

**PENGARUH KEPEMIMPINAN CAMAT TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN
COBLONG KOTA BANDUNG**

***THE EFFECT OF MULTIPLE LEADERSHIP ON THE QUALITY OF
POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN KECAMATAN
COBLONG KOTA BANDUNG***

Fitri Agustina¹, Emi Rachmawati²

^{1,2}Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Langlangbuana

²e.rachmawati@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi dengan masalah belum optimanya penertiban bangunan dan pemukiman liar Bogor khususnya di Bantaran Kali Baru di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. Masalah tersebut dihubungkan dengan salah satu variabel Koordinasi yang diasumsikan dapat berpengaruh terhadap Efektivitas Penertiban Bangunan dan Pemukiman Liar. Di dalam penelitian ini peneliti merumuskan masalah :” Seberapa besar pengaruh Koordinasi terhadap Efektivitas Penertiban Bangunan dan Pemukiman Liar (Studi Kasus di Bantaran Kali Baru Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor) ”

Untuk menganalisis masalah penelitian ini digunakan teori sebagai alat analisis yaitu syarat-syarat koordinasi, sebagaimana yang dikemukakan oleh Hasibun (2008 : 88) yang terdiri dari : koordinasi melalui perasaan untuk bekerja sama, koordinasi melalui persaingan, koordinasi melalui semangat tim, dan koordinasi melalui saling menghormati. Adapun teori efektivitas digunakan teori dari Steers (1985:4-7) yang terdiri Paham terhadap optimalisasi tujuan, perspektif sistematika, dan tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi. Berdasarkan pendekatan teori-teori tersebut, hipotesis yang diajukan adalah : “ Besarnya Pengaruh Koordinasi terhadap Efektivitas Penertiban Bangunan dan Pemukiman Liar (Studi Kasus di Bantaran Kali Baru Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor). ditentukan oleh pelaksanaan dimensi koordinasi melalui perasaan untuk bekerja sama, koordinasi melalui persaingan, koordinasi melalui semangat tim, dan koordinasi melalui saling menghormati.”.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey eksplanatif (*explanatory survai method*) sedangkan sumber pengumpulan data dengan menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan dengan teknik pengumpulan data mempergunakan angket, observasi, dan wawancara. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah sampel random sederhana (*Simple Random Sampling*). Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara Koordinasi terhadap Efektivitas Penertiban Bangunan dan Pemukiman Liar (Studi Kasus di Bantaran Kali Baru Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor).. Dengan demikian hipotesis yang diajukan di dalam penelitian ini teruji secara empirik.

Kata kunci: Kepemimpinan, Pelayanan Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

The background of this research to the problem has not optimanya demolition and settlements Bogor particularly in Bantaran Kali Baru in the district of Cibinong, Bogor regency. The problem is connected with one of the variables that are assumed coordination can affect the effectiveness of Penertibangunan and Illegal Settlements. In this study the researchers to formulate the problem: "How much influence the coordination of the Effectiveness of Building Control and Illegal Settlements (A Case Study in Bantaran Kali Baru in district Cibinong, Bogor Regency)"

To analyze the problem of this study used the theory as a tool of analysis, the terms of coordination, as proposed by Hasibun (2008: 88) coordination through Sense of cooperation, coordinating through Rivalry, coordination through team spirit and coordination through Esprit de Corps. As for the theory of effectiveness used the theory of Steers (1985: 4-7) consisting Understand the optimization objectives, systematic perspective, and pressure in terms of human behavior within the organizational structure. Based approach to these theories, the hypothesis is: "The magnitude of the Coordination Effect of the Effectiveness of Building Control and Illegal Settlements (A Case Study in Bantaran Kali Baru in district Cibinong, Bogor Regency). determined by the dimensions of the implementation of coordination through Sense of cooperation, coordinating through Rivalry, coordination through team spirit and coordination through Esprit de Corps. "

The method used in this research is an explanatory survey method while the source of data collection using literature study and field study with data collection using questionnaires, observation, and interviews. The sampling technique used was simple random sample (Simple Random Sampling). The data analysis technique used is the Simple Linear Regression

Based on the results of data processing is to be obtained research results that showed a positive and significant relationship between the coordination of the Effectiveness of Building Control and Illegal Settlements (A Case Study in Bantaran Kali Baru subdistrict Cibinong, Bogor Regency) .. Thus the hypothesis proposed in this study tested empirically.

Keywords: Leadership, Population Administration Services.

1. PENDAHULUAN

Seiring telah di berlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, dimana pemerintahan daerah di berikan hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk dapat mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia, termasuk di dalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun

pada hakekatnya dalam melaksanakan tugas pemerintahan daerah tidak dapat berjalan dengan sendirinya, pemerintah daerah di bantu oleh perangkat daerah lainnya salah satunya yaitu Kecamatan.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 221 ayat (1) dijelaskan bahwa daerah kabupaten/kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan. Kecamatan sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 221 ayat (2) di pimpin oleh seorang

kepala kecamatan yang disebut dengan camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah. Selain itu camat mendapatkan pelimpahan sebagian urusan bupati/walikota untuk dapat melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan bupati/walikota.

Kecamatan Coblong telah menerima pelimpahan sebagian kewenangan dari Walikota Bandung Nomor 400 Tahun 2014 Tentang Pelimpahan Urusan Walikota Bandung Kepada Camat dan Lurah, dimana Camat memiliki tugas pokok antara lain di bidang pemerintahan, pembangunan, perekonomian, kemasyarakatan, ketentraman dan ketertiban serta koordinasi dengan instansi otonom di wilayah kerjanya. Adapun salah satu fungsinya Pelaksana pelayanan ketatausahaan kecamatan.

Kecamatan Coblong dituntut untuk dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada setiap masyarakat sesuai dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat. Petugas Kecamatan Coblong dituntut untuk memiliki kemampuan, keahlian, keterampilan dan kedisiplinan kerja guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat banyak, ini disebabkan Kecamatan Coblong merupakan pemberi layanan publik yang sangat dekat dengan masyarakat secara langsung.

Pelayanan masyarakat dapat dikatakan efektif apabila masyarakat diberikan kemudahan di dalam menerima pelayanan dengan prosedur pelayanan yang cepat, tepat waktu dan memuaskan. Selain itu keberhasilan di dalam

meningkatkan pelayanan dapat ditentukan oleh kemampuan dan kedisiplin kerja petugas Kecamatan Coblong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun berdasarkan observasi awal dilapangan, peneliti melihat bahwa selama ini pemberian kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh petugas Kecamatan Coblong Kota Bandung masih rendah, dengan Indikasi-indikasi sebagai berikut :

1. Kurangnya fasilitas yang memadai untuk mendukung kinerja pekerja sehingga pelayanan yang diberikan bersifat manual yang memperlambat kerja administrasi kependudukan,
2. Kurang memuaskan pelayanan yang diberikan oleh petugas kecamatan, kurang ramahnya petugas terhadap masyarakat serta kurangnya kesopan yang diperlihatkan oleh petugas kepada masyarakat,
3. Kurang tanggapnya petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat di dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan,
4. Tidak adanya kotak saran untuk menampung, melayani keluhan mengenai pemberian pelayanan administrasi kependudukan,

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut : “Seberapa Besar Pengaruh Kepemimpinan Camat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Coblong Kota Bandung.”

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kepemimpinan menurut Terry dalam buku Kartono (2002:49) adalah kegiatan mempengaruhi orang-orang agar mereka suka berusaha mencapai tujuan-tujuan kelompok. Howard H. Hoyt dalam

Kartono (2002:49) mengatakan bahwa kepemimpinan adalah seni untuk mempengaruhi tingkah laku manusia, kemampuan untuk membimbing orang.

Pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan efektif apabila camat Kecamatan Cobleng mengacu pada beberapa teknik kepemimpinan sebagaimana dikemukakan oleh Syafe'i (2009:41-45) yaitu sebagai berikut :

1. Teknik Persuasif adalah strategi dalam pimpinan pemerintahan camat, bupati, gubernur ataupun walikota membujuk bawahannya untuk bekerja lebih rajin. Bujukan dilakukan dengan lunak dan lemah lembut.
2. Teknik Komunikatif adalah strategi pimpinan dalam memperlancar pekerjaannya mencapai tujuan melakukan hubungan sesuai dengan kaidah ilmu komunikasi yaitu apa yang diinginkan oleh pemerintah sebagai jalan pemberi pesan sama dengan apa yang diterima bawahan dan masyarakat.
3. Teknik Fasilitas adalah strategi pemimpin dalam memberikan fasilitas pada bawahan atau masyarakatnya untuk memperlancar pekerjaan karena bawahan dan masyarakat tersebut terikat oleh pemberian tersebut.
4. Teknik Motivasi adalah strategi pemimpin mendorong bawahan dan masyarakatnya bekerja serta membangun lebih rajin.
5. Teknik Keteladanan adalah strategi pemimpin pemerintahan untuk memberikan contoh atau teladan

yang baik kepada bawahannya maupun masyarakatnya sendiri.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan maka peneliti mencoba menghubungkan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepemimpinan. Berbagai pengertian mengenai pelayanan yang dapat dikemukakan disini antara lain menurut Lukman (1996:6) yang menyebutkan bahwa: "Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan".

