan tentang kejelasan petugas 3 responden atau 10 % menyatakan sangat jelas, 20 responden atau 66,7 % menyatakan jelas, dan 7 responden atau 23,3 % menyatakan cukup jelas.
3. Indikator ketiga tentang pernyataan untuk menghindari perlakuan diskriminasi pelayanan 5 responden atau 16,7 % menyatakan selalu menghindari, 14 responden atau 46,7 % menyatakan sering, dan 13 responden atau 36,7 % menyatakan kadang-kadang.
4. Indikator keempat dua pernyataan tentang transparansi petugas dalam memberikan pelayanan 4 responden atau 13,3 % menyatakan selalu, 13 responden atau 43,3 % menyatakan sering, dan 13 responden atau 43,3 % menyatakan kadang-kadang.
5. Indikator kelima pernyataan tentang kepastian dan kewajaran biaya pelayanan sebanyak 1 responden atau 3,3 % menyatakan sangat wajar dan sangat pasti, 19 responden atau 63,3 % menyatakan wajar dan pasti, sebanyak 10 responden atau 33,3 % menyatakan cukup wajar dan cukup pasti.
6. Indikator keenam pernyataan tentang tanggung jawab petugas pelayanan sebanyak 22 responden atau 73,3 % menyatakan bertanggung jawab, 8 responden atau 26,7 % menyatakan cukup bertanggung jawab.

Gambar 5.3 Grafik Jawaban Responden terhadap Variabel  $Y_1$



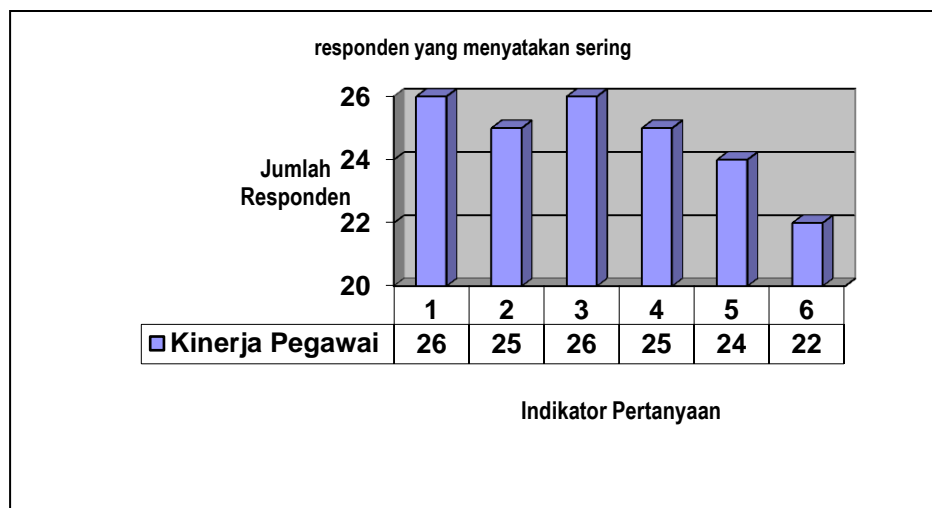
### 5.3.4 Variabel Kinerja

Berdasarkan hasil uji dengan menggunakan SPSS untuk distribusi frekuensi, dapat diketahui jawaban responden atas item-item pertanyaan tentang prestasi kerja yang terdiri atas 6 ( enam ) indikator pernyataan dapat diketahui respon dari 30 responden adalah sebagai berikut :

