

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN DISIPLIN PEGAWAI  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BADAN KEPEGAWAIAN  
DAERAH PROVINSI LAMPUNG**

Eka Ubaya, Emilia Tri Hastuti

**ABSTRACT**

The problems in this study are: (1) Does the leadership style affect the quality of service in the Lampung Provincial Regional Personnel Agency, (2) Does the discipline of employees affect the quality of service in the Lampung Province Regional Civil Service Agency, (3) Does the leadership style and employee discipline influence on the quality of service at the Lampung Provincial Regional Personnel Agency.

This study uses an explanatory design, an explanatory survey is an investigation of causality by basing on observations of the effects that occur, namely conducting research by taking a sample from the population using a questionnaire as a data collection tool, by analyzing the influence of leadership style variables and employee discipline as independent variables (independent variable), towards service quality as the dependent variable.

The results showed that there was a significant influence of both leadership style and employee discipline on the quality of service at the Lampung Provincial Regional Civil Service Agency, the greatest influence of the leadership style variable and employee discipline was the Leadership Style variable. Based on the results of the study, that the contribution of leadership style variables and employee discipline to service quality, is in the quite good category but not optimal. This happens because there is no optimal application of regulations, so that employees have not been motivated in carrying out their duties that have not yet impacted the quality of service at the Lampung Provincial Civil Service Agency.

Keywords: Leadership Style, Discipline, Service Quality

## **A. PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional, terutama pada era otonomi daerah sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur negara, khususnya pegawai negeri.

Kondisi aparat birokrasi yang diawali dengan apresiasi kinerja kemampuan sumber dayanya tampak masih perlu pembenahan. Perilaku dan kemampuan teknis profesional aparat birokrasi masih banyak yang diwarisi oleh cara kerja lama yang berciri otoritarian, bernuansa sentralistik, korporatis dan deterministik yang masih adanya keberpihakan dalam memperjuangkan kepentingan masyarakat. Tindakan aparat pemerintah yang mengindahkan aspek-aspek akuntabilitas publik masih belum diperhatikan dengan seksama.

Kenyataan tersebut merupakan tantangan yang harus segera diatasi terlebih pada era persaingan bebas pada saat ini. Profesionalitas dalam pengelolaan pelayanan publik dan pengembalian kepercayaan masyarakat kepada pemerintah harus diwujudkan.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang penulis lakukan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung, ditemukan indikasi masalah yang berkaitan dengan rendahnya Motivasi dan disiplin kerja pegawai yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Pimpinan sering memberikan tugas kepada pegawai tertentu sedangkan pegawai tersebut mempunyai tugas-tugas lain yang belum diselesaikan, sehingga pekerjaan relatif bertumpuk dan tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan, sementara masih ada pegawai lain yang sering tidak ada kegiatan dalam satu hari, sehingga kualitas pelayanan relatif tidak optimal.
2. Penyelesaian pekerjaan yang lambat, karena pegawai lebih senang mengobrol daripada bekerja, sehingga tidak tercapai target pekerjaan yang sudah diprogramkan, atau yang telah ditugaskan oleh atasan. Hal tersebut dikarenakan gaya kepemimpinan yang diterapkan belum optimal, yang berakibat kualitas pelayanan tidak optimal.
3. Tingginya angka kemangkiran (absensi) pegawai, hal ini terlihat dari absen bulan mei sebanyak 10 orang dan pada bulan juni sebesar 12 orang, hal ini karena disiplin pegawai yang relatif kurang.
4. Sering terlambatnya pegawai masuk kantor atau pulang lebih cepat dari jam yang telah ditentukan tanpa ada kegiatan yang jelas, terlihat dari pelayanan yang diberikan setelah jam 12 sudah relatif kurang pegawai tanpa adanya laporan yang jelas.

Sesuai keterangan tersebut bahwa gaya kepemimpinan dan disiplin pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung terlihat bahwa dengan penerapan gaya kepemimpinan yang ada dianggap relatif belum bisa meningkatkan kualitas pelayanan karena pimpinan dalam membagi pekerjaan kepada staf belum sepenuhnya secara merata sehingga penyelesaian pekerjaan relatif tidak sesuai dengan target yang ditetapkan. Kemudian dari kedisiplinan pegawai juga masih relatif kurang hal tersebut terlihat kehadiran baik pada waktu pengecekan di apel pagi maupun pengecekan pada saat apel sore menjelang jam bubar kantor. Hal ini bisa diakibatkan karena mungkin saja pegawai tersebut melaksanakan dinas luar, namun sebagian besar diakibatkan karena pegawai pulang lebih awal dari jam kantor yang seharusnya.

