

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penyelenggaraan pelayanan pemerintahan yang mampu mendekatkan pelayanan langsung kepada masyarakat merupakan dambaan seluruh rakyat Indonesia dan pelayanan langsung dimaksud secara praktis adalah Menjadi tugas Pemerintah daerah. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis, karena penyelenggaraan pelayanan publik selama ini belum memiliki dampak yang luas terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan masyarakat. Karena sebelum era reformasi, birokrasi pemerintah sangat mendominasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan sangat terbatas.

Kondisi sekarang yang didapat di daerah menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Sehingga menimbulkan citra buruk yang kurang baik terhadap citra pemerintah di mata masyarakatnya sendiri terutama di mata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik.

Pelayanan pemerintah tentunya dicerminkan oleh kinerja aparaturnya, maka dengan demikian kualitas sumber daya aparatur merupakan hal penting yang mampu mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik di dalam sebuah organisasi pemerintah. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Asang (2012 : 146)

bahwa kualitas pelayanan publik dapat dinilai dengan pendekatan makro dan mikro. Kualitas pelayanan publik dengan pendekatan mikro menilai proses penyelenggaraannya, dimana baik tidaknya pelayanan publik bergantung pada pengetahuan masyarakat tentang prosedur pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dialami, yang sangat tergantung pada kualitas pihak pengelola organisasi publik .

Pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia selama ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya, apalagi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit, tidak adanya kepastian waktu, serta kurangnya keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan.

Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relative dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan. Akibat terjadinya interaksi dengan karakteristik masing-masing serta banyak kepentingan yang membentuk gaya hidup, pola perilaku, dan etika kerja, yang kesemuanya akan mencirikan kondisi suatu instansi atau organisasi. Salah satu hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pekerjaan yaitu terwujudnya kinerja pegawai yang baik. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Prabu, 2010:23).

Oleh karena itu kinerja pegawai perlu diperhatikan dalam upaya mencapai tujuan yang maksimal. Keberhasilan atas kinerja pegawai dalam mencapai tujuan yang maksimal, diperlukan diantaranya yaitu kepemimpinan. Dalam suatu organisasi atau instansi, peran kepemimpinan merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap tercapainya kinerja pegawai. Bahkan sekarang ini bisa dikatakan bahwa kemajuan yang dicapai dan kemunduran yang dialami oleh instansi, sangat ditentukan oleh peranan pemimpinnya. Kepemimpinan merupakan kemampuan mempengaruhi aktivitas orang lain melalui komunikasi, baik individual maupun kelompok kearah pencapaian tujuan. (Anoraga, 2011:45). Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan mempunyai peranan yang sangat penting dalam mencapai kinerja pegawai, dan pemimpin mampu menerapkan kepemimpinannya yang tepat dan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada, maka para pegawai pun akan dapat bekerja dengan nyaman dan semangat yang tinggi.

Seorang pemimpin organisasi memiliki andil besar terhadap pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Pemimpin yang menentukan arah organisasi dan pergerakan semua elemen yang ada dalam organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mencapai tujuan, pemimpin harus mempunyai jiwa kepemimpinan yang baik. Kepemimpinan bisa kita amati dalam interaksi atau hubungan antara manusia dalam sebuah organisasi, baik dalam organisasi formal maupun organisasi informal. Didalam interaksi antar manusia tersebut, biasanya terdapat seseorang atau beberapa orang individu yang memiliki pengaruh kuat terhadap orang lain sehingga orang tersebut dapat dipengaruhi sesuai dengan kehendak orang yang mempengaruhinya.

Untuk mencapai tujuan bersama individu dalam organisasi perlu membina kebersamaan dengan mengikuti pengendalian dari pimpinannya. Dengan pengendalian tersebut perbedaan keinginan, kehendak, kemauan, perasaan, kebutuhan dan lain-lain dipertemukan untuk kearah yang sama. Dengan demikian berarti didalam setiap organisasi perbedaan individual dimanfaatkan untuk mencapai tujuan yang sama sebagai kegiatan kepemimpinan.

Seorang pemimpin sebagai individu merupakan suatu keperibadian yang berhadapan dengan sejumlah individu lainnya yang masing-masing juga merupakan suatu kepribadian. Dalam keadaan seperti itu seorang pemimpin harus memahami setiap kepribadian yang berbeda dengan kepribadiannya sendiri. Pemimpin sebagai suatu kepribadian memiliki motivasi yang mungkin tidak sama dengan motivasi anggota kelompoknya, dalam mewujudkan kehendak untuk bergabung dan bersatu dalam suatu kelompok maupun dalam melaksanakan kegiatan dan menjalankan tugas tanggung jawab masing-masing.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu yang dekat dengan masyarakat dalam pelayanan publik dengan berbagai pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan ini merupakan induk dari pelayanan dalam suatu daerah yang berurusan dengan banyak pelayanan publik. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani oleh Kota/Kabupaten. Kepentingan umum yang ada di masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aparat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai birokrat di tingkat

daerah dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang digalakkan pemerintah. Aparat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien.

Adapun capaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1.1**  
**Capaian Kinerja 2014 sampai dengan 2017**  
**Jenis Pelayanan Dasar: Pelayanan Dokumen Kependudukan**

No	Indikator	Capaian Tahun 2014	Capaian Tahun 2015	Capaian Tahun 2016	Capaian Tahun 2017
1.	Cakupan Penerbitan kartu keluarga	98,5%	99,72%	98,79%	100%
2.	Cakupan kepemilikan kartu keluarga	98,2%	98,32%	98,67%	99,2%
3.	Cakupan penerbitan kartu tanda penduduk	83,35%	90%	97%	100%
4.	Cakupan kepemilikan kartu tanda penduduk	83,35%	89,45	95,1%	99,65%
5.	Rasio penduduk ber-KTP persatuan penduduk	796.600 orang	893.245 orang	923.243 orang	1.231.402 orang
6.	Penerapan KTP berbasis NIK secara nasional	98%	99,7%	100%	100%
7.	Cakupan penerbitan akte kelahiran	67,28%	69.56%	74,71%	84,94%
8.	Cakupan kepemilikan akte kelahiran per 1000 penduduk	672,8 permil	695,6 permil	747,1 permil	849,4 permil
9.	Rasio bayi ber-akte kelahiran	95,5%	96,78%	97,21%	98,41%
10.	Cakupan penerbitan kutipan akte kematian	2%	5%	16%	20,2%
11.	Ketersediaan data base kependudukan	Ada	Ada	Ada	Ada

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Rohul, 2018

Pada tabel 1.1 dapat diperhatikan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu rata-rata tidak dapat mencapai target kerja 100% setiap tahunnya. Berdasarkan data-data tersebut, terlihat bahwa antara realisasi dengan pencapaian target kerja yang ditetapkan belum dapat dikatakan 100% optimal. Hal ini diduga karena belum optimalnya kinerja pegawai dalam hal penerapan kebijakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu.

Bila dikaitkan dengan kepemimpinan, berdasarkan hasil survei sementara peneliti yaitu ditemukan masalah sikap pemimpin yang terlalu percaya dan selalu berbaik sangka kepada pegawainya karena pemimpin merasa bahwa pegawainya sudah memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugas yang diberikan kepada mereka. padahal ada sebagian pegawai yang kemampuan efektifitasnya masih kurang sehingga tidak bisa menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya, menunda pelaksanaan tugas kantor serta masih ada pegawai yang terlihat santai, mengobrol dengan teman kerja dan keluar kantor pada saat jam kantor. Hal ini tentunya menyebabkan rendahnya kinerja pegawai.

Rendahnya kinerja pegawai yang ditunjukkan oleh para pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu tentunya berkaitan dengan kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin. karna kepemimpinan merupakan kegiatan mempengaruhi dan mengarahkan tingkah laku bawahan atau orang lain yang mencapai tujuan organisasi atau kelompok. Selain itu juga suasana kerja di Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu kurang baik dikarenakan para pegawai tersebut dalam bekerja masih ada

pegawai yang terlihat santai pada saat jam kerja, dan juga masih ada pegawai yang mengobrol dengan teman kerja, sehingga suasana kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu kurang kondusif dengan suasana kerja yang seperti itu bisa mengakibatkan kinerja yang dihasilkan oleh pegawai pun tidak baik.