1. Sebanyak 26 responden atau 86,7 % dinyatakan sering menepati waktu penyelesaian pekerjaan, sedangkan sebanyak 4 atau 13,3 % dinyatakan kadang-kadang menepati waktu penyelesaian pekerjaan.
2. Dari indikator kedua yaitu dalam menyelesaikan pekerjaan sering mencapai jumlah yang ditentukan sebanyak 25 responden atau 83,3 % dari 30 responden dinyatakan selalu, 5 responden atau 16,7 % dinyatakan kadang-kadang.
3. Semua Pegawai yang dinilai 26 responden atau 86,7 % dinyatakan sering mencapai kualitas pekerjaan yang ditetapkan, 4 responden atau 13,3 % dinyatakan kadang-kadang.
4. Dari indikator keempat yaitu Pegawai yang sering melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien sebanyak 25 responden atau 83,3 % dari 30 responden, 5 responden atau 16,7 % dinyatakan kadang-kadang.
5. Indikator kelima yaitu Pegawai yang sering mempunyai pengembangan kreativitas kerja sebanyak 24 responden atau 80 %, sedangkan 6 responden atau 20 % dinyatakan kadang-kadang mempunyai inisiatif dan kreativitas kerja.
6. Dari indikator kedelapan yaitu dalam melakukan pekerjaan sering bekerja sama dengan karyawan lainnya sebanyak 22 responden atau 73,3 % dari 30 responden dan 8 responden atau 26,7 % dari 30 responden dinyatakan kadang-kadang bekerja sama dengan pegawai lainnya.

Pada Gambar berikut disajikan responden yang menyatakan sering mencapai target pekerjaan dan produktivitas kerja sebagai bagian dari variabel kinerja pegawai.

Gambar 5.4 Grafik Jawaban Responden terhadap Variabel Y



#### 5.4. Hasil Analisis

Hal pertama yang perlu dilakukan dalam analisa jalur dengan model persamaan dua jalur adalah mengetahui pengaruh variabel independen, terhadap variabel dependen, ada pengaruh atau tidak karena asumsi utama dari model persamaan dua jalur adalah nilai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.



Untuk menganalisa seberapa kuat pengaruh dan hubungan variabel X independen (Gaya Kepemimpinan, Motivasi ) dengan variabel Y dependen (Pelayanan dan Kinerja ) terdiri atas 3 (tiga) bagian analisis, sebagai berikut :

#### 5.4.2.1. Analisis Regresi

Pada bagian ini analisis dibagi menjadi dua, pertama menganalisa pengaruh secara gabungan dan kedua menganalisa pengaruh secara parsial.

##### a. Analisa pengaruh Variabel gaya kepemimpinan dan motivasi secara gabungan terhadap variabel pelayanan pegawai.

Dari hasil perhitungan dalam model summary dibawah ini, dapat dilihat nilai angka R square berikut :

Tabel 5.1 : Model Summary I

Model	R	R Square	Change Statistics				
			R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.740(a)	.548	.548	10.505	3	63	.000

sumber: data Primer diolah

Besarnya angka R square ( $r^2$ ) adalah 0,548. Angka tersebut digunakan untuk melihat besarnya pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi secara gabungan terhadap pelayanan pegawai, dengan cara menghitung koefisien (KD) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 KD &= r^2 \times 100 \% \\
 &= 0,548 \times 100 \% \\
 &= 54,8 \%
 \end{aligned}$$

Angka tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap pelayanan pegawai secara gabungan adalah sebesar 54,8 %, sedangkan sisanya sebesar 45,2 % dipengaruhi faktor lain. Dengan kata lain, variabilitas kinerja pegawai yang dapat diterangkan dengan menggunakan variabel gaya kepemimpinan dan motivasi adalah sebesar 54,8 %, sedangkan pengaruh sebesar 45,2 % disebabkan oleh variabel-variabel lain diluar model ini. Sedangkan pengujian hipotesisnya, dapat dilakukan dengan cara membandingkan angka taraf signifikansi (sig) hasil penghitungan dengan taraf signifikansi 0,05 (5%) seperti terlihat pada tabel berikut menunjukkan besarnya nilai taraf signifikansi (sig) penelitian :

Tabel 5.2 : ANOVA I

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.854	3	.285	10.505	.000(a)
Residual	.705	63	.027		
Total	1.559	66			

Berdasarkan perhitungan dengan SPSS sebagaimana terlihat pada tabel anova diatas, bahwa angka signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh langsung antara gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap pelayanan pegawai.

