

PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN ETOS KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR KECAMATAN SUMEDANG SELATAN KABUPATEN SUMEDANG

Harits Septian Y¹, Awan Setiawan², Diani Indah³
haritseptian@gmail.com¹, awans2425@gmail.com², indahdiani7160@gmail.com³
Universitas Langlangbuana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional dan etos kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sumedang Selatan, Kabupaten Sumedang.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data meliputi studi pustaka dan penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sumedang Selatan pada tahun 2024, yang berjumlah 4.189 orang, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan proportional stratified random sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sumedang Selatan, Kabupaten Sumedang; (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan etos kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sumedang Selatan, Kabupaten Sumedang; (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kepemimpinan transformasional dan etos kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sumedang Selatan, Kabupaten Sumedang, dengan kontribusi sebesar 52,9%, sedangkan 47,1% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci : Kepemimpinan Transformasional, Etos Kerja, Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

This study aims to determine and analyse the influence of transformational leadership and employee work ethic on the quality of population administration services at the South Sumedang Subdistrict Office in Sumedang Regency.

The research method used in this study is descriptive analysis with a quantitative approach. Data collection techniques include literature review and questionnaires. The population in this study consists of all users of administrative services for civil registration at the Sumedang Selatan Subdistrict Office in 2024, totaling 4,189 individuals, with a sampling technique of proportional stratified random sampling. The data analysis techniques used were simple and multiple linear regression analysis.

The research results indicate: (1) There is a positive and significant influence of transformational leadership on the quality of population administration services at the Sumedang Selatan Sub-District Office, Sumedang Regency; (2) There is a positive and significant influence of work ethic on the quality of population administration services at the Sumedang Selatan Sub-District Office, Sumedang Regency; (3) There is a positive and significant combined effect of transformational leadership and work ethic on the quality of population administration services at the Sumedang Selatan Subdistrict Office, Sumedang Regency, with 52.9% and 47.1% of the effect influenced by other variables or factors not included in the study.

Keywords : Transformational Leadership, Work Ethic, Quality of Population Administration Services.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hal yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi hak warga negara. Pelayanan publik merupakan jembatan bagaimana aparatur birokrasi menjalankan fungsinya berkaitan dengan pemecahan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Tuntutan karakteristik pelayanan publik yang harus disediakan pemerintah sesuai dengan amanat undang-undang adalah pelayanan publik yang prima (*excellent service*) yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Tolok ukur pelayanan prima ini adalah sesuai standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan (Sutopo, 2023).

Bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dikatakan berkualitas bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kecamatan sebagai lembaga penyedia pelayanan publik maka dituntut semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya terutama yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat, karena memiliki peran lebih besar yang menyangkut kepentingan umum. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan, disebutkan bahwa kecamatan adalah sebuah perangkat daerah kabupaten/kota sekaligus penyelenggara pemerintahan umum. Kelurahan dalam PP Kecamatan disebutkan sebagai perangkat Kecamatan, kelurahan bukan lagi perangkat daerah, hal ini adalah amanat dari Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati/Walikota kepada Camat dilaksanakan untuk mengefektifkan penyelenggaraan pemerintahan daerah di Kecamatan dan mengoptimalkan pelayanan publik di Kecamatan sebagai perangkat daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Kecamatan merupakan ujung tombak SKPD pemerintah daerah, utamanya dalam memberikan pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat setiap harinya, sehingga peran camat sebagai pemimpin dan seluruh pegawai menjadi kunci utama dalam menentukan kesuksesan pelayanan publik yang terbaik demi kesejahteraan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah.