Dengan permasalahan-permasalahan tersebut tentunya berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Karena kinerja pegawai berkenaan dengan derajat pencapaian tujuan organisasi, baik secara implisit maupun eksplisit, yaitu jauh rencana dapat dilaksanakan dan seberapa jauh tujuan dapat tercapai. Bagaimana mungkin tujuan yang ditetapkan dapat tercapai, apabila masih banyak pegawai yang kurang peduli dengan tanggung jawabnya belum lagi pelaksanaan disiplin kerja yang kurang optimal.

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti kebijakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dan kepemimpinan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu, sehingga judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah “ **Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu.**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah kepemimpinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu?

2. Bagaimanakah kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu?
3. Bagaimanakah pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu secara simultan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kepemimpinan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu.
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kebijakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dan kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Rokan Hulu secara simultan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam rangka mengevaluasi gambaran kepemimpinan serta melihat bagaimana hubungannya dengan kinerja pegawai. Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja akan dapat dijadikan bahan evaluasi sebagai dasar untuk pengelolaan sumber daya manusia guna pencapaian program kerja yang lebih baik.
2. Civitas akademik, penelitian ini sebagai sumbangan pemikiran dan sebagai bahan evaluasi dalam penata laksanakan pengaruh kebijakan dan

kepemimpinan terhadap kinerja yang efektif tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

3. Bagi peneliti lain, diharapkan peneliti ini menjadi salah satu referensi maupun bahan perbandingan untuk diteliti lebih lanjut.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Supaya lebih mudah proposal ini dapat dipahami, maka penulisan proposal

ini disusun dengan sistematika penulisan:

- BAB I : PENDAHULUAN**  
Bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.
- BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**  
Dalam bab ini memaparkan landasan teori, kerangka konseptual dan hipotesis dari penelitian.
- BAB III : METODE PENELITIAN**  
Dalam bab ini menguraikan tentang lokasi, waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengambilan data, defenisi operasional, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

**DAFTAR PUSTAKA**

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non-perizinan, yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan ijin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat.

Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk :

1. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
2. Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
3. Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 bentuk pelayanan terpadu ini bisa berbentuk kantor, dinas, ataupun badan. Dalam

penyelenggaraannya, bupati/wali kota wajib melakukan penyederhanaan layanan meliputi :

1. pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP);
2. percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
3. kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
4. kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
5. mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau Lebih permohonan perizinan;
6. pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku; dan
7. pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan Lingkup tugas PPTSP meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten / Kota.

Selain itu PTSP mengelola administrasi perizinan dan non perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan keanamanan berkas. Dalam pengertian sempit, pelayanan terpadu dapat berarti sebagai satu instansi pemerintah yang memiliki semua otoritas yang diperlukan untuk memberi pelbagai perizinan (*licenses, permits, approvals dan clearances*).

Tanpa otoritas yang mampu menangani semua urusan tersebut instansi pemerintah tidak dapat mengatur pelbagai pengaturan selama proses. Oleh sebab itu, dalam hal ini instansi tersebut tidak dapat menyediakan semua bentuk perizinan yang diperlukan dalam berbagai tingkat administrasi, sehingga harus bergantung pada otoritas lain.

Menurut Dewa (2011: 126), asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik satu pintu yaitu :

1. Transparan, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh usaha jasa.
2. Akuntabel, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu contoh dengan menggunakan jasa urus perijinan yang resmi
4. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Dan juga warga yang ingin memiliki surat ijin membangun bangunan
5. Efisien, yaitu proses pelayanan perizinan pariwisata hanya melibatkan tahap-tahap yang penting dan melibatkan personil yang telah ditetapkan.
6. Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
7. Profesional, pemrosesan perizinan melibatkan keahlian yang diperlukan, baik untuk validasi administratif, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian

kelayakan, yang masing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan

### **2.1.2 Kebijakan**

Sebelum dibahas lebih jauh mengenai konsep kebijakan publik, kita perlu mengkaji terlebih dahulu mengenai konsep kebijakan atau dalam bahasa Inggris sering kita dengar dengan istilah *policy*. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kebijakan diartikan sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak (tentang pemerintahan, organisasi, dsb); pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip dan garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran.

Subarsono (2011:7) mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pendapat ini juga menunjukkan bahwa ide kebijakan melibatkan perilaku yang memiliki maksud dan tujuan merupakan bagian yang penting dari definisi kebijakan, karena bagaimanapun kebijakan harus menunjukkan apa yang sesungguhnya dikerjakan daripada apa yang diusulkan dalam beberapa kegiatan pada suatu masalah.

Sastradipoera (2014:34) mengemukakan bahwa kebijakan harus dibedakan dengan kebijaksanaan. *Policy* diterjemahkan dengan kebijakan yang berbeda artinya dengan *wisdom* yang artinya kebijaksanaan. Pengertian kebijaksanaan memerlukan pertimbangan pertimbangan lebih jauh lagi, sedangkan kebijakan mencakup aturanaturan yang ada didalamnya.

Anderson sebagaimana dikutip Islamy (2011: 17) mengungkapkan bahwa kebijakan adalah “ *a purposive course of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern*” (Serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu). Konsep kebijakan yang ditawarkan oleh Anderson ini menurut Winarno (2011: 18) yang menyatakan bahwa kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumberdaya-sumberdaya yang ada untuk memecahkan masalah-masalah publik atau pemerintah.

Selanjutnya dikatakan bahwa kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi yang dilakukan secara terus-menerus oleh pemerintah demi kepentingan kelompok yang kurang beruntung dalam Rose sebagaimana dikutip Winarno (2011: 17) juga menyarankan bahwa kebijakan hendaknya dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang sedikit banyak berhubungan beserta konsekuensi-konsekuensi bagi mereka yang bersangkutan daripada sebagai keputusan yang berdiri sendiri. Pendapat kedua ahli tersebut setidaknya dapat menjelaskan bahwa mempertukarkan istilah kebijakan dengan keputusan adalah keliru, karena pada dasarnya kebijakan dipahami sebagai arah atau pola kegiatan dan bukan sekadar suatu keputusan untuk melakukan sesuatu.

Berdasarkan pendapat berbagai ahli tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah tindakan-tindakan atau kegiatan yang sengaja dilakukan atau tidak dilakukan oleh seseorang, suatu kelompok atau

pemerintah yang di dalamnya terdapat unsur keputusan berupa upaya pemilihan diantara berbagai alternatif yang ada guna mencapai maksud dan tujuan tertentu.

#### **2.1.2.1 Alasan Penerapan Kebijakan**

Winarno (2011:17) menyebutkan beberapa alasan mengapa kebijakan publik penting atau urgen untuk dipelajari, yaitu:

1. Alasan Ilmiah

Kebijakan publik dipelajari dengan maksud untuk memperoleh pengetahuan yang luas tentang asal-muasalnya, proses perkembangannya, dan konsekuensi-konsekuensinya bagi masyarakat. Dalam hal ini kebijakan dapat dipandang sebagai variabel terikat (*dependent variable*) maupun sebagai variabel independen (*independent variable*). Kebijakan dipandang sebagai variabel terikat, maka perhatian akan tertuju pada faktor-faktor politik dan lingkungan yang membantu menentukan substansi kebijakan atau diduga mempengaruhi isi kebijakan publik. Kebijakan dipandang sebagai variabel independen jika fokus perhatian tertuju pada dampak kebijakan tertuju pada sistem politik dan lingkungan yang berpengaruh terhadap kebijakan publik.

2. Alasan professional

Studi kebijakan publik dimaksudkan sebagai upaya untuk menetapkan pengetahuan ilmiah dibidang kebijakan publik guna memecahkan masalah-masalah sosial sehari-hari.