**b. Analisa pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi secara parsial terhadap pelayanan pegawai .**

Untuk melihat besarnya pengaruh variabel gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap pelayanan kerha secara sendiri-sendiri / parsial, digunakan Uji T, sedangkan untuk melihat besarnya pengaruh digunakan angka Beta atau standardized Coeffisient sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.3 : Nilai T dan Beta I

Model	Standardized Coefficients	T	Sig.
	Beta		
1 (Constant)		1.801	.083
Gaya kepemimpinan	.291	2.073	.048
Motivasi	.339	2.122	.043

*Sumber : Data Primer diolah*

Pertama menghitung besarnya angka t tabel sebagai berikut :

Taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (DK) dengan ketentuan :  $DK = n - 2$ , atau  $30 - 2 = 28$ , dari ketentuan tersebut diperoleh angka t table sebesar 2,048

Kedua menentukan kriteria Uji hipotesis sebagai berikut :

Jika t penelitian  $>$  t tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, Jika t penelitian  $<$  t tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

**b.1 Menghitung pengaruh gaya kepemimpinan terhadap pelayanan pegawai .**

Didasarkan hasil perhitungan diperoleh angka t penelitian sebesar  $2,073 >$  t tabel sebesar 2,048 sehinga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya ada pengaruh langsung antara gaya kepemimpinan terhadap pelayanan pegawai. Besarnya pengaruh gaya kepemimpinan terhadap pelayanan sebesar 0,291 atau 29,1 % dianggap signifikan, hal ini tercermin dalam angka signifikansi sebesar  $0,048 < 0,05$

**b.2 Menghitung pengaruh Motivasi terhadap kinerja pegawai.**

Menentukan hipotesis sebagai berikut :

Hipotesis :  $H_0$  : tidak ada pengaruh motivasi terhadap pelayanan pegawai

$H_1$  : ada pengaruh balas jasa terhadap pelayanan pegawai

Menghitung t table sebagai berikut :

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh angka t penelitian sebesar  $2,212 > t$  table sebesar 2,048 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya ada pengaruh langsung antara motivasi terhadap pelayanan pegawai. Besarnya pengaruh motivasi terhadap pelayanan pegawai sebesar 0,339 (nilai beta) atau 33,9 % dianggap signifikan. Hal ini tercermin dalam angka signifikansi sebesar 0,043 lebih kecil dari 0,05.

**c. Analisa pengaruh Variabel gaya kepemimpinan, motivasi dan pelayanan secara gabungan terhadap variabel kinerja pegawai .**

Pada tabel berikut dapat dilihat pada hasil perhitungan dalam model *summary*, khususnya angka R square di bawah ini :

**Tabel 5.4 : Model Summary II**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.850(a)	.723	.691	.20025	1.637

*Sumber : Data primer, diolah*

Besarnya angka R square ( $r^2$ ) adalah 0,723. Angka tersebut digunakan untuk melihat besarnya gaya kepemimpinan dan pelayanan secara gabungan terhadap variabel kinerja pegawai, dengan cara menghitung koefisien (KD) dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 KD &= r^2 \times 100 \% \\
 &= 0,723 \times 100 \% \\
 &= 72,3 \%
 \end{aligned}$$

Angka tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan pelayanan secara gabungan adalah sebesar 72,3 %, sedangkan sisanya sebesar 27,7 % dipengaruhi faktor lain. Dengan kata lain, variabilitas pelayanan antar kerja yang dapat diterangkan dengan menggunakan variabel gaya kepemimpinan, motivasi dan pelayanan pegawai adalah sebesar 72,3 %, sedangkan pengaruh sebesar 27,7 % disebabkan oleh variabel-variabel lain diluar model ini.

Sedangkan pengujian hipotesisnya, dapat dilakukan dengan membandingkan angka taraf signifikansi (sig) hasil penghitungan dengan taraf signifikansi 0,05 (5%). Tabel berikut menunjukkan besarnya nilai taraf signifikansi (sig) penelitian :

**Tabel 5.5 : ANOVA II**

Model	Sum of Squares	F	Sig.
1 Regression	2.723	22.636	.000(a)
Residual	1.043		
Total	3.766		

*Sumber : Data Primer diolah*

Berdasarkan perhitungan dengan SPSS sebagaimana terlihat pada tabel anova diatas, bahwa angka signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak dan

H1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh langsung antara gaya kepemimpinan, motivasi dan pelayanan pegawai secara gabungan terhadap kinerja pegawai.