Pelanggaran yang dilakukan pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung, tidak hanya dari segi kehadiran dalam apel pagi maupun apel sore tapi ada yang melanggar peraturan mengenai disiplin pegawai dengan beragam bentuk pelanggaran

yang telah dilakukan seperti tidak pernah menjalankan tugas dalam jangka waktu yang lama, sehingga pegawai tersebut perlu menjalani suatu bentuk pembinaan dari Bagian Kepegawaian yang khusus menangani masalah kedisiplinan pegawai.

Secara empirik bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan selama ini, belum dapat meningkatkan kualitas pelayanan Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung, kemudian disiplin pegawai yang belum optimal juga mempengaruhi kualitas pelayanan, untuk itu maka ditampilkan data kedisiplinan pegawai bulan Maret-Juni 2019 sebagai berikut:

Tabel 1. Data tentang kehadiran Pegawai

Bulan	Daftar yang tdk hadir Tanpa keterangan	Daftar yang tdk hadir Dgn keterangan
Maret	14	5 TL
April	8	2 TL, 2 SAKIT
Mei	13	6 TL
Juni	9	8 TL

Sumber: Hasil penelitian pendahuluan 2019

Dari gambaran tersebut tidak sesuai dengan harapan normatif tentang kedudukan dan peranan pegawai negeri sipil, sehingga penulis tertarik untuk meneliti tentang gaya kepemimpinan dan disiplin pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung, karena apabila tidak ditindaklanjuti atau dicari solusi pemecahan masalahnya akan berakibat bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan kurang sesuai dengan keinginan pegawai dan rendahnya disiplin pegawai yang akan mengakibatkan lemahnya kualitas pelayanan, sehingga salah satu alternatif pemecahan masalah tersebut peneliti berkeinginan untuk lebih mengetahui kebenarannya melalui penelitian tesis. Kondisi tersebut merupakan kondisi nyata yang terjadi dan diduga ada kaitannya menyangkut gaya kepemimpinan dan disiplin pegawai. Namun demikian, masih perlu dibuktikan melalui penelitian empiris dengan judul : Pengaruh Gaya kepemimpinan Dan Disiplin Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah Gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung.
2. Apakah disiplin pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung.

3. Apakah Gaya kepemimpinan dan disiplin Pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Bratakusumah (2011) dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, ber peradaban modern, demokratis, makmur, adil, dan bermoral tinggi diperlukan pegawai negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan, dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-undang dasar 1945. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, diperlukan pegawai negeri yang memiliki kinerja maksimal sehingga bisa melaksanakan tugasnya secara profesional.

Motivasi dan disiplin kerja pegawai, terlihat dari indikasi menurut Menurut Nitisemito (2016) menyatakan masalah kedisiplinan kerja, merupakan masalah yang perlu diperhatikan, sebab dengan adanya kedisiplinan, dapat mempengaruhi (1) efektivitas dan (2) efisiensi pencapaian tujuan organisasi, dengan demikian pencapaian pelayanan publik dapat terwujud apabila memperhatikan hal-hal tersebut. Selanjutnya menurut Subekti, (2015). Mengemukakan disiplin kerja adalah bentuk ketaatan sikap dan tingkah laku pegawai yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

## **C. METODOLOGI**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *analytical survey method*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antar variabel yg diteliti yaitu gaya kepemimpinan (X1), disiplin pegawai (X2), kualitas pelayanan (Y) dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian kuantitatif untuk memverifikasi hipotesis penelitian. Metode dan teknik ini dipilih karena memungkinkan dilakukannya kajian yang lebih luas tentang adanya pengaruh antara variabel-variabel penelitian.

Populasi dalam penelitian ini seluruh Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung, yaitu berjumlah 95 orang. Penelitian yang dilakukan bersifat sensus karena seluruh populasi dijadikan responden penelitian.