3. Alasan Politik

Mempelajari kebijakan publik pada dasarnya dimaksudkan agar pemerintah dapat menempuh kebijakan yang tepat guna mencapai tujuan yang tepat pula.

#### **2.1.2.2 Tahap-tahap Kebijakan**

Proses pembuatan kebijakan publik merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus dikaji. Oleh karena itu beberapa ahli politik yang menaruh minat untuk mengkaji kebijakan publik

membagi proses-proses penyusunan kebijakan publik kedalam beberapa tahap. Tujuan pembagian seperti ini adalah untuk memudahkan kita dalam mengkaji kebijakan publik. Namun demikian, beberapa ahli mungkin membagi tahap-tahap ini dengan urutan yang berbeda. Tahap-tahap kebijakan publik menurut Dunn sebagaimana dikutip Winarno (2011: 32-34) adalah sebagai berikut :

1. Tahap penyusunan agenda

Para pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah pada agenda publik. Sebelumnya masalah ini berkompetisi terlebih dahulu untuk dapat masuk dalam agenda kebijakan. Pada akhirnya, beberapa masalah masuk ke agenda kebijakan para perumus kebijakan. Pada tahap ini mungkin suatu masalah tidak disentuh sama sekali, sementara masalah yang lain ditetapkan menjadi fokus pembahasan, atau ada pula masalah karena alasan-alasan tertentu ditunda untuk waktu yang lama.

2. Tahap formulasi kebijakan

Masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan (*policy alternatives/policy options*) yang ada. Dalam perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah. Dalam tahap ini masing-masing actor akan bersaing dan berusaha untuk mengusulkan pemecahan masalah terbaik.

3. Tahap adopsi kebijakan

Dari sekian banyak alternatif kebijakan yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu dari alternatif kebijakan tersebut diadopsi

dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsensus antara direktur lembaga atau putusan peradilan.

#### 4. Tahap implementasi kebijakan

Suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan-catatan elit jika program tersebut tidak diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah di tingkat bawah. Kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administratif yang memobilisasikan sumber daya finansial dan manusia. Pada tahap implementasi ini berbagai kepentingan akan saling bersaing. Beberapa implementasi kebijakan mendapat dukungan para pelaksana (*implementors*), namun beberapa yang lain mungkin akan ditentang oleh para pelaksana.

#### 5. Tahap evaluasi kebijakan

Dalam tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi, untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan, yaitu memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat. Oleh karena itu ditentukan ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria yang menjadi dasar untuk menilai apakah kebijakan publik yang telah dilaksanakan sudah mencapai dampak atau tujuan yang diinginkan atau belum.

### **2.1.2.3 Indikator Kebijakan**

Menurut Suharno (2010: 52) proses pembuatan kebijakan merupakan pekerjaan yang rumit dan kompleks dan tidak semudah yang dibayangkan. Walaupun demikian, para administrator sebuah organisasi institusi atau lembaga dituntut memiliki tanggung jawab dan kemauan, serta kemampuan atau keahlian,

sehingga dapat membuat kebijakan dengan resiko yang diharapkan (*intended risks*) maupun yang tidak diharapkan (*unintended risks*).

Pembuatan kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Hal penting yang turut diwaspadai dan selanjutnya dapat diantisipasi adalah dalam pembuatan kebijakan sering terjadi kesalahan umum. indikator yang mempengaruhi pembuatan kebijakan adalah:

1. Adanya pengaruh tekanan-tekanan dari luar

Tidak jarang pembuat kebijakan harus memenuhi tuntutan dari luar membuat kebijakan adanya tekanan-tekanan dari luar.

2. Adanya pengaruh kebiasaan lama

Kebiasaan lama organisasi yang sebagaimana dikutip oleh Nigro disebutkan dengan istilah *sunk cost*, seperti kebiasaan investasi modal yang hingga saat ini belum professional dan terkadang amat birokratik, cenderung akan diikuti kebiasaan itu oleh para administrator, meskipun keputusan/kebijakan yang berkaitan dengan hak tersebut dikritik, karena sebagai suatu yang salah dan perlu diubah. Kebiasaan lama tersebut sering secara terus-meneruspantas untuk diikuti, terlebih kalau suatu kebijakan yang telah ada tersebut dipandang memuaskan.

3. Adanya pengaruh sifat-sifat pribadi

Berbagai keputusan/kabijakan yang dibuat oleh para pembuat keputusan/kebijakan banyak dipengaruhi oleh sifat-sifat pribadinya. Sifat pribadi merupakan faktor yang berperan besardalam penentuan keputusan/kebijakan.

4. Adanya pengaruh dari kelompok luar

Lingkungan sosial dari para pembuat keputusan/kebijakan juga berperan besar.

## 5. Adanya pengaruh keadaan masa lalu

Maksud dari faktor ini adalah bahwa pengalaman latihan dan pengalaman sejarah pekerjaan yang terdahulu berpengaruh pada pembuatan kebijakan/keputusan. Misalnya, orang mengkhawatirkan pelimpahan wewenang yang dimilikinya kepada orang lain karena khawatir disalahgunakan.

Subarsono (2011: 90) berpendapat bahwa faktor-faktor keberhasilan implementasi kebijakan terdiri dari :

### 1. Komunikasi

Untuk menuju implementasi kebijakan yang diinginkan, maka pelaksana harus mengerti benar apa yang harus dilakukan untuk kebijakan tersebut. Selain itu yang menjadi sasaran kebijakan harus diberi informasi mengenai kebijakan yang akan diterapkan mulai dari tujuan dan sasarannya. Maka dari itu sosialisasi kebijakan sangat diperlukan untuk menunjang keberhasilan dari implementasi kebijakan. Sosialisasi bisa dilakukan dengan berbagai cara antara lain dengan media masa, elektronik, sosial dll.

### 2. Sumber daya

Selain informasi yang mampu menjadikan kebijakan berhasil adalah sumber daya yang dimiliki oleh implementator. Sumber daya pendukung dapat berupa sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial. Tanpa adanya sumber daya maka kebijakan tidak akan berjalan dengan semestinya. Bahkan kebijakan tersebut akan menjadi dokumen saja.

### 3. Disposisi

Disposisi adalah sikap dari pelaksana kebijakan, jika pelaksana kebijakan ingin efektif maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa

yang dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakan sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias.

#### 4. Strukur birokrasi

Birokrasi merupakan struktur yang bertugas untuk mengimplementasikan kebijakan, karena mempunyai pengaruh yang besar untuk mewujudkan keberhasilan kebijakan.

Winarno (2011: 32) menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh :

1. Isi kebijakan (*content of policy*), yang mencakup: (1) sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau target groups termuat dalam isi kebijakan, (2) jenis manfaat yang diterima oleh target group, (3) sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan, (4) apakah letak sebuah program sudah tepat, (5) apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya secara rinci, (6) apakah program didukung oleh sumber daya yang memadai.
2. Lingkungan implementasi (*context of implementation*), mencakup: (1) seberapa besar kekuasaan,kepentingan,dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat di dalam implementasi kebijakan, (2) karakteristik institusi dalam rejim yang sedang berkuasa, (3) tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

#### **2.1.3 Kepemimpinan**

Kepemimpinan secara harfian berasal dari kata pimpin. Kata pimpin mengandung pengertian mengarahkan, membina atau mengatur, menuntun dan juga menunjukkan ataupun mempengaruhi. Pemimpin mempunyai tanggung jawab baik secara fisik maupun spiritual terhadap keberhasilan aktivitas kerja dari

yang dipimpin, sehingga menjadi pemimpin itu tidak mudah dan tidak akan setiap orang mempunyai kesamaan di dalam menjalankan ke-pemimpinannya.

Menurut Wahjosumidjo (2015: 17) kepemimpinan di terjemahkan kedalam istilah sifat- sifat, perilaku pribadi, pengaruh terhadap orang lain, pola- pola, interaksi, hubungan kerja sama antarperan, kedudukan dari satu jabatan administratif, dan persuasif, dan persepsi dari lain- lain tentang legitimasi pengaruh.