Kecamatan Sumedang Selatan sebagai salah satu SKPD Kabupaten Sumedang dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam sektor pelayanan publik terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Pindah, Perekaman KTP elektronik, dan cetak KK. Aparatur Pemerintahan Kecamatan Sumedang Selatan telah melaksanakan pelayanan tersebut, namun berdasarkan hasil pengamatan sementara (*prasurevei*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik tersebut belum terwujud dengan baik dan optimal. Hal itu dapat diindikasikan oleh beberapa kenyataan atau permasalahan yang ada, seperti: penyelenggaraan pelayanan masih belum efisien, baik dari segi biaya maupun waktu penyelesaian pelayanan, pemberian pelayanan masih kurang

Belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, diantaranya adalah faktor peranan kepemimpinan Camat yang belum efektif, baik dalam perencanaan kegiatan pelayanan maupun dalam pembinaan dan pengawasan pelaksanaan kegiatan pelayanan (Yigibalom, Posumah, dan Rompas, 2021). Kepemimpinan transformasional merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Kepemimpinan transformasional adalah pemimpin yang mampu mengubah perilaku bawahannya menjadi seseorang yang mampu bermotivasi tinggi, berupaya mencapai prestasi kerja yang tinggi dan bermutu. Lebih lanjut, pemimpin yang mampu mengubah bawahannya, sehingga tujuan kelompok kerjanya dapat dicapai bersama (Bass & Avolio dalam Gita, 2018:32). Namun praktek kepemimpinan yang ditunjukkan oleh pimpinan yang berada di Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang, masih terkesan adanya permasalahan tentang masih kurang optimalnya perhatian pimpinan terhadap kualitas pelayanan publik. Padahal dari beberapa hasil penelitian, menunjukkan, bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi kependudukan, bukan hanya membutuhkan kepemimpinan transformasional, akan tetapi kesadaran akan etos

kerja setiap pegawai dalam menjalankan tugasnya juga sangat dibutuhkan. Seorang pegawai yang mempunyai etos kerja yang tinggi akan tetap bekerja dengan baik walaupun tanpa diawasi oleh atasan dan mentaati peraturan yang ada dalam lingkungan kerja dengan kesadaran yang tinggi tanpa ada rasa paksaan. Pada akhirnya pegawai yang mempunyai etos kerja yang tinggi akan mempunyai kualitas kerja yang tinggi dan berdampak akan memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat karena waktu kerja dimanfaatkan sebaik mungkin untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Masalah etos kerja tersebut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dari pegawai. Oleh karena itu etos kerja dalam bekerja sangatlah penting sebab dengan etos kerja tersebut diharapkan sebagian besar peraturan ditaati oleh para pegawai, bekerja sesuai dengan prosedur dan sebagainya sehingga pekerjaan terselesaikan secara efektif dan efisien serta dapat meningkatkan produktifitasnya dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. berdasarkan hasil penelitian terdahulu, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Alisiya, E.M. (2022), menyatakan bahwa etos kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi sebagaimana dikemukakan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, dengan judul: “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Etos Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang”.

TINJAUAN TEORI

Istilah kepemimpinan transformasional (transformational leadership) merupakan hasil suatu perkembangan pemikiran beberapa teoritis kepemimpinan. Diawali dengan pemikiran James MacGregor Burns (1978) yang menggunakan istilah transforming leadership, kemudian dikembangkan oleh Benard M. Bass (1985). Bass dan Avolio (dalam Gita, 2018:32) mendefinisikan kepemimpinan transformasional adalah pemimpin yang mampu mengubah perilaku bawahannya menjadi seseorang yang mampu bermotivasi tinggi, berupaya mencapai prestasi kerja yang tinggi dan bermutu. Lebih lanjut, pemimpin yang mampu mengubah bawahannya, sehingga tujuan kelompok kerjanya dapat dicapai bersama.

Kepemimpinan transformasional menurut teori Bass (dalam Wibowo, 2018:96) adalah kondisi dimana para pengikut merasakan kepercayaan, kekaguman, kesetiaan, dan penghormatan terhadap pemimpin, dan mereka termotivasi untuk melakukan lebih dari pada yang awalnya diharapkan dari mereka. Pemimpin mengubah dan memotivasi para pengikut dengan membuat mereka lebih menyadari pentingnya hasil tugas, membujuk mereka untuk mementingkan kepentingan tim atau organisasi mereka dibandingkan dengan kepentingan pribadi, dan mengaktifkan kebutuhan mereka yang lebih tinggi.