**d. Melihat pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan pelayanan secara parsial terhadap kinerja pegawai .**

Untuk melihat besarnya pengaruh variabel gaya kepemimpinan, motivasi dan pelayanan terhadap kinerja pegawai secara sendiri-sendiri / parsial, digunakan Uji T, sedangkan untuk melihat besarnya pengaruh digunakan angka Beta atau standardized Coeffisient sebagaimana terlihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5.6 : Nilai T dan Beta II**

Model	Standardized Coefficients	T	Sig.
	Beta		
1 (Constant)		-2.237	.034
Gaya kepemimpinan	.381	3.472	.002
Motivasi	.369	2.951	.007

*Sumber : Data Primer diolah*

Pertama menghitung besarnya angka t tabel sebagai berikut :

Taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (DK) dengan ketentuan :  $DK = n - 2$ , atau  $30 - 2 = 28$ , dari ketentuan tersebut diperoleh angka t table sebesar 2,048

Kedua menentukan kriteria Uji hipotesis sebagai berikut :

Jika  $t_{\text{penelitian}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima,

Jika  $t_{\text{penelitian}} < t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

**d.1 Menghitung pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai .**

Didasarkan hasil perhitungan diperoleh angka t penelitian sebesar  $3,472 > t_{\text{tabel}}$  sebesar 2,048 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya ada pengaruh langsung sikap pemimpin terhadap pelayanan antar kerja. Besarnya pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai sebesar 0,381 atau 38,1 % dianggap signifikan, hal ini tercermin dalam angka signifikansi sebesar  $0,002 < 0,05$ .

**d.2. Menghitung pengaruh motivas terhadap kinerja .**

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh angka t penelitian sebesar  $2,951 > t_{\text{table}}$  sebesar 2,048 sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya ada pengaruh langsung balas jasa terhadap pelayanan antar kerja. Besarnya pengaruh balas jasa terhadap pelayanan antar kerja sebesar 0,369 atau 36,9 % dianggap signifikan, hal ini tercermin dalam angka signifikansi sebesar  $0,007 < 0,05$ .

**5.4.2.2. Analisa Korelasi**

Bagian ini akan menganalisis Korelasi antar variabel balas jasa, sikap pimpinan, sarana prasarana dan variabel prestasi kerja. Dari hasil analisa korelasi bivariat dengan SPSS terlihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 5.7 : Korelasi Gaya Kepemimpinan dan Motivasi .**

		Gaya kepemimpinan	Motivasi kerja	Kualitas Pelayanan
Gaya kepemimpinan	Pearson Correlation	1	.320	.536(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.084	.002
	N	67	67	67
Motivasi	Pearson Correlation	.536(**)	.275	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.141	.
	N	67	67	67

Sumber : Lampiran data primer, diolah

Dari table correlations tersebut diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- Korelasi antara balas jasa dan sikap pimpinan.  
Berdasarkan perhitungan diperoleh angka korelasi sebesar 0,320, untuk menafsirkan angka tersebut digunakan kriteria sebagai berikut:
  - 0 - 0,25 : korelasi sangat lemah (dianggap tidak ada)
  - > 0,25 – 0,5 : korelasi cukup
  - > 0,5 - 0,75 : Korelasi kuat
  - > 0,75 – 1 : korelasi sangat kuat
 Korelasi sebesar 0,320 mempunyai maksud hubungan antara variabel gaya kepemimpinan dan motivasi memiliki korelasi yang cukup kuat dan searah karena hasilnya positif. Korelasi dua variabel tersebut tidak signifikan karena nilai signifikan sebesar  $0,084 > 0,05$
- Korelasi antara gaya kepemimpinan dan pelayanan.  
Berdasarkan perhitungan diperoleh angka korelasi sebesar 0,611, Korelasi sebesar 0,611 mempunyai maksud hubungan antara gaya kepemimpinan dan pelayanan kerja pegawai kuat dan searah karena hasilnya positif. Korelasi dua variabel bersifat signifikan karena angka signifikan sebesar  $0,000 < 0,01$  (\*\* Correlation is significant at the 0.01 level ).
- Korelasi antara motivasi dan pelayanan.  
Berdasarkan perhitungan diperoleh angka korelasi sebesar 0,491. Korelasi sebesar 0,491 mempunyai maksud hubungan antara variabel motivasi dan pelayanan kerja pegawai cukup kuat dan searah karena hasilnya positif. Korelasi dua variabel bersifat signifikan karena angka signifikan sebesar  $0,006 < 0,01$  (\*\* Correlation is significant at the 0.01 level ).