Thoha (2010: 9) kepemimpinan adalah kegiatan untuk memengaruhi perilaku orang lain, atau seni memengaruhi perilaku manusia baik perorangan maupun kelompok. Kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu organisasi karena sebagian besar keberhasilan dan kegagalan Suatu organisasi ditentukan oleh kepemimpinan dalam organisasi tersebut.

Rivai (2012:53) mengartikan Kepemimpinan adalah proses pengaruh sosial di dalam mana manajer mencari keikutsertaan sukarela dari bawahan dalam usaha mencapai tujuan organisasi. Dengan kepemimpinan yang dilakukan seorang pemimpin juga menggambarkan arah dan tujuan yang akan dicapai dari sebuah organisasi. Sehingga dapat dikatakan kepemimpinan sangat berpengaruh bagi nama besar organisasi.

Menurut Danim (2011: 56) kepemimpinan adalah setiap perbuatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mengkoordinasi dan memberi arah kepada individu atau kelompok yang tergabung di dalam wadah tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan kepemimpinan merupakan cara seorang pemimpin dalam mempengaruhi bawahan dengan karakteristik tertentu sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Faktor keberhasilan seorang

pemimpin salah satunya tergantung dengan teknik kepemimpinan yang dilakukan dalam menciptakan situasi sehingga menyebabkan orang yang dipimpinnya timbul kesadarannya untuk melaksanakan apa yang dikehendaki. Dengan kata lain, efektif atau tidaknya seorang pemimpin tergantung dari bagaimana kemampuannya dalam mengelola dan menerapkan pola kepemimpinannya sesuai dengan situasi dan kondisi organisasi tersebut.

#### **2.1.3.1** Komponen Kepemimpinan

Menurut Mulyadi (2010:8) ada beberapa komponen dalam kepemimpinan yaitu :

1. adanya pemimpin dan orang lain yang dipimpin,
2. adanya upaya dan proses mempengaruhi dari pemimpin kepada orang melalui berbagai kekuatan, adanya tujuan akhir yang ingin dicapai bersama dengan adanya kepemimpinan itu.
3. kepemimpinan bisa timbul dalam suatu organisasi atau tanpa adanya organisasi tertentu.
4. pemimpin dapat diangkat secara formal atau dipilih oleh pengikutnya.
5. kepemimpinan berada dalam situasi tertentu baik situasi pengikut maupun lingkungan eksternal.

Menurut Wahjosumidjo (2010:23), komponen dari kepemimpinan yaitu :

1. Kepemimpinan berarti melibatkan orang atau pihak lain, yaitu para karyawan atau bawahan (*followers*). Para karyawan atau bawahan harus memiliki kemauan

untuk menerima arahan dari pemimpin. Walaupun demikian, tanpa adanya karyawan, tidak akan ada pemimpin.

2. Seorang pemimpin yang efektif adalah seseorang yang dengan kekuasaannya (*his or her power*) mampu menggugah pengikutnya untuk mencapai kinerja yang memuaskan. Para pemimpin dapat menggunakan bentuk-bentuk kekuasaan atau kekuatan yang berbeda untuk mempengaruhi perilaku bawahan dalam berbagai situasi.
3. Kepemimpinan harus memiliki kejujuran terhadap diri sendiri (*integrity*), sikap bertanggung jawab yang tulus (*compassion*), pengetahuan (*cognizance*), keberanian bertindak dengan keyakinan (*commitment*), kepercayaan pada diri sendiri dan orang lain (*confidence*) dan kemampuan untuk meyakinkan orang lain (*communication*) dalam membangun organisasi

### **2.1.3.2 Jenis-Jenis Kepemimpinan**

Menurut Wahjosumidjo (2010:23) berdasarkan jenisnya maka kepemimpinan dapat dibagi menjadi dua macam, yaitu:

#### **1. Kepemimpinan Transformasional**

Istilah kepemimpinan transformatif berasal dari dua kata, yaitu kepemimpinan atau *leadership* dan *transformatif* atau transformasional. Istilah transformatif berinduk kepada kata *to transform*, yang bermakna mentransformatifkan atau mengubah sesuatu menjadi bentuk lain yang berbeda. Model kepemimpinan transformasional pada hakekatnya menekankan seorang pemimpin perlu memotivasi para bawahannya untuk melakukan tanggungjawab mereka lebih dari yang mereka harapkan. Pemimpin transformasional harus

mampu mendefinisikan, mengkomunikasikan dan mengartikulasikan visi organisasi, dan bawahan harus menerima dan mengakui kredibilitas pemimpinnya.

## 2. Kepemimpinan Transaksional

Menurut Burns pada kepemimpinan transaksional, hubungan antara pemimpin dengan bawahan didasarkan pada serangkaian aktivitas tawar-menawar antar keduanya. Karakteristik kepemimpinan transaksional adalah *contingent reward dan management by-exception*. Pada *contingent reward* dapat berupa penghargaan dari pimpinan karena tugas telah dilaksanakan, berupa bonus atau bertambahnya penghasilan atau fasilitas. Hal ini dimaksudkan untuk memberi penghargaan maupun pujian untuk bawahan terhadap upaya-upayanya. Selain itu, pemimpin bertransaksi dengan bawahan, dengan memfokuskan pada aspek kesalahan yang dilakukan bawahan, menunda keputusan atau menghindari hal-hal yang kemungkinan mempengaruhi terjadinya kesalahan.

Rivai (2012:42) mengemukakan gaya kepemimpinan memiliki tiga pola dasar, yaitu :

### 1. Tipe Kepemimpinan Otoriter

Tipe kepemimpinan ini menempatkan kekuasaan di tangan satu orang. Pemimpin bertindak sebagai penguasa tunggal. Kedudukan dan tugas anak buah semata-mata hanya sebagai pelaksana keputusan, perintah, dan bahkan kehendak pimpinan. Pimpinan dirinya lebih dalam segala hal, dibandingkan dengan bawahannya. Kemampuan bawahan selalu dipandang rendah sehingga dianggap tidak mampu berbuat sesuatu tanpa diperintah.

## 2. Tipe Kepemimpinan Kendali Bebas

Tipe kepemimpinan ini merupakan kebalikan dari tipe kepemimpinan otoriter. Pemimpin berkedudukan sebagai simbol. Kepemimpinan dijalankan dengan memberikan kebebasan penuh pada orang yang dipimpin dalam mengambil keputusan dan melakukan kegiatan menurut kehendak dan kepentingan masing-masing, baik secara perorangan maupun kelompok-kelompok kecil. Pemimpin hanya memfungsikan dirinya sebagai penasihat.

## 3. Tipe Kepemimpinan Demokratis

Tipe kepemimpinan ini menempatkan manusia sebagai faktor utama dan terpenting dalam setiap kelompok atau organisasi. Pemimpin memandang dan menempatkan orang-orang yang dipimpinnya sebagai subjek yang memiliki kepribadian dengan berbagai aspeknya. Kemauan, kehendak, kemampuan, buah pikiran, pendapat, kreatifitas, inisiatif yang berbeda-beda dan dihargai disalurkan secara wajar.

### **2.1.3.3 Indikator Kepemimpinan**

Rivai (2012:53) mengemukakan bahwa seorang pemimpin dalam mengimplementasikan kepemimpinannya harus mampu secara dewasa melaksanakan kedewasaan terhadap instansi atau organisasinya, kepemimpinan dibagi kedalam lima indikator, yaitu :

1. Kemampuan untuk membina kerjasama dan hubungan yang baik
  - a. Membina kerjasama dan hubungan baik dengan bawahan dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab masing-masing
  - b. Kemampuan seorang pemimpin dalam memotivasi bawahannya

2. Kemampuan yang efektivitas
  - a. Mampu menyelesaikan tugas diluar kemampuan
  - b. Menyelesaikan tugas tepat waktu
  - c. Hadir tepat waktu dan tidak terlambat
3. Kepemimpinan yang partisipatif
  - a. Pengambilan keputusan secara musyawarah
  - b. Dapat menyelesaikan masalah secara tepat
  - c. Mampu dalam meneliti masalah yang terjadi pada pekerjaan
4. Kemampuan dalam mendelegasikan tugas atau waktu
  - a. Bersedia untuk membawa kepentingan pribadi dan organisasi kepada kepentingan yang lebih luas, yaitu kepentingan organisasi menggunakan waktu sisa untuk keperluan pribadi
  - b. Mampu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan target
5. Kemampuan dalam mendelegasikan tugas atau wewenang
  - a. Tanggung jawab seorang pemimpin dalam menyelesaikan tugas mana yang harus ditangani sendiri dan mana yang harus ditangani secara kelompok.
  - b. Memberikan bimbingan dan pelatihan dalam pengambilan keputusan.