Kepemimpinan transformasional adalah para pemimpin yang menginspirasi para pengikutnya untuk melampaui kepentingan diri mereka sendiri dan yang berkemampuan untuk memiliki pengaruh secara mendalam dan luar biasa terhadap para pengikutnya (Robbins & Judge, 2018). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan transformasional adalah pemimpin yang dapat memberikan inspirasi, mempunyai pengaruh, dan dapat memberikan motivasi kepada pengikutnya agar dapat bekerja secara produktif dengan mengesampingkan kepentingan pribadi untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Avolio dan Bass (dalam Gita, 2018:34) mengemukakan terdapat empat dimensi dan indikator dari perilaku kepemimpinan transformasional, yaitu:

1. Idealized influence menekankan tipe pemimpin yang memperlihatkan kepercayaan, keyakinan dan dikagumi/dipuji pengikut.
2. Inspirational motivation menekankan pada cara memotivasi dan memberikan inspirasi kepada bawahan terhadap tantangan tugas. Pengaruhnya diharapkan dapat meningkatkan semangat kelompok.
3. Intellectual stimulation menekankan tipe pemimpin yang berupaya mendorong bawahan untuk memikirkan inovasi, kreatifitas, metode atau cara-cara baru.
4. Individualized consideration menekankan tipe pemimpin yang memberikan perhatian terhadap pengembangan dan kebutuhan berprestasi bawahan.

Menurut Sutrisno (2020:105) etos kerja adalah norma-norma yang bersifat mengikat dan ditekankan secara implisit serta praktik-praktik yang diterima dan diakui sebagai kebiasaan yang wajar untuk dipertahankan dan ditetapkan dalam kehidupan kekayaan para anggota suatu organisasi. Menurut Ginting (2021:7) etos kerja adalah semangat kerja yang menjadi ciri khas seorang atau kelompok orang yang bekerja, yang berlandaskan etika dan prespektif kerja yang diyakini, dan diwujudkan melalui tekad dan perilaku konkret di dunia kerja. Selanjutnya menurut Priansa (2022:283) etos kerja adalah suatu semangat kerja yang dimiliki oleh pegawai untuk mampu bekerja lebih baik guna memperoleh nilai tambah dalam suatu pekerjaan. Sinamo (2019:146) menyatakan bahwa “etos kerja adalah seperangkat perilaku kerja positif yang berakar pada kesadaran yang kental, keyakinan yang fundamental, disertai komitmen yang total pada paradigma kerja yang integral. Istilah paradigma disini berarti konsep utama tentang kerja itu sendiri yang mencakup idealisme yang mendasari, prinsip-prinsip yang mengatur, nilai-nilai yang menggerakkan, sikap-sikap yang dilahirkan, standar-standar yang hendak dicapai termasuk karakter utama, pikiran dasar, kode etik moral, dan kode perilaku”.

Pengertian etos kerja menunjukkan bahwa antara satu dengan yang lainnya memberikan pengertian yang berbeda, namun pada prinsipnya mempunyai tujuan yang sama yakni terkonsentrasi pada sikap dasar manusia. Manusia dianggap sebagai sesuatu yang lahir dari dalam dirinya yang dipancarkan ke dalam hidup dan kehidupannya. Etos kerja merupakan sebagai sikap kehendak yang diperlukan untuk kegiatan tertentu dalam suatu organisasi.

Definisi mengenai kualitas pelayanan mungkin berbeda, namun secara khusus meliputi hal dalam menentukan apakah pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono & Chandra, (2020:137), kualitas pelayanan merupakan suatu sikap yang dihasilkan dari membandingkan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dengan kinerja perusahaan seperti yang dipersepsikan konsumen. Mutiawati et al. (2019:7), menyatakan kualitas pelayanan merupakan kemampuan pemberi pelayanan dalam melayani pengguna barang atau jasa. Kemudian, menurut Usmara (dalam Pattaray et al., 2021:11) kualitas pelayanan merupakan suatu sikap yang

dihasilkan dari membandingkan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dengan kinerja perusahaan seperti yang dipersepsikan konsumen.