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh dugaan model dengan persamaan strukturalnya sebagai berikut :

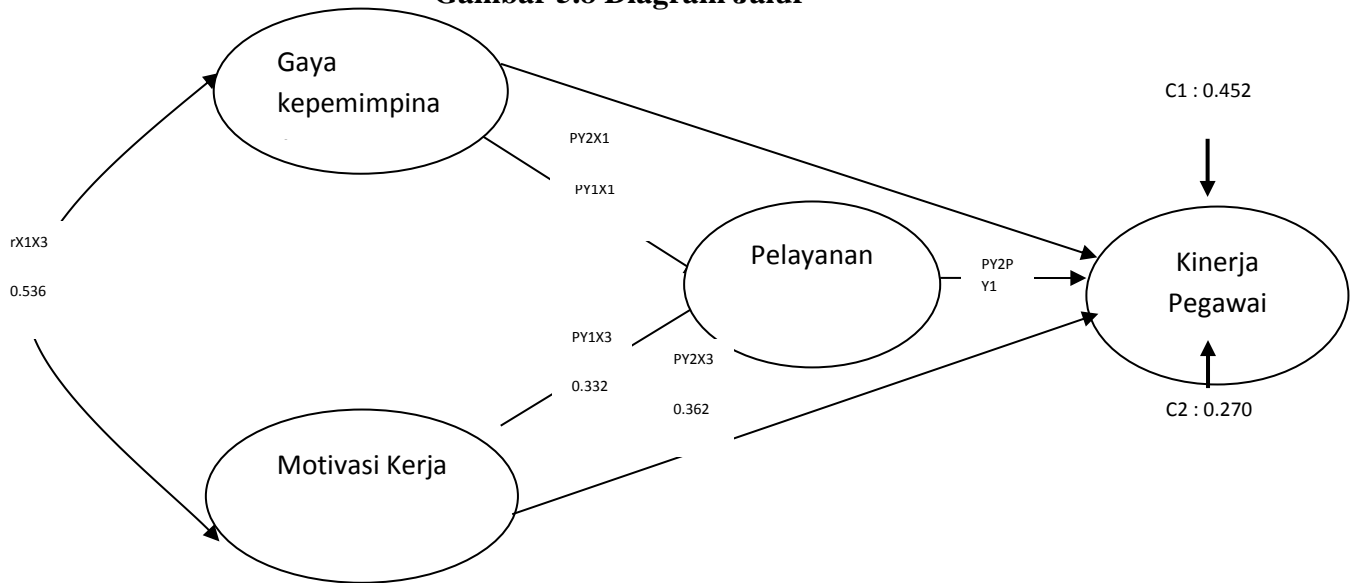
1. Persamaan substruktur 1 :  $Y_1 = \text{PY1X1} + \text{PY1X2} + \text{PY1X3} + C_1$   
 $= 0,339X_1 + 0,291X_2 + 0,332X_3 + C_1$
2. Persamaan substruktur 2 :  $Y_2 = \text{PY2X1} + \text{PY2X2} + \text{PY2X3} + C_1$   
 $= 0,369X_1 + 0,381X_2 + 0,362X_3 + C_2$