## **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Variabel Gaya Kepemimpinan (X1)**

Variabel gaya kepemimpinan terdiri atas 3 (tiga) dimensi yaitu (1) *Otokratis*, (2) *Demokratis*, (3) *Laissez-Faire*. Dari hasil pengolahan skor tanggapan responden terhadap

pernyataan-pertanyaan tentang variabel gaya kepemimpinan dapat diuraikan sebagaimana dapat dilihat pada tabel 2:

Tabel 2. Kriteria penilaian pernyataan Variabel Gaya Kepemimpinan

No Item	Pernyataan	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kriteria
1.	Tingkat kemampuan menyusun struktur organisasi	346	475	72,84	Tinggi
2	Tingkat kejelasan menyusun uraian tugas bawahan.	341	475	71.79	Tinggi
3	Tingkat ketepatan dalam menempatkan bawahan sesuai dengan keahlian.	339	475	71.37	Tinggi
4	Tingkat kemampuan mengarahkan tugas-tugas bawahan.	343	475	72.21	Tinggi
	<b>Rata-rata Dimensi Kepemeimpinan Otokratis</b>	<b>342</b>	<b>475</b>	<b>72.00</b>	<b>Tinggi</b>
5	Tingkat kemampuan memahami tugas pokok	357	475	75,16	Tinggi
6	Tingkat kemampuan dalam memecahkan masalah	362	475	76.21	Tinggi
7	Tingkat kemampuan dalam membina hubungan kerja	359	475	75.58	Tinggi
8	Tingkat perhatian dalam mengatasi keluhan bawahan	353	475	74.32	Tinggi
	<b>Rata-rata Dimensi Kepemeimpinan Demokratis</b>	<b>378</b>	<b>475</b>	<b>75.37</b>	<b>Tinggi</b>
9	Tingkat perhatian pada Prestasi Kerja kerja	329	475	69,26	Tinggi
10	Tingkat perhatian pada kesejahteraan Guru	325	475	68.42	Tinggi
11	Tingkat perhatian terhadap hasil kerja organisasi	327	475	68.84	Tinggi
	<b>Rata-rata Dimensi Kepemeimpinan Laissez-Faire</b>	<b>327</b>	<b>475</b>	<b>68.84</b>	<b>Tinggi</b>
	<b>RATA-RATA</b>	<b>349</b>	<b>475</b>	<b>73.47</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber : Hasil Penelitian 2019.

Dari tabel 2. dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden pada Variabel Gaya Kepemimpinan adalah tinggi yaitu sebesar 73,47 persen atau masuk pada kategori tinggi dari seluruh pertanyaan pada Variabel Gaya Kepemimpinan.

## 2. Variabel Disiplin Pegawai (X2)

Variabel Disiplin Pegawai terdiri atas 6 (enam) dimensi yaitu (1) Kehadiran, (2) Ketepatan waktu, (3) Kepatuhan terhadap atasan, (4) kepatuhan dalam menggunakan/memelihara perlengkapan kantor, (5) ketertiban terhadap peraturan yang berhubungan langsung dengan produktivitas kerja, dan (6) mampu kerjasama. Dari hasil pengolahan skor dan persentasenya untuk data tanggapan responden terhadap pernyataan-pertanyaan tentang variabel Disiplin pegawai diuraikan sebagaimana dapat dilihat pada tabel 3 :

Tabel 3. Kriteria penilaian Tentang Variabel Disiplin Pegawai

No Item	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kriteria
1.	Bapak/Ibu/Sdr(i) selalu hadir tepat waktu.	319	475	67.16	Cukup
2	Bapak/Ibu/Sdr(i) Selalu mengikuti apel pagi	315	475	66.32	Cukup
	<b>Rata-rata Dimensi Kehadiran</b>	<b>317</b>	<b>475</b>	<b>66,74</b>	<b>Cukup</b>
3	Bapak/Ibu/Sdr(i) selalu tepat waktu masuk kantor	313	475	60.0	Cukup
4.	Selalu bekerja tepat waktu	311	475	65,47	Cukup
	<b>Rata-rata Dimensi Kepatuhan jam kerja</b>	<b>312</b>	<b>475</b>	<b>65,68</b>	<b>Cukup</b>
5.	Selalu patuh terhadap Perintah atasan	309	475	65.05	Cukup
6.	Selalu bersikap loyal dalam menyelesaikan Pekerjaan	312	475	65.68	Cukup
	<b>Rata-rata Dimensi Kepatuhan pada perintah atasan</b>	<b>311</b>	<b>475</b>	<b>65,47</b>	<b>Cukup</b>
7.	Dalam menyelesaikan tugas-tugas selalu Menggunakan fasilitas kantor	320	475	67,37	Cukup
8.	Setelah bekerja Selalu merawat perlengkapan Kantor	319	475	67,16	Cukup
9.	Mengetahui bahwa perlengkapan kantor Merupakan salah satu sumber daya organisasi	321	475	67.58	Cukup
	<b>Rata-rata Dimensi Kepatuhandalam memelihara perlengkapan kantor</b>	<b>320</b>	<b>475</b>	<b>67,37</b>	<b>Cukup</b>
10.	Selalu mengikuti cara kerja yang telah di Tentukan	311	475	65,47	Cukup
11.	Dalam bekerja selalu berpedoman pada Prosedur atau petunjuk pegawaiian	318	475	66.95	Cukup
	<b>Rata-rata Dimensi Kepatuhan dalam mengikuti cara bekerja</b>	<b>315</b>	<b>475</b>	<b>66,32</b>	<b>Cukup</b>
12.	Bekerjasama dengan atasan dalam Menyelesaikan tugas	314	475	70,0	Tinggi
13.	Selalu bekerjasama dengan bawahan dalam Menyelesaikan tugas	317	475	66,74	Cukup
	<b>Rata-rata Dimensi Kerja sama</b>	<b>316</b>	<b>475</b>	<b>66,53</b>	<b>Cukup</b>
	<b>RATA-RATA</b>	<b>315</b>	<b>475</b>	<b>66,32</b>	<b>Cukup</b>

Sumber : Hasil Penelitian 2019

Dari tabel 3. dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden pada Variabel Disiplin kerja adalah cukup yaitu sebesar 66,32% persen masuk pada kategori cukup dari seluruh pertanyaan pada Variabel Disiplin pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Disiplin pegawai berkaitan dengan indikator-indikator dari pembentuk Variabel Disiplin pegawai telah dilaksanakan, namun belum optimal.

### 3. Variabel Kualitas pelayanan (Y).

Mengingat kualitas pelayanan merupakan salah satu barometer untuk melihat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, maka perlu ditetapkan suatu penilaian kinerja, sebagai salah satu tolok ukur kinerja individu. Pengukuran kualitas pelayanan publik

dilakukan berdasarkan tercapainya tujuan organisasi kerja yaitu dengan mengevaluasi aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh pegawai dalam kaitannya dengan pekerjaannya atau bagaimana pegawai mengerjakan pekerjaannya.

Variabel Kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini terdiri dari 5 dimensi. Hasil pengolahan skor dan persentasenya yang terdiri dari 15 (lima belas) pertanyaan dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Kriteria Penilaian Tentang Variabel Kualitas pelayanan

No Item	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kriteria
1.	Aktivitas kantor/instansi telah tersedia sarana dan prasarana pelayanan	319	475	67.16	Cukup
2.	Tempat memberikan pelayanan cukup nyaman	317	475	66.74	Cukup
3	Bagian terkait petugas pelayanan telah mencukupi kuantitasnya.	318	475	66,95	Cukup
	<b>Rata-rata Dimensi Tangibles</b>	<b>318</b>	<b>475</b>	<b>66,95</b>	<b>Cukup</b>
4	Dalam memberikan pelayanan selalu sesuai prosedur yang ditetapkan	320	475	67,37	Cukup
5	Selalu memperlakukan bersama dalam memberikan pelayanan	325	475	68,42	Tinggi
6	Berupaya menanggapi kebutuhan pelanggan	321	475	67.58	Cukup
	<b>Rata-rata Dimensi Reliability</b>	<b>322</b>	<b>475</b>	<b>67,79</b>	<b>Cukup</b>
7	Terbuka menerima saran dari pelanggan.	322	475	67,79	Cukup
8	Memberikan perhatian penuh terhadap Pel	325	475	68,42	Tinggi
9	Selalu memberikan jaminan keamanan dalam memenuhi pelayanan	323	475	68.00	Tinggi
	<b>Rata-rata Dimensi Responsivess</b>	<b>323</b>	<b>475</b>	<b>68.00</b>	<b>Tinggi</b>
10	Selalu memberikan jaminan keamanan dalam memenuhi pelayanan	322	475	67,79	Cukup
11	Selalu berupaya menjaga kepercayaan dalam memberikan pelayanan	317	475	66.74	Cukup
12	Selalu bertanggung jawab terhadap pelanggan dalam melaksanakan pelayanan	320	475	67,37	Cukup
	<b>Rata-rata Dimensi Assurance</b>	<b>320</b>	<b>475</b>	<b>67,37</b>	<b>Cukup</b>
11	Selalu temotivasi untuk membantu pelanggan dalam menyelesaikan kebutuhan pelanggan	317	475	66.74	Cukup
12	Selalu melayani sesuai kebutuhan pelanggan	316	475	66.53	Cukup
13	Selalu tanggap dan memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan.	315	475	66.32	Cukup
	<b>Rata-rata Dimensi Empathy</b>	<b>316</b>	<b>475</b>	<b>66.53</b>	<b>Cukup</b>
	<b>TOTAL RATA-RATA</b>	<b>320</b>	<b>475</b>	<b>67,37</b>	<b>Cukup</b>

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Berdasarkan Tabel 4 tersebut terlihat bahwa rata-rata jawaban responden pada variabel Kualitas pelayanan publik adalah cukup yaitu sebesar, 67,37 persen atau masuk pada kategori cukup dari seluruh pernyataan pada indikator pembentuk variabel Kualitas pelayanan publik tersebut. Hasil itu, mengindikasikan bahwa variabel Kualitas pelayanan belum dilaksanakan dengan optimal. Perumusan dan penyusunan tentang operasionalisasi implementasi program yang harus ditempuh dan dilakukan dalam upaya memberikan

pemahaman dan penyebar luasannya belum dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan.

#### 4. Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis tersebut dengan menggunakan program SPSS versi 16,00 adalah :

- a. Persamaan regresi, sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 1.275 + 0.227X_1 + 0.258X_2$$

Hal ini berarti sebelum dilaksanakan penelitian telah ada potensi variabel gaya kepemimpinan mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 0.227. dan variabel Disiplin sebesar 0,258. Dengan demikian apabila terjadi peningkatan gaya kepemimpinan kearah yang lebih baik maka kualitas pelayanan akan meningkat 0,227, dan apabila terjadi peningkatan disiplin kearah yang lebih baik maka kualitas pelayanan akan meningkat sebesar 0.258.

- b. Berdasarkan hasil pengujian signifikansi diperoleh nilai (X1)  $t_{hitung} = 7.426$  lebih besar dari pada nilai  $t_{tabel} = 2.956$ , dan (X2)  $t_{hitung} = 3.276$  lebih besar dari pada nilai  $t_{tabel} = 1.345$ , Hal ini bahwa sesuai kriteria pengujian jika  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima dengan taraf kepercayaan 95 persen ( $\alpha = 0.05$ ). Ini menunjukkan bahwa baik gaya kepemimpinan dan maupun Disiplin pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas pelayanan.
- c. Kemudian hasil pengujian koefisien Korelasi Spearman-Brown menunjukkan koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0.682 nilai hubungan tersebut menunjukkan bahwa variabel gaya kepemimpinan dan disiplin pegawai mempunyai hubungan yang cukup berarti terhadap Kualitas pelayanan pada Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung. Nilai  $r$  sebesar 0,682 menunjukkan korelasi positif antara gaya kepemimpinan ( $X_1$ ) dan disiplin ( $X_2$ ) dengan Kualitas pelayanan ( $Y$ ). Korelasi positif berarti bahwa naik turunnya tingkat gaya kepemimpinan selalu berjalan searah dengan tingkat Kualitas pelayanan dan disiplin pegawai. Kalau Gaya kepemimpinan dan Disiplin pegawai berada pada tingkat yang maksimal maka Kualitas pelayanan akan baik pula. Sebaliknya, kalau gaya kepemimpinan dan Disiplin tidak terlaksana dengan baik maka Kualitas pelayanan tidak akan optimal dalam pelaksanaannya.
- d. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0.465 yang berarti besarnya sumbangan variabel disiplin dan motivasi pegawai terhadap Kualitas pelayanan Pada Badan

Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kabupaten Lampung Utara, sebesar 46,50 persen. Selebihnya 53.50% dipengaruhi variabel dari luar yang tidak diteliti.