Menurut Wijayanti (2012:67), secara garis besar indikator kepemimpinan adalah sebagai berikut:

1. Bersifat adil

Dalam kegiatan suatu organisasi, rasa kebersamaan diantara para anggota adalah mutlak, sebab rasa kebersamaan pada hakikatnya merupakan pencerminan dari pada kesepakatan antara para bawahan maupun antara pemimpin dengan bawahan dalam mencapai tujuan organisasi

2. Memberi sugesti

Sugesti biasanya disebut sebagai saran atau anjuran. Dalam rangka kepemimpinan, sugesti merupakan pengaruh dan sebagainya, yang mampu menggerakkan hati orang lain dan sugesti mempunyai peranan yang sangat penting di dalam memelihara dan membina harga diri serta rasa pengabdian, partisipasi, dan rasa kebersamaan diantara para bawahan.

### 3. Mendukung tujuan

Tercapainya tujuan organisasi tidak secara otomatis terbentuk, melainkan harus didukung oleh adanya kepemimpinan. Oleh karena itu, agar setiap organisasi dapat efektif dalam arti mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka setiap tujuan yang ingin dicapai perlu disesuaikan dengan keadaan organisasi serta memungkinkan para bawahan untuk bekerja sama.

### 4. Menciptakan rasa aman

Setiap pemimpin berkewajiban menciptakan rasa aman bagi para bawahannya. Dan ini hanya dapat dilaksanakan apabila setiap pemimpin mampu memelihara hal-hal yang positif, sikap optimisme di dalam menghadapi segala permasalahan, sehingga dalam melaksanakan tugas-tugasnya, bawahan merasa aman, bebas dari segala perasaan gelisah, kekhawatiran, merasa memperoleh jaminan keamanan dari pimpinan.

### 5. Sebagai wakil organisasi

Setiap bawahan yang bekerja pada unit organisasi apapun, selalu memandang atasan atau pimpinannya mempunyai peranan dalam segala bidang kegiatan, lebih-lebih yang menganut prinsip-prinsip keteladanan atau panutan-panutan.

Seorang pemimpin adalah segala-segalanya, oleh karena itu segala perilaku, perbuatan, dan kata-katanya akan selalu memberikan kesan-kesan tertentu terhadap organisasinya.

#### 6. Sumber inspirasi

Seorang pemimpin pada hakikatnya adalah sumber semangat bagi para bawahannya. Oleh karena itu, setiap pemimpin harus selalu dapat membangkitkan semangat para bawahan sehingga bawahan menerima dan memahami tujuan organisasi dengan antusias dan bekerja secara efektif ke arah tercapainya tujuan organisasi.

#### 7. Bersikap menghargai

Setiap orang pada dasarnya menghendaki adanya pengakuan dan penghargaan diri pada orang lain. Demikian pula setiap bawahan dalam organisasi memerlukan adanya pengakuan dan penghargaan dari atasan. Oleh karena itu, menjadi suatu kewajiban bagi pemimpin untuk mau memberikan penghargaan atau pengakuan dalam bentuk apapun kepada bawahannya.

### **2.1.4 Pengertian Kinerja**

Menurut Sedarmayanti (2010:37) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Menurut Timpe (2012:56) kinerja adalah sebuah aksi, bukan kejadian. Aksi kinerja itu sendiri terdiri dari banyak komponen dan bukan merupakan hasil yang dapat dilihat pada saat itu juga. Pada dasarnya

kinerja merupakan sesuatu hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha dan kesempatan yang diperoleh. Hal ini berarti bahwa kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam bekerja untuk periode waktu tertentu dan penekanannya pada hasil kerja yang diselesaikan karyawan dalam periode waktu tertentu.

Menurut Kaswan (2012;386) kinerja adalah mempengaruhi seberapa banyak atau besar karyawan memberikan kontribusi pada perusahaan. Wijayanti (2012;386) kinerja adalah tingkat prestasi seseorang atau karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan yang dapat meningkatkan produktifitas. Selanjutnya Meiner dalam Wijayanti, (2012;386) mencatat bahwa kesuksesan kinerja yang dicapai individu di dalam melakukan pekerjaannya, dimana ukuran kesuksesan yang dicapai individu tidak dapat disamakan dengan individu yang lain.

#### **2.1.4.1 Indikator Kinerja**

Indikator kinerja merupakan faktor-faktor yang merupakan pendukung dalam pencapaian tujuan supaya kinerja mempunyai nilai yang bagus dan bermakna. Indikator kinerja dijelaskan Mangkunegara (2007:67), mengemukakan bahwa kinerja pegawai dapat diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut :

- 1 Kuantitas kerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai atau pekerja dalam jumlah tertentu dengan perbandingan standar yang ada atau telah ditetapkan oleh lembaga atau perusahaan.
- 2 Kualitas kerja merupakan suatu standar hasil yang berkaitan dengan mutu dari suatu produk yang dihasilkan oleh pegawai atau pekerja, dalam hal ini merupakan suatu kemampuan pegawai atau pekerja dalam menyelesaikan

pekerjaan secara teknis dengan perbandingan standar yang telah ditetapkan oleh lembaga atau perusahaan.

- 3 Ketepatan waktu merupakan tingkat suatu aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu yang telah ditentukan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output*, serta mampu memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain. Ketepatan waktu diukur dari persepsi pegawai atau pekerja terhadap suatu aktivitas yang disediakan diawal waktu sampai menjadi *otput*.

Menurut Simamora (2010:13), penilaian kinerja adalah suatu proses dimana suatu organisasi mengevaluasi pelaksanaan kerja individu. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka serta memungkinkan perusahaan mengetahui seberapa baik seorang karyawan bekerja jika dibandingkan dengan standar-standar organisasi. Terdapat beberapa indikator kinerja karyawan yaitu :

1. Loyalitas

Adalah kesetiaan pada sesuatu dengan rasa cinta, sehingga dengan rasa loyal seseorang merasa tidak perlu mendapatkan imbalan. Setiap karyawan yang memiliki tingkat loyal yang tinggi pada kantor, mereka akan diberikan posisi yang baik, hal ini dapat dilihat melalui tingkat absensi ataupun kinerja yang mereka miliki.

2. Kepemimpinan

Adalah kesanggupan, kecakapan, kekuatan, kita berusaha dengan sendirinya. Pimpinan merupakan leader bagi setiap bawahannya, bertanggung jawab dan memegang peranan penting dalam mencapai suatu tujuan. Pimpinan harus

mengikut sertakan karyawan dalam mengambil keputusan sehingga karyawan memiliki peluang untuk mengeluarkan pendapat, ide dan gagasan demi keberhasilan kantor.

### 3. Kerja sama

Adalah suatu usaha bersama antara orang yang satu dengan kelompok untuk mencapai tujuan yang sama. Pihak kantor perlu membina dan menanamkan hubungan kekeluargaan antar karyawan sehingga memungkinkan karyawan untuk bekerja sama dalam lingkungan pemerintahan.

### 4. Prakarsa

Adalah memelopori seseorang dalam berbuat prakarsa ini perlu dibina dan dimiliki baik itu dalam diri karyawan ataupun dalam lingkungan kantor.

### 5. Tanggung jawab

Adalah kesadaran manusia terhadap tingkah laku ataupun perbuatan baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Tanggung jawab ini harus dimiliki oleh setiap karyawan baik ia berada pada level jabatan yang tinggi atau pada level yang rendah.

### 6. Pencapaian target

Adalah dalam pencapaian target biasanya kantor mempunyai strategi-strategi. Pada umumnya orang-orang yang berkecimpung dalam manajemen sependapat bahwa penilaian prestasi kerja para karyawan merupakan bagian penting dari seluruh proses dari kekerjaan karyawan yang bersangkutan. Bagi para karyawan penilaian tersebut berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karirnya.

#### **2.1.4.2 Penilaian Kinerja**

Pengukuran kinerja menurut Sedarmayanti (2010:54) merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan. Pengukuran kinerja juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan saran. Pengukuran kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi organisasi. Penilaian pelaksanaan kerja merupakan pedoman dalam hal karyawan yang diharapkan dapat menunjukkan kinerja karyawan secara rutin dan teratur sehingga bermanfaat bagi pengembangan karir karyawan yang dinilai maupun bagi organisasi secara keseluruhan penilaian kinerja adalah sistem formal untuk memeriksa atau mengkaji dan mengevaluasi secara berkala kinerja seseorang. Kinerja dapat pula dipandang sebagai perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya).

Menurut Rivai dan Basri (2009:18) penilaian kinerja merupakan kajian sistematis tentang kondisi kerja karyawan yang dilaksanakan secara formal yang dikaitkan dengan standar kinerja yang telah ditentukan oleh perusahaan. Dessler (2010:321) berpendapat bahwa penilaian kinerja adalah mengevaluasi dari seorang karyawan baik saat ini maupun dimasa lalu dihubungkan dengan standar kinerja dari karyawan tersebut. Hasil penilaian kinerja dapat menunjukkan apakah sumber daya manusia telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki perusahaan, baik dilihat dari sisi kualitas maupun kuantitas. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi proses penilaian kinerja, yaitu :

1. Indikator penilaian kinerja

Kriteria kinerja menurut Schucker dan Jackson dalam Mulyana (2011:44) adalah, kriteria berdasarkan sifat, kriteria berdasarkan perilaku dan kriteria berdasarkan hasil.

## 2. Metode penilaian kinerja

Menurut Casio dalam Soeprihanto (2009:9) metode penilaian kinerja harus mencakup lima hal, yaitu *relevance* (kesesuaian hasil dan tujuan), *acceptability* (dapat diterima), *reliability* (dapat dipercaya), *sensitivity* (dapat membedakan hasil kerja) dan *practically* (meningkatkan produktivitas).

## 3. Penilai

Menurut Hasibuan (2010:91) penetapan penilai sangat erat hubungannya dengan persoalan apakah hasil penilaian obyektif atau tidak.

Metode yang dapat digunakan untuk melakukan penilaian kinerja adalah dengan menggunakan pendekatan yang berorientasi masa lalu dan masa depan (Mathis dan Jackson, dalam Mulyana (2011:44).

### 1. Metode penilaian kinerja berorientasi masa lalu

Metode penilaian kinerja yang berorientasi masa lalu (*past oriented evaluation methods*) dilakukan berdasarkan masa lalu. Dengan mengevaluasi prestasi kinerja di masa lalu, karyawan dapat memperoleh umpan balik dari upaya-upaya mereka. Umpan balik ini selanjutnya bisa mengarah kepada perbaikan-perbaikan prestasi. Teknik-teknik penilaian ini adalah sebagai berikut:

- a. Skala peringkat (*rating scale*) penilaian prestasi di mana para penilai diharuskan melakukan suatu penilaian yang berhubungan dengan hasil

kerja karyawan dalam skala-skala tertentu, mulai dari yang paling rendah sampai dengan yang paling tinggi.

b. Daftar pertanyaan

Metode ini menggunakan formulir isian yang menjelaskan beraneka macam tingkat perilaku bagi suatu pekerjaan tertentu. Penilai hanya perlu memilih pernyataan yang menggambarkan karakteristik dan hasil kerja karyawan.

2. Metode dengan pilihan terarah

Salah satu sasaran dasar pendekatan pilihan ini adalah untuk mengurangi dan menyingkirkan kemungkinan berat sebelah penilaian dengan memaksakan suatu pilihan antara pernyataan-pernyataan deskriptif yang kelihatannya memiliki nilai yang sama.

3. Metode peristiwa kritis

Metode ini merupakan pemilihan yang mendasarkan pada catatan yang dibuat penilai atas perilaku karyawan yang sangat kritis, seperti sangat baik atau sangat jelek di dalam melaksanakan pekerjaan.

4. Metode catatan prestasi

Metode ini berkaitan erat dengan metode peristiwa kritis, yaitu catatan penyempurnaan, yang banyak digunakan oleh profesional. Skala peringkat dikaitkan dengan tingkah laku. Metode ini merupakan suatu cara penilaian prestasi kerja karyawan untuk kurun waktu tertentu di masa lalu dengan mengaitkan skala peringkat prestasi kerja dengan perilaku tertentu.

5. Metode peninjauan lapangan

Penilai turun ke lapangan bersama-sama dengan ahli dari sumber daya manusia. Spesialis sumber daya manusia mendapat informasi dari atasan langsung perihal prestasi karyawannya, lalu mengevaluasi berdasarkan informasi tersebut.

Berdasarkan pertimbangan dan keterbatasan, penilaian prestasi dapat didasarkan pada tes pengetahuan dan keterampilan, berupa tertulis dan peragaan, syaratnya tes harus *valid* dan *reliabel*.

#### **2.1.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Menurut Martoyo (2010:34) mengatakan bahwa kinerja seorang karyawan pada dasarnya dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu:

1. Motivasi, yaitu proses mencoba untuk mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang diinginkan. Dengan kata lain adalah dorongan dari luar terhadap seseorang agar mau melaksanakan sesuatu. Dengan dorongan disini dimaksudkan desakan alami untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan hidup dan merupakan kecendrungan hidup. Kunci yang terpenting untuk itu tiada lain adalah pengertian yang mendalam tentang manusia.
2. Kemampuan, adalah kecakapan atau potensi seseorang individu untuk menguasai keahlian dalam melakukan atau mengerjakan beragam tugas dalam suatu pekerjaan atau suatu penilaian atas tindakan seseorang.
3. Lingkungan kerja, adalah dalam hal ini, manusia akan selalu berusaha untuk beradaptasi dengan berbagai keadaan lingkungan sekitarnya. Demikian pula halnya ketika melakukan pekerjaan, karyawan sebagai manusia tidak dapat dipisahkan dari berbagai keadaan disekitar tempat mereka bekerja, yaitu lingkungan kerja.

Menurut Raharjo (2010:15), ada dua variabel yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu :

- 1 Variabel Individu, meliputi: sikap, karakteristik, sifat-sifat fisik, imnat dan motivasi, pengalaman, umur, jenis kelamin, pendidikan, serta faktor individu lainnya.
2. Variabel Organisasi
  - a. Faktor fisik dan pekerjaan, terdiri dari: metode kerja, kondisi dan desain perlengkapan kerja, penataan ruang dan lingkungan fisik (penyinaran, temperatur dan ventilasi).
  - b. Faktor sosial dan organisasi, meliputi: peraturan-peraturan organisasi, sifat organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial.