Dimana :  $Y_1 = \text{Pelayanan kerja pegawai}$

Y2 = kinerja  
 X1 = gaya kepemimpinan  
 X2 = motivasi

Sedangkan diagram jalur hasil analisa dapat dilihat pada gambar berikut :

**Gambar 5.8 Diagram Jalur**



Sumber : Peneliti (2015)

### 5.3. Pembahasan

Dari hasil analisis, melalui perhitungan SPSS dapat diketahui Pengaruh langsung variabel gaya kepemimpinan balas jasa terhadap pelayanan kerja pegawai sebesar 0,291 Pengaruh variabel sikap pimpinan terhadap pelayanan kerja pegawai sebesar 0,339.

Secara gabungan gaya kepemimpinan dan motivasi mempunyai pengaruh gabungan terhadap Pelayanan sebesar 54,8 %, sedangkan angka signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh langsung gaya kepemimpinan dan motivasi gabungan terhadap pelayanan pegawai Sekretariat DPRD Kota Batam.

Pengaruh langsung variabel gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai 0,381 Pengaruh langsung variabel motivasi terhadap Kinerja pegawai sebesar 0,369.

Pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi secara gabungan terhadap kinerja sebesar 72,3 %, sedangkan angka signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh langsung antara gaya kepemimpinan, motivasi dan pelayanan kerja terhadap kinerja pegawai di sekretariat DPRD kota Batam.

Dari hasil analisa diatas dapat diketahui adanya faktor-faktor lain yang mempengaruhi pelayanan kerja pegawai dan kinerja pegawai diluar model penelitian ini. Ini tercermin dari nilai  $C1 = 0,452$  (45,2 %) dan  $C2 = 0,277$  (27,7 %), yang artinya faktor lain selain gaya kepemimpinan dan motivasi mempengaruhi pelayanan kerja pegawai sebesar 45,2 % dan faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai selain gaya kepemimpinan dan motivasi

sebesar 27,7 %. Artinya ada pengaruh faktor-faktor lain diluar model penelitian ini terhadap pelayanan kerja dan kinerja pegawai.

Dari hasil pengolahan data diperoleh dugaan model dengan persamaan strukturalnya sebagai berikut :

1. Persamaan substruktur 1 :  $Y_1 = PY1X1+PY1X2+PY1+C1$   
 $= 0,339X_1 + 0,291X_2 + 0,332X_3 + 45,2$
2. Persamaan substruktur 2 :  $Y_2 = PY2X1+PY2X2+PY1+C1$   
 $= 0,369X_1 + 0,381X_2 + 0,362X_3 + 27,7$

## 6. KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Penelitian ini diawali dari sebuah asumsi, bahwa pelayanan dan Kinerja pegawai merupakan faktor yang esensial dalam setiap lembaga pemerintahan khususnya sekretariat DPRD kota Batam, terutama jika hal tersebut dikaitkan dengan pemberdayaan dan perlindungan tenaga kerja, seperti pemerintah Kota Batam. Berangkat dari hal tersebut, diajukan sebuah hipotesis, bahwa pelayanan kerja pegawai yang dicapai oleh pegawai dan pelayanan publik sangat berhubungan dengan kinerja pegawai yang diukur dengan dua variabel bebas yaitu gaya kepemimpinan dan motivasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Dari hasil analisis regresi dengan persamaan dua jalur menunjukkan bahwa pengaruh variabel gaya kepemimpinan dan motivasi secara gabungan kuat terhadap variabel pelayanan kerja pegawai dengan nilai sebesar 54,8 %, dengan angka signifikan  $0,000 < 0,05$  hal ini dapat dikatakan bahwa kedua variabel bebas pengaruh yang signifikan (nyata) terhadap Pelayanan kerja pegawai.
- b. Pengaruh variabel gaya kepemimpinan dan motivasi secara gabungan kuat terhadap kinerja pegawai sebesar 72,3 % dengan angka signifikan sebesar  $0,000 > 0,05$ , hal ini dapat dikatakan bahwa kedua variabel bebas ( $X_1, X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan (nyata) terhadap kinerja pegawai.
- c. Secara parsial atau sendiri-sendiri variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap pelayanan kerja pegawai adalah variabel motivasi yang adil dan layak sebesar 0,339 atau 33,9 % (pengaruhnya cukup kuat).
- d. Secara parsial variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah variabel gaya kepemimpinan dalam kepemimpinannya sebesar 0,381 atau 38,1 % (pengaruhnya cukup kuat).
- e. Dari hasil analisis menunjukkan adanya variabel lain diluar model ini yang mempengaruhi pelayanan kerja pegawai sebesar 0,452 (selisih dari pengaruh variabel bebas secara gabungan sebesar 0,548), itu artinya pengaruh variabel lain diluar variabel gaya kepemimpinan dan motivasi adalah sebesar 45,2 %, sedangkan variabel lain di luar model ini yang memperngaruhikinerja pegawai sebesar 0,277 (selisih dari pengaruh variabel bebas secara gabungan sebesar 0,723), itu artinya pengaruh variabel lain diluar model ini terhadap kinerja pegawai sebesar 27,7 %

### 6.2 Saran

- a. Gaya kepemimpinan dalam kepemimpinannya sangat menentukan dan menunjang pelaksanaan pekerjaan mempunyai pengaruh langsung terhadap pelayanan kerja pegawai, sudah seharusnya menjadi prioritas level pimpinan di Sekretariat DPRD Kota Batam untuk memperhatikan kebutuhan dan karakteristik bawahannya, baik karakteristik individual maupun organisasi di dalam upaya peningkatan pelayanan kerja pegawai secara baik.
- b. Dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kerja pegawai kepada masyarakat secara prima khususnya pelayanan pegawai, pimpinan perlu memperhatikan dan meningkatkan kebutuhan pegawai atas kepuasan kerja, karena lebih dari separuh responden tentang gaya kepemimpinan dan motivasi memberikan pernyataan kurang puas atas pemberian dan penerapan gaya kepemimpinan dan motivasi
- d. Dalam rangka peningkatan pelayanan pegawai dan peningkatan kinerja pegawai, disarankan sekretariat DPRD kota Batam melalui level pimpinan sebaiknya juga memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi pelayanan dan kinerja pegawai diluar model penelitian ini, misalnya faktor loyalitas, disiplin dan motivasi kerja pegawai, struktur tugas, iklim organisasi dan lain-lain yang berada diluar jangkauan penelitian, yang secara nyata juga ikut mempengaruhi prestasi kerja dan pelayan publik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikuntoro, Suharismi. (2002). *Prosedur Penelitian* Jakarta : Rineka Cipta
- Dessler, Gary. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Bahasa Indonesia Jilid 2*. Jakarta: Prenhallindo.
- Dessler, Gary. 2000. *Human Resource Management 8th Edition*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Hadari Nawawi, 2008. *Perencanaan Sumber Daya Manusia*. Cetakan 7.
- Hasibuan M. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Handoko H. (2000) ; *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, BFFE Yogyakarta.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta.
- Herman, Sofyandi. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : praia Ilmu.
- Husein Umar. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Edisi 7. PT.Sun. Jakarta.
- Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya Vol. 3 No 6 Desember 2005; *Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Badan Koordinasi Keluarga Berencana Kabupaten Muara Enim*.
- Jurnal Manajemen & Bisnis Finansial .2010, *Pengaruh Kompensasi Finansial, Gaya Kepemimpinan, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Manufaktur di Jawa Timur*, Slamet Riyadi



Mangkunegara, Anwar Prabu, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung

Husna Purnama, *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap produktivitas Kerja Karyawan bagian Bengkel pada CV Mitra Denso Di Bandar Lampung* (Dosen Tetap Fakultas Ekonomi USBRJ) (dipublikasikan)

Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen*. Yogyakarta: BPF.

Rokhmaloka Habsoro Abdilah(C2A606096) Dr. Hj. Indi Djastuti, M.S *Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai* (Studi Pada Pegawai Badan Kesatuan Bangsa Politik Dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Jawa Tengah). (dipublikasikan)