Tabel 5. Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (b)	t hitung db = 123	Probabilitas Parsial (P)
Gaya kepemimpinan X1	0.313	7.426	0,000
Disiplin pegawai X2	0.365	3.276	0.000
Constanta (a)	1.275 : t sig = 0,756		
Korelasi sederhana (R)	0.682		
Koefisien determinasi (R Square)	0.465		
F hitung	0.243		
Probabilitas Simultan	0.000		
Error	2.135		

Sumber : Hasil Pengolahan data, 2019

- e. Sesuai hasil penelitian tentang variabel gaya kepemimpinan dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Reksohadiprodjo & Handoko, (2005) mengemukakan tiga gaya kepemimpinan, yaitu: (1) *Otokratis*, (2) *Demokratis*, (3) *Laissez-Faire*. Kemudian Disiplin yang dikemukakan oleh Byars and Rue (1995) menyatakan ada beberapa hal yang dapat dipakai, sebagai indikasi tinggi rendahnya kedisiplinan pegawai, yaitu: (1) Kehadiran, (2) Ketepatan waktu, (3) Kepatuhan terhadap atasan, (4) kepatuhan dalam menggunakan/memelihara perlengkapan kantor, (5) ketertiban terhadap peraturan yang berhubungan langsung dengan produktivitas kerja, dan (6) mampu kerjasama.
- f. Kemudian Kualitas pelayanan dalam penelitian ini dikemukakan pendapat (Parasuraman, 1994) yaitu, (1) *(Tangibles/Tampilan fisik pemberian pelayanan)*, (2) *Reliability/Kehundalan dalam pemberian pelayanan*, (3) *Responsiveness/Ketanggapan pemberian pelayanan*, (4) *Assurance/Jaminan atau Kepastian kourtesi*, dan (5) *Empathy/Empati*. Dengan demikian bahwa teori tersebut mendukung dari pada penelitian ini, sesuai hipotesis yang dikemukakan bahwa baik gaya kepemimpinan maupun disiplin pegawai berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan, dengan demikian didukung oleh teori yang dipergunakan.

## E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Gaya kepemimpinan mempunyai hubungan secara signifikan terhadap prestasi kerja pegawai pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung. Sesuai hasil penelitian

menunjukkan bahwa semakin baik gaya kepemimpinan maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan, walaupun hal tersebut belum terwujud sebagaimana yang diharapkan karena masih ada variabel lain yang mempunyai pengaruh tapi tidak diteliti.

2. Disiplin pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung. Sesuai hasil penelitian tentang variabel Disiplin pegawai dengan menggunakan teori yaitu: (1) Kehadiran, (2) Ketepatan waktu, (3) Kepatuhan terhadap atasan, (4) kepatuhan dalam menggunakan/memelihara perlengkapan kantor, (5) ketertiban terhadap peraturan yang berhubungan langsung dengan produktivitas kerja, dan (6) mampu kerjasama, berada pada kategori Cukup atau sebesar 66,32 persen
3. Gaya Kepemimpinan dan disiplin pegawai mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik gaya kepemimpinan dan disiplin kerja maka akan semakin baik kualitas pelayanan, walaupun belum terwujud sebagaimana yang diharapkan karena masih ada variabel lain yang mempunyai pengaruh tapi tidak diteliti.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bratakusumah, 2011, *Membangun Untuk Rakyat, Memadukan Pertumbuhan dan Pemerataan*, Jakarta, Cides.
- Byars; L. L. and Rue, L. W. 2005; *Management: Theory and Application*. Homewood: Richard D. Irwin, Inc.
- Nitisesmito, Alex, S. 2016. *Manajemen Personalia*, (Manajemen Sumber Daya Manusia), Jakarta. Cipta Jakarta.
- Parasuraman, A. Zeithami, VA. Berry, L. 2004. *Dellivering Quality Sevice : Balancing Costumer Perseption and Expectation*. New. York : The Free Press.
- Purnomo, Agus. 2018. Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Terpadu (Simpedu) Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung, *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik (e-JKPP)*. 4 (2). 1-22.
- Reksohadiprodjo dan Handoko, 2005. *Manajemen*. BPFE. Yogyakarta.
- Subekti D., 2005, *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*. Bandung: Sinar Baru.