Pelayanan administrasi kependudukan akan berjalan optimal apabila menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas Pelayanan sebagaimana disampaikan oleh Parasurahman dalam Gaspertsz (2005:37) yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible* (Berwujud), atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan terpercaya, jika secara akurat.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. *Assurance* (Jaminan/kepastian), yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetisi dan sopan santun.
5. *Emphty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Bertitik tolak dari kerangka pemikiran tersebut di atas, peneliti mengajukan hipotesis berikut ini “ Besarnya Pengaruh Kepemimpinan Camat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Coblong Kota Bandung ditentukan oleh pelaksanaan dimensi kepemimpinan persuasif, komunikatif, fasilitas, motivasi dan keteladan.”

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode eksplanasi (*Explanatory Research*) yang dimana data informasi dapat dikumpulkan dari populasi, yang hasil datanyadikumpulkan dan dianalisis untuk dapat mengukur pengaruh dari satu variabel terhadap variabel lainnya. Sumber data yang digunakan oleh peneliti terbagi atas 2 (dua) sumber yaitu Sumber Data Sekunder dan Sumber Data Primer. Sedangkan Teknik Pengumpulan Data yang

digunakan adalah sampel yang digunakan adalah sampel random sederhana (*Simple Random Sampling*). Adapun teknik analisa data yang digunakan adalah Regresi Linier Sederhana.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Variabel Kepemimpinan Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan diketahui melalui perhitungan besarnya Koefisien Determinasi. Namun terlebih dahulu dilakukan perhitungan nilai korelasi dengan menggunakan perhitungan korelasi Pearson. Adapun hasil perhitungan korelasi pearson dengan menggunakan SPSS V. 21 adalah 0,793, ini memperlihatkan bahwa korelasi antara variabel Kepemimpinan dengan variabel Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang kuat dan searah. Dari perhitungan korelasi akan didapatkan nilainya besarnya pengaruh dengan menghitung nilai koefisien determinasinya, dengan hasil sebagai berikut :

$$KD = (r^2) \times 100\%$$

$$KD = (0,793)^2 \times 100\%$$

$$KD = 62,88\%$$

Ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel Kepemimpinan terhadap variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 62,88%, sisanya sebesar 37,12% adalah faktor-faktor lain yang mempengaruhi variabel kualitas pelayanan yang tidak diteliti.

Mengenai perubahan pengaruh variabel Kepemimpinan terhadap variabel Kualitas pelayanan secara per satuan nilai akan dilakukan perhitungan dengan menggunakan Persamaan Regresi Linier Sederhana. Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS V.21 adalah sebagai berikut t:

$$Y = 0,295 + 0,733 X$$

Dimana :

Y= Variabel Kualitas Pelayanan

X= Variabel Kepemimpinan

a= 0,295 (konstanta)

b= 0,733 (Parameter)

Dari persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan bahwa apabila variabel kepemimpinan berubah meningkat satu satuan maka variabel Kualitas Pelayanan akan meningkat sebesar 0,733 satuan. Sebaliknya apabila variabel kepemimpinan berubah menurun satu satuan maka variabel Kualitas Pelayanan akan menurun sebesar 0,733 satuan. Kemudian apabila Variabel Kepemimpinan tidak berubah nilainya, variabel Kualitas Pelayanan tetap mendapatkan nilai sebesar 0,295. Selanjutnya analisis terakhir adalah melakukan pengujian hipotesis dengan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H_0 : $\rho \neq 0$ Tidak terdapat Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan

H_a : $\rho = 0$ Terdapat Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan

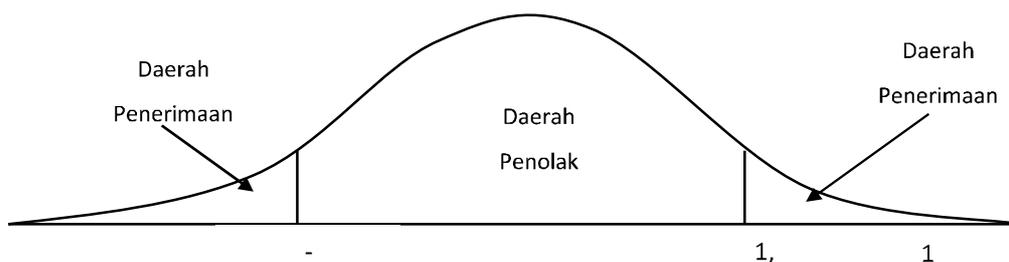
Hipotesis tersebut di atas akan dibuktikan dengan menghitung distribusi student (uji t) yang kemudian akan dibandingkan dengan t_{tabel} . Hasil perhitungan tersebut adalah sebagai berikut :

$$t = rs \sqrt{\frac{N-2}{1-rs^2}}$$

$$t = 0,793 \sqrt{\frac{79-2}{1-0,793^2}}$$

$$t = 11,422$$

Hasil perhitungan tersebut akan dibandingkan dengan t-tabel, dimana dari hasil tabel distribusi t dengan tingkat kekeliruan sebesar 0,05 didapatkan t_{tabel} adalah sebesar 1,9307. Ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} yaitu sebesar 11,422 lebih besar daripada nilai t tabel yaitu sebesar 1,9307 yang dapat digambarkan dalam kurva distribusi normal sebagai berikut :



Gambar 4.1
Distribusi Normal t

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa nilai t_{hitung} 11,422 berada pada daerah penerimaan H_a , artinya bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima. Kesimpulannya bahwa terdapat pengaruh Variabel Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan.

4. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian hipotesis penelitian dapat disimpulkan bahwa :

1. Teknik kepemimpinan persuasif, teknik komunikatif, teknik fasilitas, teknik motivasi, teknik keteladanan berpengaruh secara positif dan signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Coblong Kota Bandung
2. Pengaruh yang kuat antara Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Coblong Kota Bandung, serta pengaruh yang signifikan antara kedua variabel tersebut menunjukkan bahwa terdapat perubahan pada konsep Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Coblong Kota Bandung. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh lain yang cukup besar dari variabel lain selain variabel Kependudukan yang turut mempengaruhi terhadap Kualitas Pelayanan

Administrasi Kependudukan di Kecamatan Coblong Kota Bandung.

4.2 Saran

4.2.1 Saran Teoritis

Hasil ini disarankan untuk dilakukan penelitian lanjutan dengan menghubungkan variabel atau dimensi-dimensi selain kepemimpinan, sehingga dapat dihasilkan output yang lebih komprehensif dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pemerintahan khususnya pada kajian manajemen pemerintahan.

4.2.2 Saran Praktis

Dari hasil penelitian mengenai Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Coblong Kota Bandung, peneliti mengajukan beberapa saran, yaitu:

3. Disarankan kepada aparatur pemerintah kecamatan Coblong untuk lebih meningkatkan fasilitas mendukung pelayanan sehingga pada saat melayani administrasi kependudukan tidak lagi bersifat manual yang memperlambat kinerja, serta tanggap terhadap keluhan masyarakat dalam kepengurusan administrasi kependudukan
4. Sebaiknya Kecamatan Coblong menyediakan kotak saran untuk menampung, melayani keluhan masyarakat berkaitan dengan administrasi kependudukan serta dengan tegas untuk menegakkan sanksi terhadap pelanggaran dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku :

Handoko, T. Hani, 2003, *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. BPFE:Yogyakarta.

Kartono, Kartini, 2002 *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta:Raja Grafindo. Persada

Lukman, Sampara. 2000. *Widyapraja No 13. Reformasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Globalisasi*, IIP Depdagri, Jakarta.

Syafei, Kencana Inu. 2003. *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Jakarta:Rineka Cipta.

Dokumen dan Sumber lain :

Republik, Indonesi. 2014 *Undang Undang No 23 thn 2014 tentang Pemerintah Daerah*. Jakarta: Sekretariat Negara

Wali Kota Bandung, 2014, *Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 400 Tahun 2014 Tentang Pelimpahan Urusan Walikota Bandung Kepada Camat dan Lurah*.