

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL,
MOTIVASI, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA MADIUN**

Ricka Cristia Ningrum¹⁾, Hari Purwanto²⁾, Liliek Nur Sulistiyowati³⁾

**¹Universitas PGRI Madiun
rickacristia1998@gmail.com**

**²Universitas PGRI Madiun
hari.purwanto@unipma.ac.id**

**³Universitas PGRI Madiun
lilieknur@unipma.ac.id**

ABSTRACT

The background of this to determine the effect of Transformational Leadership styl, Motivation and Work Discipline on Service Quality with research at the Departertment of Populations and Civil Registrations of Madiun City. With the number of respondents who became a sample of 90 people. The population in this study were employes of the Madiun City Population and Civil Registration Service. Based on the test result, transformational leadership style has a significant negative effect on service quality. Motivation has a positive effect on service quality and work discipline has a significant positive effect on service quality.

Keywords: *Transformational Leadership Style, Motivation, Work Discipline and Service Quality*

ABSTRAK

Penelitian ini di latarbelakangi dengan tujuan mengetahui pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Motivasi dan Disiplin kerja terhadap Kualitas Pelayanan dengan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Dengan jumlah responden yang mejadi sampel 90 orang. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Berdasarkan hasil uji gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh negatif signifikan terhadap kualitas pelayanan. Motivasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, dan disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan Transformasional, Motivasi, Disiplin kerja dan Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil merupakan unsur penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang pendaftaran penduduk dan pendaftaran penduduk yang dipimpin oleh penanggung jawab pelayanan, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui menteri setempat. Tugas

pokok kependudukan dan pendataan terkelola adalah menyelesaikan masalah anggaran bagi pemerintah daerah dan membantu di bidang kependudukan dan pencatatan.

Menurut Mifta Thoha (2010) gaya kepemimpinan merupakan norma yang berlaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain seperti yang dilihat. Hal ini membawa konsekuensi bahwa setiap pemimpin berkewajiban untuk memberikan perhatian sungguh-sungguh dalam membina, menggerakkan dan mengarahkan seluruh potensi karyawan di lingkungannya agar dapat mewujudkan stabilitas organisasi dan peningkatan produktivitas yang berorientasi pada tujuan organisasi permasalahan kepemimpinan. Menurut studi yang dilakukan Widodo dan Retno (2014), kepemimpinan operasional (KT), partisipasi regulator (PA), dan manajemen strategis (MS) membutuhkan banyak upaya tambahan. Beberapa di antaranya mengartikan bahwa kualitas pelayanan prima dari setiap pelayanan terkait di daerah menjadi magnet kualitas pelayanan prima, membudayakan dan melembagakan perilaku ideal warga organisasi setiap lini, pengawas untuk memenuhi persyaratan. Selain itu juga menyebabkan sikap transformatif sebagai gaya kepemimpinan di daerah, khususnya di daerah perbatasan, menjadi obsesi utama secara tuntas dan berkesinambungan.

Menurut Hasibuan (2008), motivasi adalah kekuatan pendorong di balik keinginan orang untuk bekerja sama, bekerja secara efektif, dan mengintegrasikan dengan semua upaya mereka untuk kesejahteraan. Itu bukan sesuatu yang dapat diamati, tetapi sesuatu yang dapat disimpulkan dari perilaku yang terlihat. Motivasi juga mendorong seseorang untuk bekerja. Menurut Anoraga (2010), Motivasi kerja bukanlah kebutuhan pribadi, pengaruh lingkungan fisik, pengaruh lingkungan sosial, tetapi kemauan bekerja yang dihasilkan dari dorongan-dorongan dalam diri pegawai yang terlibat sebagai hasil integrasi secara keseluruhan. Kekuatan adalah proses integrasi. Dengan motivasi yang tepat, Anda dapat membangkitkan semangat, semangat, dan integritas seseorang terhadap pekerjaannya.

Dari Rivai (2004) disiplin kerja artinya suatu indera yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia buat mengganti suatu perilaku dan menjadi suatu upaya buat mempertinggi kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan tata cara-normal sosial yg berlaku. Salah satu permasalahan di bidang pekerjaan yang berkaitan dengan kinerja karyawan di perusahaan ini adalah perubahan peraturan akibat pergantian kepala cabang di perusahaan tersebut. Pengaturan masalah telah berubah seperti sistem manajemen untuk membuat laporan dan file. Karena

adanya perubahan regulasi, karyawan harus kembali beradaptasi untuk mematuhi aturan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen. Menurut Tjiptono (2011) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya mengimbangi harapan konsumen. Definisi kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima (Parasuraman, 2013). Sedangkan menurut Wyekof (2010), kualitas pelayanan yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Berdasarkan fenomena dan ketidakkonsistenan dari penelitian sebelumnya, dilakukan penelitian kembali yang berjudul adalah "Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Motivasi, Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun".

KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESA

A. Kajian Teori

1. Gaya Kepemimpinan Transformasional

Robbins dan Coutler, (2008) mendefinisikan kepemimpinan transformasional adalah pemimpin yang menginspirasi para pengikutnya untuk menyampingkan kepentingan pribadi mereka demi kebaikan organisasi dan mereka mampu memiliki pengaruh yang luar biasa pada diri para pengikutnya.

2. Motivasi

Menurut Hasibuan (2012) motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti "dorongan atau daya penggerak". Motivasi dalam manajemen hanya ditunjukkan pada sumber daya manusia umumnya dan khususnya kepada para bawahan atau pengikut. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif, berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan.

3. Disiplin Kerja

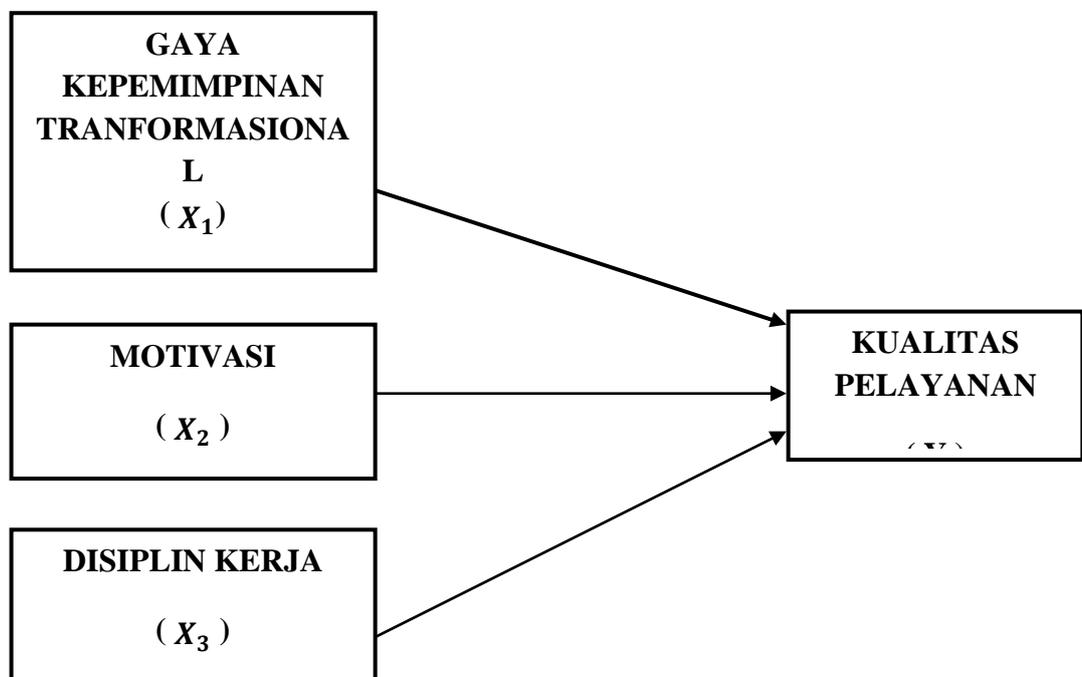
Menurut S.P.Hasibuan (2012) disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Jadi, dia akan mematuhi / mengerjakan semua tugasnya dengan baik, bukan atas paksaan. Kesediaan adalah suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan seseorang yang sesuai dengan peraturan perusahaan, baik yang tertulis maupun tidak.

4. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2016:157), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2016:59), definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

B. Kerangka Berpikir

Adapun kerangka berfikir pada kajian ini bisa dilihat dalam gambar



Gambar 1 Kerangka berikir

1. H_1 : Pengaruh Gaya Kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan

Thoha (2010), mengungkapkan bahwa dengan mempergunakan kepemimpinan maka pemimpin akan mempengaruhi persepsi bawahan dan memotivasinya, dengan cara mengarahkan karyawan pada kejelasan tugas, pencapaian tujuan, kepuasan kerja, dan pelaksanaan kerja yang efektif. Hal ini dipertegas oleh Robbins (2007), yang mengungkapkan bahwa kepemimpinan sebagai kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok menuju pencapaian sasaran. Kemampuan karyawan untuk mencapai sasaran dan tujuan organisasi tersebut merupakan pencerminan dari kinerja karyawan. Sehingga dapat disimpulkan jika gaya kepemimpinan memiliki peran yang besar dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian dari Elysa (2020) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gorontalo. karena kepemimpinan transformasional akan menstimulus para pegawai untuk bisa memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai penggunaan pelayanan publik pemerintahan. Sesuai dengan penjelasan yang sudah diungkapkan diatas maka penulis mengajukan hipotesis pertama seperti berikut:

H_1 : gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

2. H_2 : Pengaruh Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan

Berkaitan dengan motivasi terhadap kualitas pelayanan terdapat penelitian terdahulu. Temuan (Roy, Lukman Hakim, Nurbiah Tahir, 2020) berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa besar pengaruh variabel independen atau motivasi kerja terhadap variabel dependen kualitas pelayanan. Sedangkan menurut (Dra. Siti Mariah, Prof. Udin S. Sa'ud, Ph.D, 2013) Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan administrasi akademik., maka penulis mengajukan hipotesa kedua seperti berikut:

H_2 : motivasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

3. H_3 : Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan

Temuan (Agustina Luhung Nyangun, 2017) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja kabupaten

Kutai Barat. Kemudian besarnya pengaruh disiplin kerja terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Sedangkan menurut (Evinda Deviana, Suhaila Husna Samosir, 2020) disiplin kerja dan profesionalisme mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan. Dari pernyataan di atas, maka peneliti melakukan pengajuan hipotesis yang ketiga seperti berikut:

H₃ : disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun yang berlokasi di Jl. Sutomo No. 85, Kejuron, Kecamatan Taman, Kota Madiun. Waktu yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian pada bulan Maret 2021 sampai dengan Januari 2022.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 90 karyawan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Setelah melakukan metode nonprobalitas atau *convenience sampling*.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data menggunakan metode observasi, wawancara, penyebaran kuesioner di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

Teknik Analisis

Regresi linier berganda adalah regresi yang memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen (Nugroho, 2005). Suatu model regresi berganda dikatakan linier jika memenuhi syarat –syarat linieritas, seperti normalitas, bebas dari asumsi klasik statistik multikolonieritas, autokorelasi, heteroskedastisitas (Nugroho, 2005). Model persamaannya dapat digambarkan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = Kualitas Pelayanan
- α = Konstanta
- X₁ = Gaya Kepemimpinan transformasional
- X₂ = Motivasi
- X₃ = Disiplin Kerja

e = Residual atau *production error*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Uji Hipotesis Uji Validitas

Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Gaya Kepemimpinan Transformasional(X1)			
X1.1	0.613	0.1755	Valid
X1.2	0.559	0.1755	Valid
X1.3	0.559	0.1755	Valid
X1.4	0.613	0.1755	Valid
X1.5	0.466	0.1755	Valid
X1.6	0.374	0.1755	Valid
X1.7	0.422	0.1755	Valid
X1.8	0.613	0.1755	Valid
X1.9	0.559	0.1755	Valid
X1.10	0.559	0.1755	Valid
X1.11	0.613	0.1755	Valid
X1.12	0.374	0.1755	Valid
X1.13	0.466	0.1755	Valid
X1.14	0.374	0.1755	Valid
Motivasi (X2)			
X2.1	0.645	0.1755	Valid
X2.2	0.318	0.1755	Valid
X2.3	0.194	0.1755	Valid

X2.4	0.429	0.1755	Valid
X2.5	0.645	0.1755	Valid
Disiplin(X3)			
X3.1	0.883	0.1755	Valid
X3.2	0.406	0.1755	Valid
X3.3	0.883	0.1755	Valid
X3.4	0.400	0.1755	Valid
X3.5	0.883	0.1755	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)			
Y1	0.684	0.1755	Valid
Y2	0.562	0.1755	Valid
Y3	0.516	0.1755	Valid
Y4	0.676	0.1755	Valid
Y5	0.435	0.1755	Valid
Y6	0.562	0.1755	Valid
Y7	0.346	0.1755	Valid
Y8	0.522	0.1755	Valid
Y9	0.684	0.1755	Valid
Y10	0.439	0.1755	Valid
Y11	0.562	0.1755	Valid
Y12	0.346	0.1755	Valid
Y13	0.522	0.1755	Valid
Y14	0.684	0.1755	Valid

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa semua item variabel sudah valid. Didapatkan bahwa masing-masing nilai mempunyai $r^{\text{hitung}} > r^{\text{tabel}}$. Oleh karena itu, maka dapat disimpulkan bahwa item setiap masing-masing variabel sudah valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Tabel 2. Uji Hipotesis Uji Reliabel

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Gaya Kepemimpinan(X1)	0.862	Reliabel
Motivasi (X2)	0.660	Reliabel
Disiplin (X3)	0.829	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0.875	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,60, sehingga dapat dikatakan instrumen pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel atau dapat diandalkan sehingga dapat dilakukan analisis selanjutnya.