#### **2.1.5 Penelitian Terdahulu yang Relevan**

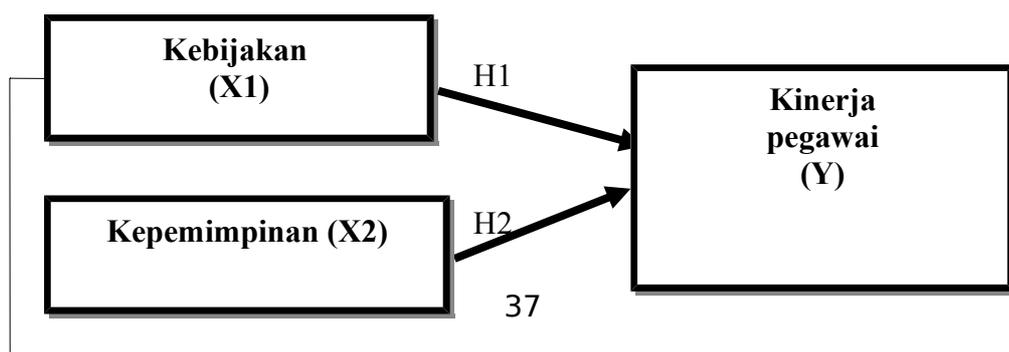
Beberapa hasil penelitian juga menjelaskan bahwa perencanaan sumber daya manusia juga berpengaruh terhadap kinerja, seperti penelitian yang dilakukan Halik (2014) yang berjudul Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama (IKU). Hasil kajian ini merumuskan sejumlah dimensi/komponen kinerja utama (KKU) instansi PTSP, yaitu: kualitas struktur dan kewenangan, kualitas prosedur operasional pelayanan, kualitas proses perizinan, tingkat kepuasan pelayanan, tingkat perubahan investasi, tingkat perubahan PAD, dan tingkat perubahan PDRB. Hasil kajian ini kiranya dapat dijadikan bahan masukan atau referensi bagi Kementerian Dalam Negeri dalam merumuskan dan menyusun Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) tentang Pedoman Pengukuran dan Penilaian Kinerja Instansi PTSP.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aotama (2016) dengan judul Pengaruh Perencanaan Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Di Universitas Sariputra Indonesia Tomohon. Berdasarkan perhitungan menunjukkan bahwa nilai hitung F sebesar 152,029 dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya Perencanaan di Universitas Sari Putra Indonesia Tomohon (X1) dan Kepemimpinan di Universitas Sari Putra Indonesia Tomohon (X2), berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan di Universitas SariPutra Indonesia Tomohon (Y).

Penelitian yang dilakukan oleh Panjaitan (2010) yang berjudul Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Paramedis dan Dampaknya pada Mutu Pelayanan Di RSUD Pasuruan. Hasil kajian ini merumuskan sejumlah dimensi/komponen kinerja utama (KKU) instansi PTSP, yaitu: kualitas struktur dan kewenangan, kualitas prosedur operasional pelayanan, kualitas proses perizinan, tingkat kepuasan pelayanan, tingkat perubahan investasi, tingkat perubahan PAD, dan tingkat perubahan PDRB. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa cukup besar peranan faktor kepemimpinan di RSUD Pasuruan, bila dihubungkan dengan kinerja paramedis.

## 2.2 Kerangka Konseptual

Berdasarkan tinjauan yang telah dijelaskan, maka dapat digambarkan bahwa kebijakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dan kepemimpinan mempengaruhi kinerja pegawai, dapat dilihat pada gambar berikut :





H3

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Konseptual**

### **2.3 Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan pendapat para ahli pada landasan teori serta kerangka konseptual diatas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H<sub>1</sub> : Diduga kebijakan memiliki pengaruh terhadap kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu.

H<sub>2</sub> : Diduga kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu.

H<sub>3</sub> : Diduga kebijakan dan kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu secara simultan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu. Penelitian ini dimulai dari bulan September 2018. Berdasarkan masalah yang diteliti, peneliti membatasi ruang lingkup hanya pada pengaruh kebijakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dan kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu.

#### **3.2 Populasi dan sampel penelitian**

##### **3.2.1 Populasi**

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung ataupun pengukuran kuantitatif maupun kualitatif pada karakteristik tertentu mengenai objek yang lengkap (Ridwan, 2010:54). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu yang berjumlah 66 orang.

### **3.2.2 Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi, yang terdiri dari beberapa anggota yang dipilih dari elemen populasi (Sugiyono, 2010:23). Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampel jenuh atau sensus karena seluruh populasi digunakan sebagai sampel yaitu sebanyak 66 orang.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini, dengan cara sebagai berikut :

1. Metode Observasi  
Notoatmodjo (2010:23) menyatakan observasi (pengamatan) adalah suatu hasil perbuatan jiwa secara aktif dan penuh perhatian untuk menyadari adanya rangsangan. Maksudnya antara lain meliputi melihat, mendengar, dan mencatat sejumlah taraf aktifitas tertentu atau situasi tertentu yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.
2. Metode kuesioner  
Mengambil data primer dimana data diperoleh dengan memberikan kuesioner pada responden yang berisikan sejumlah pertanyaan yang dibuat sendiri oleh peneliti dengan terlebih dahulu memberikan penjelasan singkat tentang kuesioner, cara pengisian kuesioner dan menanyakan pada responden apabila ada hal-hal yang tidak dimengerti. Kuesioner diberikan pada karyawan yang menjadi sampel penelitian tersebut. Kemudian memotivasi mereka untuk memberi mereka jawaban yang jujur dengan menjelaskan cara pengisian kuesioner yang dipandu oleh peneliti dan diharapkan dalam penelitian tidak

ada pengaruh dari luar, setelah selesai pengisian kuesioner, maka kuesioner dikumpulkan pada peneliti untuk diolah. Kuisisioner dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* dengan rentang nilai 1 untuk keterangan sangat tidak setuju (STS), 2 untuk keterangan tidak setuju (TS) , 3 untuk keterangan kurang setuju (KS), 4 untuk keterangan setuju (S) dan 5 untuk keterangan sangat setuju (SS) untuk masing-masing tingkatan jawaban.

3. Dokumen, arsip kantor dan studi pustaka

Mengambil data sekunder yaitu berupa dokumen kantor misalnya data karyawan dan arsip kantor lainnya. Selain itu data sekunder juga didapatkan melalui studi pustaka yang ada.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1 Jenis data**

**3.4.1.1.** Data Kuantitatif, yaitu Data-data berupa angka-angka yang berhubungan dengan penelitian yang penulis teliti dan kaitkan dengan teori-teori yang ada.

**3.4.1.2.** Data Kualitatif, yaitu : Data-data yang berupa data selain angka-angka yang di peroleh melalui angket atau kuisisioner disusun dalam bentuk tabel-tabel dan persentase, kemudian aspek-aspek yang terdapat dalam tabel tersebut dibandingkan atau diinterpretasikan sehingga diperoleh pembahasan yang meliputi data mengenai keadaan dan jumlah pegawai, mengenai sejarah berdirinya organisasi dan data-data lainnya yang mendukung.

#### **3.4.2 Sumber data**

##### **3.4.2.1 Data primer**

Notoatmodjo (2010:23) menyatakan data primer yaitu data yang hanya dapat kita peroleh dari sumber asli atau pertama yang merupakan data primer dalam penelitian ini diambil dari hasil metode kuesioner dan metode observasi.

### 3.4.2.2 Data sekunder

Notoatmodjo (2010:23) menyatakan data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan. Dalam penelitian ini yang merupakan data sekunder ialah dokumen dan arsip Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu.

## 3.5 Definisi Operasional

Penelitian ini mempunyai variable bebas (*independent variable*) dan variable terikat (*dependent variable*). Berikut tabel definisi operasional dalam penelitian ini.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Penelitian**

No	Variabel	Konsep	Indikator
1	Kebijakan (X1)	Subarsono (2011:7) mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan	Subarsono (2011:90) 1 Komunikasi 2 Sumber daya 3 Disposisi 4 Struktur birokrasi

		tertentu.	
2	Kepemimpinan (X2)	Wijayanti (2012:67) mengartikan Kepemimpinan adalah proses pengaruh sosial di dalam mana manajer mencari keikutsertaan sukarela dari bawahan dalam usaha mencapai tujuan organisasi.	Wijayanti (2012:67) 1. Bersifat adil 2. Memberi sugesti 3. Mendukung tujuan 4. Menciptakan rasa aman 5. Sebagai wakil organisasi 6. Sumber inspirasi 7. Bersikap menghargai
3	Kinerja (Y)	Simamor (2010:9) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.	Simamora (2010:13) 1. Loyalitas 2. Kepemimpinan 3. Kerjasama 4. Prakarsa 5. Tanggungjawab 6. Pencapaian target

### 3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian untuk pengumpulan data adalah berupa wawancara observasi langsung dan kuisioner. Untuk pengolahan data dari hasil kuisioner, penulis menggunakan metode skala *likert* dimana variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun instrumen dimana alternatifnya berupa pernyataan. Jawaban setiap instrumen dengan menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi positif sampai dengan sangat negatif. Dimana alternatif jawaban diberikan nilai sampai dengan skor 5, selanjutnya nilai dari alternatif tersebut dijumlahkan untuk setiap responden dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert**

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	SS ( Sangat Setuju )	5
2	S (Setuju)	4
3	KS (Kurang setuju)	3
4	TS (Tidak Setuju)	2
5	STS (Sangat Tidak Setuju)	1

### 3.6.1 Uji Instrumen

Untuk menganalisis data yang akan diperoleh dari penelitian ini, menjawab pertanyaan-pertanyaan dari angket yang diajukan, dapat digunakan metode analisis data, yaitu perlu dilakukan uji validitas data dan ujian reliabilitas terhadap pengumpulan data, dalam hal ini adalah kuisioner yang telah disebarakan.

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap-tiap butir pertanyaan benar-benar telah mengungkapkan faktor atau indikator yang ingin diteliti. Semakin tinggi validitas suatu alat ukur, semakin tepat alat ukur tersebut mengenai sasaran. Uji validitas dilakukan untuk mengukur tingkat keabsahan kuisioner yang diberikan kepada responden. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui bahwa kuisioner tersebut valid atau tidak, dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Uji validitas digunakan dengan *product moment coefficient of correlation* (korelasi produk momen).

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam pengujian instrumen pengumpulan data, validitas bisa dibedakan menjadi validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu

faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor), sedangkan pengukuran validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  atau  $r \text{ hitung}$  negatif, maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menguji apakah kuisisioner yang dibagikan atau disebarkan kepada responden benar-benar dapat diandalkan sebagai alat pengukur. Untuk mengetahui tingkat reliabilitas item digunakan *alpha cronbach's*. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai  $\alpha > 0,60$  maka reliabel. Jika nilai  $\alpha < 0,60$  maka tidak reliabel.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk difahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan yang terutama adalah masalah tentang sebuah penelitian. Dalam menganalisis permasalahan yang akan dibahas, penulis menggunakan teknik analisis sebagai berikut:

#### 3.7.1 Analisis Deskriptif

Tujuan metode analisis dengan menjelaskan tentang bentuk gambaran data penelitian berdasarkan teori-teori yang mendukung pemecahan masalah yang ada untuk memperoleh suatu kesimpulan. Masing-masing kategori jawaban dari deskriptif variable, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus:

$$TCR = \frac{Rs}{N} \times 100$$

Dimana :

TCR = Tingkat capaian responden

Rs = Rata-rata skor jawaban responden

N = Nilai skor jawaban maksimum

Sudjana (2011:15), menyatakan bahwa kriteria nilai tingkat capaian responden (TCR) dapat diklasifikasikan seperti pada tabel 3.3 berikut :

**Tabel 3.3**  
**Nilai tingkat capaian responden (TRC)**

Nilai TCR	Kriteria
90%-100%	Sangat Baik
70%-89,99%	Baik
55%-69,99%	Cukup baik
45%-54,99%	Kurang baik
0%-44,99%	Tidak baik

Sumber: Metode Statistika, Sudjana (2011:15)

Menurut Sugiyono (2011;169) menyatakan analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dengan kata lain analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui hasil tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang digunakan melalui item kuisisioner yang diajukan.

### 3.7.2 Analisis Kuantitatif

Metode kuantitatif adalah metode pengolahan data berbentuk angka. Tujuan dari metode kuantitatif yaitu untuk memahami apa yang terdapat dibalik semua data tersebut, mengelompokkannya, meringkasnya menjadi suatu yang kompak dan mudah dimengerti, serta menemukan pola umum yang timbul dari data tersebut. Metode kuantitatif dalam penelitian ini adalah :

#### 3.7.2.1 Uji Prasyarat

##### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas data dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas data, antara lain uji *chikwadrat*, uji *lilliefors* dan uji *kolmogorov-smirnov*.

Dalam penelitian ini rumus yang digunakan adalah dengan uji *kolmogorov-smirnov*. Adapun langkah-langkah pengujian normalitas menggunakan uji *kolmogorov-smirnov* adalah sebagai berikut:

##### 1) Menentukan hipotesis

$H_0$  : data berasal dari distribusi normal

$H_1$  : data berasal dari distribusi tidak normal

##### 2) Menentukan rata-rata data

##### 3) Menghitung standart deviasi:

$$SD = \sqrt{\frac{\sum (X_i - \tilde{X})^2}{n-1}}$$

4) Menghitung z score untuk  $i =$  data ke- $n$

$$Z = \frac{X_i - \tilde{X}}{SD}$$

5) Mencari  $F_t$ , dengan cara melihat table distribusi normal.

6) Menentukan  $F_s$ , dengan cara:  $\frac{F_{kum}}{n}$

7) Menentukan  $|F_t - F_s|$

8) Kesimpulan pengujian:

Kesimpulan pengujian didapat dengan membandingkan nilai  $D = \max |F_t - F_s|$  dengan  $D$  tabel.

9) Kriteria pengujian :

Jika  $D_{maks} > D$  tabel maka  $H_0$  ditolak artinya data tidak berasal dari distribusi normal.

Jika  $D_{maks} \leq D$  tabel maka  $H_0$  diterima artinya data berasal dari distribusi normal.

## 2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas adalah asumsi dalam regresi di mana varians residual tidak sama untuk satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam regresi, salah satu asumsi yang harus dipenuhi adalah bahwa varians residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tidak memiliki pola tertentu. Pola yang tidak sama ini ditunjukkan dengan nilai yang sama antara satu varians dari residual. Tidak terjadinya homogenitas apabila penyebaran residual tidak teratur, dimana plot terpecah dan tidak membentuk pola tertentu. (Sudjana, 2009:34).

### 3.7.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Model persamaan regresi linier berganda adalah seperti berikut ini :

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + e$$

Dimana :

Y = Kinerja pegawai

X1 = kebijakan

X2 = Kepemimpinan

a = konstanta

b = koefisien regresi (kemiringan)

e = Standar eror

### 3.7.2.3 Koefisien Determinasi

Pengertian koefisien determinasi menurut Supangat (2008;350) yaitu koefisien determinasi adalah merupakan besaran untuk menunjukkan tingkat kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dalam bentuk persen (menunjukkan seberapa besar persentase keragaman y yang dapat dijelaskan oleh keragaman x) atau dengan kata lain seberapa besar x dapat memberikan kontribusi terhadap y. Untuk mengetahui nilai koefisien determinasi, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus

Dimana :

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

KD = Koefisien determinasi

r = Kuadrat koefisien korelasi

Berdasarkan rumus yang telah dikemukakan maka hasil perhitungan dapat dikategorikan dalam kriteria besarnya pengaruh berdasarkan tabel sebagai berikut sebagai berikut :

### Tabel 3.5

### Kriteria Koefisien Determinasi

Interval	Tingkat Pengaruh
0% - 19,9 %	Sangat Rendah
20% - 39,9%	Rendah
40% - 59,9%	Sedang
60% - 79,9%	Kuat
80% - 100%	Sangat Kuat

(Sumber : Sugiyono 2006 : 216)

#### 3.7.2.4 Uji Hipotesis

##### 1. Uji t

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara individual berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu. Rumus untuk menentukan nilai thitung digunakan taraf kesalahan 5% (0,05) dengan derajat kebebasan  $dk = (n-2)$  dimana n merupakan jumlah sampel. Analisis uji t menggunakan program SPSS 18 dengan dasar kepuasan sebagai berikut:

- 1 Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan variabel independen (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).
- 2 Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan variabel independen (X) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

##### 2. Uji F

“Menyatakan uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan kedalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen”, yang dikutip oleh (Ghozali, 2009).