Kualitas pelayanan publik pada dasarnya menggambarkan kinerja pelayanan yang diberikan oleh para pegawai pemerintah sesuai dengan tugas yang menjadi tanggungjawab mereka (Ismaryati, S., 2020). Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah akan selalu dinilai oleh masyarakat. Penilaian ini terutama berkaitan dengan sejauh mana pelayanan publik tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

Dari beberapa pengertian tersebut adanya perbedaan pada subjek dan objek pelayanan saja. Pada sektor publik sebagai subjek atau yang memberikan pelayanan adalah pemerintah, sedangkan pada sektor privat sebagai subjek atau yang memberikan pelayanan adalah perusahaan. Kemudian pada sektor publik yang diberikan pelayanan adalah masyarakat, sedangkan pada sektor privat yang diberikan pelayanan adalah pelanggan.

Menurut Parasuraman (dalam Tjiptono & Chandra, 2020:137) terdapat 5 (Lima) indikator penentu dalam kualitas pelayanan sebagai berikut:

- 1) Keandalan (*Reliability*), berhubungan dengan keahlian instansi pemerintah demi memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa melakukan kesalahan dan menginformasikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkaitan dengan kesediaan dan keahlian aparatur untuk membantu para pengguna layanan dan merespon permintaan mereka, serta memberitahukan kapan jasa hendak diberikan dan segera memberikan jasa secara cepat.
- 3) Jaminan (*Assurance*), perilaku aparatur yang bisa menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan terhadap instansi pemerintahan dan dapat menciptakan rasa aman untuk para pengguna layanan. Jaminan juga berarti bahwa para aparatur selalu bersikap sopan serta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pengguna layanan.
- 4) Empati (*Empathy*), menjelaskan bahwa instansi pemerintah memahami masalah para pengguna layanan dan bertindak untuk kepentingan pengguna layanan, serta

memberikan perhatian khusus kepada para pengguna layanan dan mempunyai jam operasi yang tepat.

- 5) Bukti Fisik (*Tangible*), berkenaan dengan kapabilitas fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan yang lengkap, dan ruangan yang digunakan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2020:16).

Penelitian kuantitatif memiliki tiga ciri di lapangan yaitu pertama: Penelitian dari awal sampai akhir bersifat tetap, sehingga akan mengalami kesamaan judul laporan penelitian. Kedua: mengembangkan masalah yang sudah ditemukan sebelumnya.

Ketiga: masalah akan berbeda pada saat berada di lapangan karena telah terkonfirmasi dengan realita yang ditemukan (Nurwulandari & Darwin, 2020).

Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 98 orang pengguna pelayanan. Sehubungan dengan karakteristik populasi yang digunakan dalam penelitian ini heterogen dalam pengelompokan "Jenis Pelayanan", sehingga teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling acak stratifikasi proporsional (*proportional stratified random sampling*). Teknik pengambilan sampel tersebut, Indriantoro, N. dan Supomo, B. (dalam Tarjono, 2019:125) mengemukakan, bahwa pemilihan sampel acak dapat dilakukan dengan terlebih dahulu mengklasifikasi suatu populasi ke dalam sub-sub berdasarkan karakteristik tertentu dari elemen-elemen populasi. Analisis statistik inferensial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian yang diajukan dengan melalui teknik analisis regresi linier sederhana. Selain teknik analisis regresi linier, berikut dalam penelitian ini juga akan digunakan teknik analisis koefisien determinasi. Menurut Ghozali (2018:97) koefisien

determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah berkisar dari nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen amat terbatas, dan sebaliknya nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Dalam melakukan pengujian hipotesis akan digunakan Uji Statistik t dan Uji Statistik F. Kedua uji statistik tersebut juga akan dibantu dengan IBM SPSS Statistic 27.0.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan Struktural pada Kecamatan Sumedang Selatan berdasarkan Peraturan Bupati Sumedang Nomor 17 Tahun 2021 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural Pada Kecamatan. Kecamatan Sumedang Selatan sebagai bagian dari perangkat daerah Kabupaten Sumedang mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam merumuskan, menetapkan, mengoordinasikan dan membina pelaksanaan kegiatan dan tugas Kecamatan. Organisasi SKPD Kecamatan Sumedang Selatan mengacu pada Peraturan Bupati Nomor 153 tahun 2021, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

Kepemimpinan Transformasional (X1)

Berdasarkan hasil pengolahan data statistik dengan menggunakan program aplikasi IBM SPSS Statistics 27.0 menunjukkan bahwa rentangan skor variabel Kepemimpinan Transformasional (X1) berada pada nilai minimum 31 sampai dengan maksimum 45 dengan skor rata-rata (mean) sebesar 37,54, sehingga skor rata-rata perbutir pernyataan dari 9 butir pernyataan adalah sebesar $37,54/9 = 4,17$. Berdasarkan Tabel 3.3, bahwa nilai rata-rata skor 4,17 tersebut masuk kedalam Interval Skor 3,50 – 4,29 dengan kategori " Baik".

Etos Kerja (X2)

Berdasarkan hasil pengolahan data statistik dengan menggunakan program aplikasi IBM SPSS Statistics 27.0 menunjukkan bahwa rentangan skor variabel Etos Kerja (X2) berada pada nilai minimum 30 sampai dengan maksimum 45 dengan skor rata-rata (mean) sebesar 35,78, sehingga skor rata-rata perbutir pernyataan dari 9

butir pernyataan adalah sebesar $35,78/9 = 3,98$. Berdasarkan Tabel 3.3, bahwa nilai rata-rata skor 3,98 tersebut masuk kedalam Interval Skor 3,5 – 4,2 dengan kategori ”Baik”.

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y)

Berdasarkan hasil pengolahan data statistik dengan menggunakan program aplikasi IBM SPSS Statistics 27.0 menunjukkan bahwa rentangan skor variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y) berada pada nilai minimum 48 sampai dengan maksimum 80 dengan skor rata-rata (mean) sebesar 66,36, sehingga skor rata-rata perbutir pernyataan dari 16 butir pernyataan adalah sebesar $66,36/16 = 4,15$. Berdasarkan Tabel 3.3, bahwa nilai rata-rata skor 4,15 tersebut masuk kedalam Interval Skor 3,50 – 4,29 dengan kategori ”Baik”.

Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Hasil analisis regresi linear sederhana antara Kepemimpinan Transformasional (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y) diperoleh bahwa nilai koefisien regresi b adalah positif 0,696 dan nilai a (constant) adalah 9,656. Dengan demikian pola hubungan antara kedua variabel ini dinyatakan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 9,656 + 0,696 X1$. Berdasarkan teori menunjukkan model persamaan ini memberikan informasi, bahwa setiap perubahan satu unit skor Kepemimpinan Transformasional (X1) akan dapat menjelaskan terjadinya perubahan skor Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y) sebesar 0,696 pada konstanta 9,656. Dengan demikian, kepemimpinan transformasional merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, kepemimpinan transformasional yang ditunjukkan oleh Camat Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang akan sangat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Pengaruh Etos Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Temuan penelitian tersebut dapat ditunjukkan dari hasil analisis regresi linear sederhana antara Etos Kerja (X2) diketahui bahwa nilai koefisien regresi b yang diperoleh adalah 0,949, dan nilai a (constant) adalah 9,656. Dengan

demikian pola hubungan antara kedua variabel ini dinyatakan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 9,656 + 0,949 X2$.