Tabel 3 Uji Hipotesis Uji Multikolonieritas

Variabel Independen	Variabel Dependen	Tolerance	VIF
Gaya Kepemimpinan Transformasional(X1)	Kualitas pelayanan	0.942	1.062
Motivasi(X2)		0.736	1.359
Disiplin(X3)		0.733	1.365

Berdasarkan tabel 4.7 (hasil uji multikolonieritas) dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* variabel gaya kepemimpinan transformasional sebesar 0,942, motivasi dengan nilai *tolerance* sebesar 0.736, Disiplin dengan nilai *tolerance* sebesar 0,733 lebih besar dari 0,10, dan nilai *variance inflation factor (VIF)* gaya kepemimpinan transformasional sebesar 1,062, nilai *variance inflation factor (VIF)* motivasi sebesar 1,359 dan , nilai *variance inflation factor (VIF)* disiplin sebesar 1,365. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dikembangkan dalam penelitian ini bebas dari gejala multikolonieritas.

Tabel 3 Uji Hipotesis Ujistatistik t (uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.502	.241		6.233	.000
X1	-.092	.040	-.150	-2.319	.023
X2	.458	.059	.572	7.814	.000
X3	.290	.055	.385	5.239	.000

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa tingkat signifikan gaya kepemimpinan transformasional (X1) 0,023 lebih kecil dari 0,05 yang berarti variabel gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Sedangkan untuk tingkat signifikan variabel motivasi (X2) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y) dan Sedangkan untuk tingkat signifikan variabel disiplin kerja (X3) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti variabel disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y).

PEMBAHASAN

1. Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, diketahui bahwa t hitung variabel gaya kepemimpinan transformasional sebesar -2.319 dengan tingkat signifikan 0,023 ($\alpha < 0,05$). Menunjukkan bahwa H1 ditolak dan H0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, karena pemimpin tidak menerima kritik dan saran yang diberikan oleh bawahan pelayanan dan membuat karyawan memiliki kepuasan dalam bekerja.

2. Pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, bahwa t hitung variabel motivasi sebesar 7.814 dengan tingkat signifikan 0,00 ($\alpha < 0,05$). Hal ini menunjukkan

bahwa H1 diterima dan H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, karena motivasi yang diberikan tidak mempengaruhi kualitas pelayanan pada tempat bekerja.

3. Pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, dilihat bahwa t hitung variabel disiplin sebesar 5.239 dengan tingkat signifikan 0,000 ($\alpha < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak. Diduga disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, karena perusahaan menerapkan disiplin dalam kualitas pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin terhadap kualitas pelayanan dengan kepuasan kerja sebagai variabel moderasi, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah variabel gaya kepemimpinan transformasional (X1) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, variabel motivasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, variabel disiplin (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.

Saran

Saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya yaitu peneliti diharapkan Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi penelitian bagi peneliti selanjutnya dan disarankan untuk dapat menyempurnakan hasil penelitian ini dengan langkah dapat menggunakan sampel yang lebih besar maupun dapat menambah jumlah variabel penelitian yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Razak & Sarpan Sarpan & Ramlan Ramlan, 2018. *Effect of Leadership Style, Motivation and Work Discipline on Employee Performance in PT.*

ABC Makassar," International Review of Management and Marketing, Econjournals, vol. 8

Ading Sunarto.2020.Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, Serta Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Study Di PT Mitsui Leasing Capital Indonesia Abdul Muis – Jakarta Pusat). Jurnal.Vol. 08.Universitas Pamulang.

Agung Nugroho, 2005. Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS, Yogyakarta: Andi

Anwar Prabu Mangkunegara. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Rosda: Bandung

Eliyusnadi (2020) Pengaruh gaya kepemimpinan dan kepuasan kerja Terhadap kualitas pelayanan Publik di dinas kesehatan Kabupaten kerinci

Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: BPF E Universitas Diponegoro

Hasibuan, M. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara : Jakarta

Parasiraman, A. 1998.SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.Vol. 64, 2013, PP: 1-29

Rycan Fahmi, Edi Wibowo, Aldi Muhamad Syukri (2021) Pengaruh Disiplin Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dengan Work From Home (Wfh) Sebagai Variabel Moderating Pada Masa Pandemi Covid-19

Rivai, Sagala, E.J. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia Praktik. Raja Grafindo Persada : Jakarta

Robbins. Stephen, P dan Marycoulter. 2005. Manajemen. PT. Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta

Sugiyono (2017). Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Thoha Miftah., (2010), Pembinaan Organisasi, proses dianosa dan intervensi, Manajemen Kepemimpinan. Yogyakarta, Gava Media.

Tjiptono, Fand. 2018. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 3.Andi: Yogyakarta

Wyckoff, James., and Susanna Loeb. 2002. *The Impact of Assessment and Accountability on Teacher Recruitment and Retention: Are There Unintended Consequences?* Journal of Educational Management Vol. 4, 2005, pp: 1 – 22