Berdasarkan teori menunjukkan model persamaan ini memberikan informasi, bahwa setiap perubahan satu unit skor Etos Kerja (X2) akan dapat menjelaskan terjadinya perubahan skor Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y) sebesar 0,949 pada konstanta 9,656. Kemudian berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan t-hitung > t-tabel ($5,129 > 1,985$) atau nilai Sig < taraf signifikan α ($0,000 < 0,05$). Jadi dari hasil analisis tersebut dilihat dari koefisien regresi linear sederhana dan hasil uji t menunjukkan bahwa: “Ada pengaruh etos kerja yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang”. Dengan demikian, etos kerja merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, etos kerja yang ditunjukkan oleh para pegawai akan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang.

Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Etos Kerja Secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Hasil analisis regresi linear berganda dari pengaruh Kepemimpinan Transformasional (X1) dan Etos Kerja (X2) secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y) diperoleh nilai koefisien regresi $b1 = 0,696$ dan $b2 = 0,949$ dengan nilai a (constant) = 9,656. Dengan demikian pola hubungan pasangan variabel ini dinyatakan oleh persamaan regresi $\hat{Y} = 9,656 + 0,696 X1 + 0,949 X2$. Berdasarkan teori menunjukkan model persamaan ini memberikan informasi, bahwa setiap perubahan satu unit skor Kepemimpinan Transformasional dan Etos Kerja akan dapat mengakibatkan terjadinya perubahan skor Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan sebesar 0,696 dan 0,949 pada konstanta 9,656. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa besarnya koefisien regresi adalah positif dan signifikan. Kemudian berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan F-hitung > F-tabel ($55,384 > 3,09$) dan nilai Sig < 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian variabel Kepemimpinan

Transformasional dan Etos Kerja secara bersama-sama merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Sedangkan besarnya pengaruh atau kontribusi variabel Kepemimpinan Transformasional (X1) dan Etos Kerja (X2) secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y) ditunjukkan oleh nilai Adjusted R square (Adjusted R²) pada tabel Model Summary, nilai tersebut adalah sebesar 0,529. Secara statistik ini memberikan pengertian bahwa 52,9% Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dipengaruhi oleh pasangan Kepemimpinan Transformasional dan Etos Kerja, dan 47,1% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak turut untuk diteliti.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Terdapat pengaruh kepemimpinan transformasional yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang. Jadi, kepemimpinan transformasional merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Ada pengaruh etos kerja yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang. Jadi, etos kerja merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Ada pengaruh kepemimpinan transformasional dan etos kerja secara bersama-sama yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang, dengan besarnya pengaruh 52,9% dan 47,1% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak turut untuk diteliti. Jadi, kepemimpinan transformasional dan etos kerja secara bersama-sama merupakan faktor penting yang dapat memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang.

Disarankan kepada Camat Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang, agar dapat melakukan evaluasi diri perihal kepemimpinannya, khususnya dalam hal menanamkan rasa kepercayaan dari masyarakat. Perihal ini diperoleh berdasarkan penilaian

responden, bahwa indikator tersebut memiliki nilai terendah dibandingkan dengan indikator-indikator lainnya. Camat Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang, agar dapat meningkatkan pembinaan dan pengarahan kepada para aparatur bawahannya perihal etos kerja pegawai, khususnya dalam menanamkan untuk dapat bekerja keras dan penuh kreativitas. Karena, perihal ini diperoleh berdasarkan penilaian responden, bahwa indikator tersebut memiliki nilai terendah dibandingkan dengan indikator-indikator lainnya. Camat Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang, agar dapat meningkatkan juga pembinaan dan arahnya kepada para aparatur di bawahnya perihal kualitas pelayanan, khususnya dalam hal informasi pelayanan, perilaku aparatur dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan, dan rasa empati kepada pengguna layanan. Karena, berdasarkan penilaian responden, bahwa ketiga indikator tersebut di memiliki nilai terendah dibandingkan dengan indikator-indikator lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Tabrani Rusyan. 2019. Pendidikan Budi Pekerti. Jakarta: PT Cuti Media Cipta Nusantara.
- Abdi, Usman Rianse. 2019. Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi. Bandung: Alfabeta
- Anoraga, P. 2019. Manajemen Bisnis. Semarang: PT. Rineka Cipta
- Anselm Strauss, Juliet Corbin. 2019. Dasar-dasar Penelitian Kualitatif, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. 2018. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Rineka Cipta
- Ghozali, Imam. 2020. Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Untuk Akuntansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya. Semarang: Yogi Pratama.
- Ghozali, Imam. 2020. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ginting, D. 2021. Etos Kerja. Edisi Panduan Menjadi Karyawan Cerdas. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Handayani, Ririn. 2020. Metodologi Penelitian Sosial. Yogyakarta: Trussmedia. Grafika.

- Hasibuan, Malayu, S. P. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Haudi. 2021. Pengantar Ilmu Pemerintahan. Solok: Insan Cendekia Mandiri Labolo,
- M. 2018. Dialektika Ilmu Pemerintahan, Bogor: Ghalia Indonesia
- Larasati, S. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Nurwulandari, A., Darwin, M. 2020. Heywood Case Data Statistics; Using The Model Respesification Technique. Nucleus, 74-78.
- Pattaray, Anas dkk. 2021. Konsep Pelayanan Bagi Wisatawan Penyandang. Disabilitas. Malang: Literasi Nusantara.
- Pertiwi, Dewi. 2021. Pemasaran Jasa Pariwisata. Cetakan ke-1. Sleman: CV. Budi Utama
- Priansa, D. J. 2022. Perencanaan dan Pengembangan SDM. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, M. N. 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Purwanto, E.A. dan Ratih Sulistyastuti, Dyah. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif Edisi-2. Yogyakarta: Gava Media
- Rivai, V., & Sagala, E. J. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Teori ke Praktik. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2018. Perilaku Organisasi. Organizational Behavior (Buku 1, Edisi Ke-12). Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. 2018. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, PT. Bumi. Aksara.
- Sinambela, L. P. 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja. Bumi Aksara.
- Sinamo, Jansen. 2019. Delapan Etos Kerja Profesional (Edisi ke-10). Bogor: Grafika Mardi Yuana
- Sudjana. 2018. Metode Statistika. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sukmalana, Soelaiman. 2018. Metode dan Teknik Penulisan Karya Ilmiah (Tesis dan Disertasi). Jakarta: Universitas Suryadharma.
- Sutrisno, E. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Syafie, I. K. 2016. Manajemen Pemerintahan. Jakarta: PT PERCA
- Tarjono. 2019. Statistika Deskriptif dan Inferensial. Sukabumi: Budhi Mulia.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2020 Service, Quality dan Satisfaction (Edisi 5), Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo. 2018. Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pres
- Wijono, Sutarto. 2018. Kepemimpinan Dalam Perspektif organisasi. Prenadamedia Group.
- Jurnal**
- Apomfires, P.F. dan Attamimi, Y. 2021. Pengaruh Kompensasi dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Kantor Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Papua. JUMABIS (Jurnal Manajemen & Bisnis), Vol. 4 (1): 90-98.
- Alisiya, E.M. 2022. Pengaruh Etos Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Kememterian Agama Kota Surabaya. Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam, Vol.5 (3): 145-154.
- Fatahuddin, Sultan, Badaruddin. 2023. Pengaruh Kepemimpinan, Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Aparat Kecamatan Soreang Kota Parepare. Jurnal Pusaran Manajemen, Vol. 2 (1): 199-212.
- Febriani, F., Marzolina, Fitri K. 2023. Pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Motivasi Kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. JOM FEB, Vol. 10 (1): 1-11
- Gita, Robertus dan Ahyar Yuniawan. 2018. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. Diponegoro Journal of Management, Vol. 5 (3): 1-12
- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan