PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN *SERVANT LEADERSHIP* TERHADAP KINERJA PEGAWAI
(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah)

(Skripsi)

Oleh

DIAN RISMA PUTERI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022

ABSTRAK

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN *SERVANT LEADERSHIP* TERHADAP KINERJA PEGAWAI
(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah)

Oleh

DIAN RISMA PUTERI

Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dinilai masih buruk, baik itu dimulai dari fasilitas, kualitas ataupun kuantitas pegawainya. Permasalahan yang muncul diduga karena buruknya kinerja pegawai akibat dari lemahnya manajerial dan pengawasan yang dilakukan pemimpin instansi tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan *servant leadership* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung tengah terhadap kinerja pegawainya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitaif dengan jenis penelitian *explanatory research* yang kemudian didukung oleh data primer dan data sekunder. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai, yaitu 59 pegawai. Uji Hipotesis yang digunakan yaitu regresi linier sederhana, Uji t, dan Uji r^2. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa gaya kepemimpinan *servant leadership* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil koefisien r^2 sebesar 0,439 atau 43,9%. Artinya *servant leadership* memberikan pengaruh nya sebesar 43,9% terhadap kinerja pegawai. Sedangkan 56,1% merupakan faktor yang mempengaruhi variabel Y dari faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata Kunci: Kepemimpinan, *Servant Leadership*, Kinerja Pegawai

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVANT LEADERSHIP ON EMPLOYEE PERFORMANCE
(Studies in the Department of Population and Civil Registration of Center Lampung District)

BY

DIAN RISMA PUTERI

Services at the Department of Population and Civil Registration of Central Lampung Regency are still considered poor, starting from the facilities, quality or quantity of employees. The problems that arise are suspected to be due to poor employee performance as a result of weak managerial and supervision carried out by the leader of the agency. The purpose of this study is to determine how the influence of servant leadership on employee performance at the Service Population and Civil Registration of Central Lampung District. This study uses a quantitative approach with the type of explanatory research which is the supported by primary and secondary data. The sample in this study were all employees, namely 59 employee. The hypothesis test used is simple linear regression, t test, and coefficient of determination test (r2). The results of this study indicate that the servant leadership has a positive and significant effect on employee performance. This is shown from the value of the determinant coefficient is 0,439 or 43,9%. It means that servant leadership has an influence of 43.9% on employee performance. While 56.1% is a factor that affect the Y variable from other factors not examined by the researcher.

Keywords: Leadership, Servant Leadership, Employee Performance

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN *SERVANT LEADERSHIP* TERHADAP KINERJA PEGAWAI
(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah)

Oleh

DIAN RISMA PUTERI

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN

Pada

Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022

Judul Skripsi : **PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN *SERVANT LEADERSHIP* TERHADAP KINERJA PEGAWAI (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMPUNG TENGAH)**

Nama : Dian Risma Puteri

No.Pokok Mahasiswa : **1816021013**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Bendi Juantara, S.IP, M.A
NIP. 198809232019031011

2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP
NIP. 196112181989021001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Bendi Juantara, S.IP, M.A** .....

Penguji : **Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP** .....

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dra. Ida Nurhaida, M.Si
NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 08 Maret 2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendaatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Lampung, maupun diperguruan Tinggi lain.

2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.

3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan sebutan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 03 Maret 2022
Yang Membuat Pernyataan

Dian Risma Puteri
NPM. 1816021013

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Dian Risma Puteri, dilahirkan di Desa Bandar Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah pada tanggal 14 Oktober 1999, Putri kedua dari pasangan Bapak Supardi dan Ibu Marnun. Latar Belakang yang ditempuh penulis adalah Sekolah Dasar Negeri (SDN) 3 Yukum Jaya yang lulus pada tahun 2012, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 2 Terbanggi Besar yang lulus pada tahun 2015, dan Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Terbanggi Besar yang lulus pada tahun 2018.

Pada tahun 2018, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung pada program Strata Satu (S1) melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN). Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Yukum Jaya, Kecamatan Terbanggi Besar, Kabupaten Lampung Tengah, Lampung selama 40 hari sebagai bentuk pengabdian ke masyarakat. Penulis juga melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah pada Agustus 2021-Januari 2022.

MOTTO

"Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu."
(Ali bin Abi Thalib)

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri."
(QS Ar Rad 11)

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."
(QS Al Baqarah 286)

"Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah. Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad."
(Abu Hamid Al Ghazali)

PERSEMBAHAN

بِسْـــــــــــــــمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْمِ

Dengan penuh rusa syukur kehadirat Allah SWT, dan dengan segala ketulusan serta kerendahan hati,

Sebentuk karya kecil ini ku persembahkan kepada:

Kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Supardi dan Ibunda Marnun yang selalu mendo'akan, kasih sayang, peluk hangat, cinta kasih, tetesan keringat, dan tenaga pikiran yang tiada henti kalian berikan kepadaku, dalam setiap perjalanan hidupku. Serta selalu setia menunggu kabar gembira akan keberhasilanku dan selalu memotivasi ketika diriku lelah dan gagal. Terima kasih atas semua yang telah kalian berikan kepadaku secara ikhlas dan tulus tanpa mengharapkan balasan sedikitpun.

Kepada Kakak Perempuanku Zhera Risma Dara dan Adik Laki-Lakiku M.Hakim Al-Fajri, serta sanak saudara tersayang. Kalian merupakan orang-orang tersayang yang selalu ada menemaniku dalam keadaan apapun. Terima kasih atas semua yang telah kalian berikan kepadaku.

Kepada saudara saudara seperjuanganku di Jurusan Ilmu Pemerintahan, semoga ilmu yang diperoleh bermanfaat untuk agama, nusa dan bangsa.

Serta

Almamaterku Tercinta, Universitas Lampung

SANWACANA

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-NYA hingga skripsi ini dapat diseleaikan dengan baik. Skripsi dengan judul "**Pengaruh Gaya Kepemimpinan *Servant Leadership* Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah)**" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Lampung.

Kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Ida Nurhaida, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian;
2. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampungatas izin dan bimbingannya;
3. Bapak Bendi Juantara S.IP, M.A selaku Pembimbing utama, atas bimbingan, motivasi, arahan, kritik ,saran, dan masukan yang positif kepada penulis serta segala bentuk bantuan selama masa studi dalam penyusunan skripsi;
4. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP selaku Penguji utama atas bimbingan, motivasi, arahan, kritik, saran, dan masukan yang positif kepada penulis serta segala bentuk bantuan selama masa studi dan penyusunan skripsi;
5. Bapak Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP selaku pembimbing akademik, atas bimbingan dan nasihat kepada penulis selama masa studi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, atas bimbingan, nasihat, dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama masa studi.

7. Bapak dan Ibu Staf Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, atas bimbingan, nasihat, dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama masa studi.
8. Ibu Yudha Indriastuti, S.H selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah yang telah memberikan izin penelitian di Instansi tersebut;
9. Bapak dan Ibu Pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, atas bimbingan, nasihat, dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama penelitian;
10. Teristimewa untuk kedua Orang Tuaku tersayang dan terkasih, Bapak Supardi dan Ibu Marnun yang selalu mendoakanku dalam setiap langkahnya, yang selalu memotivasi, mengarahkan, menuntun, dan membimbing setiap langkah dan tujuanku, yang selalu mengajarkanku arti sebuah kehidupan untuk terus bersabar dan bersyukur dari aku yang belum tau apa-apa hingga aku bisa berada pada titik ini. Terima kasih telah mengajarkanku arti sebuah perjuangan, semoga cinta dan kasih sayang serta tetesan keringat dan air mata yang tercurah untukku terbalaskan nantinya, doaku selalu untuk kalian semoga sehat selalu dan diberikan umur yang panjang hingga nantinya bisa melihat anak-anak kalian sukses. Aamiin;
11. Saudaraku yang terkasih Zhera Risma Dara dan M.Hakim Al-Fajri. Terimakasih atas doa dan dukungan serta nasihat-nasihat yang selalu kalian berikan kepadaku, semoga kita menjadi anak yang sukses dan menjadi kebanggaan orangtua selalu;
12. Untuk Mira Antika indekost yang sudah seperti saudara sendiri. Terimakasih atas segala perhatian baik selama ini dan doa serta dukungan yang diberikan. Semangat terus dalam perskripsiannya, semoga kita menjadi anak yang sukses nantinya;
13. Grup Sissy Open BO (Belajar Online), Widia, Mei, Tika, dan Aisy, atas semangat, dukungan, dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah berbagi banyak cerita, terimakasih telah menjadi keluarga dan turut memberi warna dalam hidup. Kebersamaan bersama kalian akan menjadi menarik diceritakan dalam kehidupan masa depan.

14. Partner KKN Fasya, Winanda, Nindita, Heni, Hafiz, Wiwid dan Aisy. Terimakasih untuk kebersamaan yang begitu dekat selama masa KKN, dan juga doa, dukungan yang telah kalian berikan, semoga kita menjadi anak yang sukses nantinya;
15. Rekan-rekan Jurusan Ilmu Pemerintahan 2018, kelas reguler A, B, dan kelas paralel yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas kekeluargaan, semangat, dan kerjasama selama ini;
16. Almamater tercinta, Universitas Lampung.

Semoga tugas akhir yang sederhana ini dapat bermanfaat dan berguna bagi siapapun yang membacanya. Penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan mereka terhadap penulis. Aamiin.

Bandar lampung, 08 Maret 2022

Penulis

Dian Risma Puteri

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI ..... **i**

DAFTAR TABEL ..... **iii**

DAFTAR GAMBAR ..... **iv**

I. PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 11
1.3 Tujuan Penelitian 11
1.4 Manfaat Penelitian 11
1.4.1 Manfaat Teoritis 11
1.4.2 Manfaat Praktis 11

II. TINJAUAN PUSTAKA **13**

2.1 Konsep Kepemimpinan 13
2.1.1 Pengertian Kepemimpinan 13
2.1.2 Unsur-Unsur Kepemimpinan 15
2.1.3 Prinsip-Prinsip Dasar Kepemimpinan 15
2.1.4 Fungsi Kepemimpinan 16
2.2 Konsep *Servant Leadership* 18
2.2.1 Pengertian *Servant Leadership* 18
2.2.2 Karakteristik *Servant Leadership* 19
2.2.3 Indikator *Servant Leadership* 24
2.2.4 Dimensi *Servant Leadership* 25
2.3 Konsep Kinerja Pegawai 26
2.3.1 Pengertian Kinerja Pegawai 26
2.3.2 Indikator Kinerja Pegawai 28
2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai 29
2.4 Kerangka Pikir 32
2.5 Hipotesis 34

III. METODE PENELITIAN 35

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian 35
3.2 Lokasi Penelitian 35
3.3 Definisi Konseptual 36
3.3.1 *Servant Leadership* 36
3.3.2 Kinerja Pegawai 36
3.4 Definisi Operasional 37
3.5 Populasi dan Sampel 39
3.6 Sumber Data 40
3.7 Teknik Pengumpulan Data 41
3.8 Skala Pengukuran 42
3.9 Teknik Pengolahan Data 42
3.10 Uji Instrumen 43
3.11 Teknik Analisis Data 45
3.11.1 Uji Asumsi Dasar 45
3.12 Pengujian Hipotesis 46

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Lampung Tengah 49
4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah 50

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden 55
5.2 Uji Instrumen 57
5.3 Uji Asumsi Dasar 60
5.4 Uji Hipotesis 62
5.5 Interpretasi Data SPSS 67
5.6 Indikator *Servant Leadersip* 68
5.7 Indikator Kinerja Pegawai 83
5.8 Pembahasan Hasil Penelitian 91

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan 94
6.2 Saran 95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1. Penelitian Sejenis Terdahulu 9
2. Definisi Operasional 37
3. Karakteristik Usia Reesponden 55
4. Karakteristik Jabatan Responden 56
5. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden 56
6. Karakteristik Lama Bekerja Responden 57
7. Hasil Uji Validitas 58
8. Hasil Uji Reliabilitas 59
9. Hasil Uji Normalitas 60
10. Hasil Uji Homogenitas 61
11. Hasil Uji Linieritas 62
12. Koefisien 63
13. Uji Nilai Signifikan 63
14. Koefisien Regresi Sederhana 64
15. Hasil Korelasi Servant Leadership dan Kinerja Pegawai 64
16. Hasil Uji t 65
17. Koefisien Determinan 67
18. Rekapitulasi Nilai Sasaran Kinerja PNS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Lampung Tengah Tahun 2020 99
19. Skor Variabel Gaya Kepemimpinan *Servant Leadership* 106
20. Skor Variabel Kinerja Pegawai 109
21. Tabel r 112
22. Tabel t 114
23. Nilai Sasaran Kinerja PNS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Lampung Tengah Tahun 2020 116

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. Diagram Nilai Prestasi Kerja PNS Disdukcapil Lampung Tengah 6
2. Bagan Kerangka Pikir 33
3. Diagram Indikator Kasih Sayang 69
4. Diagram Indikator Pemberdayaan 72
5. Diagram Indikator Visi 75
6. Diagram Indikator Kepercayaan 78
7. Diagram Indikator Kerendahan Hati 81
8. Diagram Indikator Kualitas Kerja 83
9. Diagram Indikator Komitmen Kerja 85
10. Diagram Indikator Ketepatan Waktu 87
11. Diagram Indikator Efektivitas 88
12. Diagram Indikator Kemandirian 90

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu instansi pemerintahan didirikan dengan tujuan untuk memperoleh dan memberikan sebuah pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Untuk bisa mewujudkan tujuan tersebut, maka diperlukan suatu pengoptimalan peranan komponen – komponen dasar instansi. Ada banyak komponen dasar sebuah instansi yaitu terdiri dari alam, modal, sumber daya manusia, teknologi, dan keahlian. Kelima komponen dasar tersebut saling terkait dan tidak berdiri sendiri, melainkan harus saling mendukung antara satu sama lain demi tercapainya tujuan suatu instansi secara efektif dan efisien.

Dari kelima komponen tersebut, komponen sumber daya manusia lah yang paling penting, karena manusia menjadi penggerak segala aktifitas yang ada pada instansi dan kemampuan mereka dapat terus dikembangkan. Selain itu, sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan tercapainya sebuah keberhasilan atau kegagalan suatu instansi dalam mencapai tujuan tertentu.

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi pada umumnya memiliki keanekaragaman latar belakang. Baik dari sosial, budaya, ekonomi, ataupun motivasi yang berbeda yang mengimplikasikan pada perilaku mereka dan mempengaruhi perilaku suatu organisasi. Untuk itu, setiap unit kerja yang akan mengembangkan kemampuan para pegawainya harus bisa mengerti sifat dan kemampuan yang diperlukan untuk menyelenggarakan fungsi-fungsi yang berbeda. Sifat dan kemampuan itu sendiri dapat dilihat dari cara atau gaya kepemimpinan yang di terapkan oleh seorang pemimpin dalam instansi tersebut.

Di dalam sebuah organisasi dibutuhkan seorang pemimpin dengan gaya kepemimpinan yang dapat memajukan organisasi tersebut. Gaya kepemimpinan merupakan salah satu faktor dalam rangka peningkatan kinerja pegawai, karena pada dasarnya pemimpin sebagai tulang punggung pengembangan organisasi untuk mendorong dan memengaruhi semangat kerja yang baik kepada pegawai. Fungsi kepemimpinan dalam organisasi merupakan elemen yang sangat penting dalam pengelolaan sumber daya manusia. Selain memberikan pengarahan, juga memberikan motivasi dalam upaya peningkatan kinerja pegawai.

Gaya kepemimpinan merupakan salah satu faktor untuk mengembangkan kualitas sumber daya manusia dalam organisasi. Menurut Tatulus, A., Mandey, J., & Rares, J. (2015) gaya kepemimpinan seorang pemimpin sangatlah berpengaruh terhadap kinerja pegawainya. Kepemimpinan adalah proses seorang mempengaruhi pemikiran, sikap dan perilaku orang lain. Menurut Hamide dan Nikooparvar (2012) dalam Nelly F.M. Lucyani (2018) diantara banyak gaya kepemimpinan yaitu otoriter, diktator yang baik hati, partisipatif, dan lain-lain, yang terbaik mewakili keinginan manusia adalah *servant leadership*. Peran pemimpin yang sesuai dengan keinginan pegawai seperti model *servant leadership* dalam organisasi tentu dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Servant leadership merupakan gaya kepemimpinan yang baru yang berprioritas pada pelayanan, dalam artian berfokus pada pemberian pelayanan kepada orang lain dengan bersinergi kepada bawahan dalam bekerja, kemudian rasa kebersamaan diperkenalkan kepada bawahan untuk dapat saling berbagi ketika mengambil suatu keputusan organisasi (Spears, 2015). Northouse (2015) mengemukakan bahwa *servant leadership* memfokuskan agar pemimpin lebih peka dan perhatian terhadap masalah yang dimiliki oleh bawahan mereka, adanya rasa empati serta dapat mengembangkan mereka ke arah yang lebih baik. *Servant leadership* sangat dibutuhkan oleh lembaga publik karena sesuai dengan visi dan misinya organisasi publik sebagai pelayan masyarakat khususnya stakeholder dan pemimpin dapat membuat

visi, memperbarui sikap, norma atau nilai-nilai dan perilaku, serta pendapat dan sebagainya (Mulyadi, 2017).

Seperti yang disebutkan sebelumnya, bahwa penerapan *servant leadership* dalam organisasi pada dasarnya untuk meningkatkan kinerja pegawai, hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tri Ludi Harianto, Sampeadi, Choirul Shaleh (2014) menyebutkan bahwa penerapan *servant leadership* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai dengan keterangan bahwa karakteristik utama yang membedakan antara kepemimpinan yang melayani dengan model kepemimpinan lainnya adalah keinginan untuk melayani hadir sebelum adanya keinginan untuk memimpin.

Peningkatan kinerja pegawai melalui gaya kepemimpinan *servant leadership* dapat dilakukan di organisasi swasta maupun organisasi publik. Pelayanan publik adalah sebuah pelayanan yang melayani kepentingan umum semua orang. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Lampung Tengah merupakan salah satu organisasi publik atau instansi pemerintahan daerah yang memberikan pelayanan terkait urusan administrasi kependudukan. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Lampung Tengah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat secara optimal.

Dengan demikian, diharapakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kinerja pegawainya. Akan tetapi, pelayanan di instansi ini dinilai masih buruk. Baik itu dimulai dari fasilitas, kualitas ataupun kuantitas pegawainya. Namun permasalahan yang sangat menonjol dan membuat kesan pelayanan Didukcapil sangat buruk ialah karena kinerja pegawainya. Penilaian ini diungkapkan langsung dari masyarakat sebagai penerima berbagai bentuk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. menerima banyak protes dari warga dikarenakan lama nya proses pelayanan. Hal tersebut di sampaikan oleh salah satu warga melalui kegiatan wawancara yang dilakukan oleh stasiun TV yang kemudian diberitakan melalui via youtube. Warga mengatakan bahwa bisa sampai berjam-jam urusan pembuatan administrasi kependudukan milik satu warga saja tidak terselesaikan. (Lampung TV,2020). Selain itu, terdapat juga banyak keluhan masyarakat yang diungkapkan melalui ulasan yang ada di profil google resmi milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. Mereka mengatakan bahwasanya petugas tidak ramah, dan jam operasional tidak buka tepat waktu.

Hal serupa juga disampaikan oleh Ketua Komisi I DPRD Lampung Tengah. Ketua Komisi I DPRD Lampung Tengah menerima aspirasi dari masyarakat yang mengeluhkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah sangat tidak ramah, sehingga beliau mengadakan rapat dengar pendapat dan meminta instansi ini untuk mengoptimalkan pelayanan nya. Terutama kinerja pegawainya (SigerTV,2021)

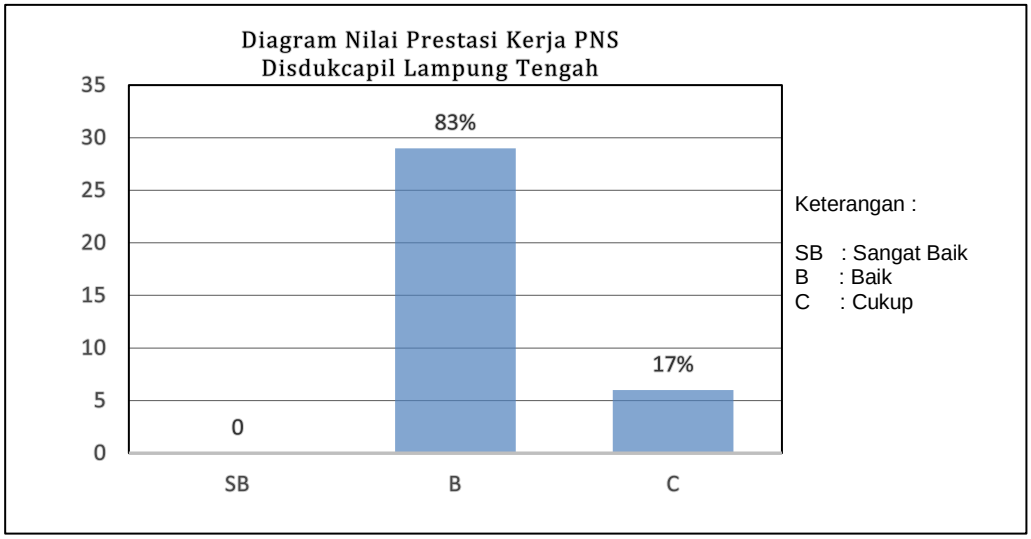
Berdasarkan hasil pra-riset di lapangan, semua yang dikeluhkan oleh masyarakat memang benar adanya. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Tengah kerap kali melakukan pelanggaran terhadap peraturan instansi, seperti pelanggaran terhadap jam kerja dan prosedur kerja. Selain itu, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Tengah cukup sering mengalami perdebatan dengan masyarakat, hingga hal tersebut mengakibatkan beberapa masyarakat sampai membuat pengaduan kepada bupati yang kemudian Kepala Dinas sering kali mendapat teguran akibat dari kinerja para pegawainya. Fenomena yang terjadi diduga karena sistem manajerial dan kurangnya pengawasan terhadap pegawai yang mempengaruhi kinerja sehingga membuat kualitas kinerja menurun. Banyak faktor yang dipandang dapat mempengaruhi kinerja salah satunya adalah kepemimpinan (Moeheriono,2014). Hal ini sejalan dengan penelitian Tatulus,

A., Mandey, J., & Rares, J. (2015) yang mengatakan bahwa gaya kepemimpinan seorang pemimpin sangatlah berpengaruh terhadap kinerja pegawainya.

Untuk mengetahui kinerja Kepala Dinas dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, maka dilakukan pengukuran yang dituangkan ke dalam penilaian prestasi kerja, mencakup penilaian sasaran kerja pegawai (SKP) dan perilaku kerja pegawai. Penilaian kinerja dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri masuk ke dalam katagori kinerja yang baik, penilaian ini peneliti dapatkan dari dokumen Penilaian Sasaran Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah pada Tahun 2020.

Setelah penilaian tersebut didapatkan, maka nilai akan dikirimkan atau diberikan ke Pusat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. Jika dilihat berdasarkan Keputusan yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, Nomor 100-1077 Dukcapil Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Penilaian Kinerja Pejabat Pada Unit Kerja Yang Menangani Urusan Administrasi Kependudukan Di Provinsi Dan Kabupaten/Kota, seharusnya penilaian tersebut dilakukan oleh Direktur Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan Unsur-Unsur Penilaian Kinerja di Kabupaten/Kota, bukan justru dilakukan secara Internal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

Sedangkan untuk mengetahui nilai prestasi kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Nilai Prestasi Kerja PNS Disdukcapil Lampung Tengah Tahun 2020.
(Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2021)

Data di atas merupakan data penilaian yang di lakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Tengah kepada para pegawainya. Diagram tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai yang masuk ke dalam kategori baik berada pada 83% dengan jumlah pegawai sebanyak 29 pegawai. Sedangkan yang masuk ke dalam ketegori cukup berada pada 17% dengan jumlah pegawai sebanyak 6 pegawai, dan belum ada yang termasuk ke dalam kategori sangat baik.

Banyaknya pegawai yang masuk ke dalam kategori penilaian baik tidak lah sesuai dengan fenomena yang terjadi di lapangan. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Tengah justru banyak yang bekerja tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, seperti pegawai sering kali datang terlambat bahkan tidak masuk kerja, pelayanan yang tidak cepat, serta berpakaian yang tidak sesuai dengan tata tertib. Selain itu kemampuan petugas yang kurang kompeten dalam pelayanan, kurangnya sikap kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan, serta adanya tindakan pungutan liar yang dilakukan oleh beberapa pegawai.

Persoalan tersebut memunculkan sebuah dilema di masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, mereka menemui beberapa kendala di antaranya kecepatan pihak petugas dalam merespon kebutuhan masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan, masyarakat merasakan pelayanan yang tidak nyaman, yang tadinya seharusnya mudah menjadi sulit, selain itu pihak pegawai selaku penyelenggara pembuatan pelayanan kurang tepat memberikan layanan yang di mana terdapat persoalan, tidak segera mungkin menanggapi apa yang menjadi kemauan masyarakat seperti kurang tepat waktu yang dimanfaatkan oleh petugas dalam melayani masyarakat. Terkadang dengan sikap ataupun tindakan yang dilakukan oleh pihak pegawai berupa sikap yang kurang ramah dan lebih mendahulukan orang-orang yang dikenalnya dalam pelayanan menyebabkan memunculkan kekecewaan di masyarakat, sehingga timbul rasa jenuh dan menganggap pelayanan ini masih sama saja seperti sebelum-sebelumnya.

Data rekapitulasi nilai SKP (terlampir) di atas juga mengindikasikan bahwa beberapa nilai sasaran kinerja pegawai yang baik belum tentu menunjukkan nilai perilaku kerja yang baik pula, melainkan bisa mendapatkan perilaku kerja yang kurang atau cukup, begitu juga sebaliknya. Dengan demikian kinerja PNS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah belum optimal.

Berdasarkan hasil pra-riset dan wawancara singkat dengan ibu X dan Y kepemimpinan yang dijalankan sebelumnya oleh Kepala Dinas mereka jauh dari kata maksimal. Akan tetapi semenjak pemimpin mereka kerap kali di tegur oleh bupati, Kepala Dinas mulai merubah cara memimpinnya. Saat ini beliau lebih mengontrol cara kerja pegawainya dibandingkan dengan tahun sebelumnya, seperti lebih rajin datang kekantor untuk mengawasi bentuk pelayanan yang di berikan pegawainya kepada masyarakat, memeriksa para pegawai yang belum datang, rajin mengadakan rapat evaluasi kinerja pegawainya, serta memberikan perhatian lebih kepada pegawainya dengan cara meminta mereka untuk bisa mengungkapkan apa saja yang dibutuhkan para pegawai demi menciptakan kenyamanan dalam bekerja.

Berdasarkan fenomena tersebut, beliau merupakan seorang pemimpin yang menerapkan gaya kepemimpinan *servant leadership* (kepemimpinan melayani) yaitu sebuah pemahaman dan praktek kepemimpinan yang lebih menggunakan pengembangan bawahan dibandingkan dengan kepentingan pemimpin. (Retmono,2017). Karakteristik gaya kepemimpinan yang di terapkan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Tengah relevan dengan enam karakteristik kepemimpinan *servant leadership* yang disebutkan oleh Dr. Jim Laub (1999).

(1) *Value People* yaitu mempercayai orang lain, dengan melayani kebutuhan orang lain terlebih dahulu dibandingkan dengan kebutuhan pribadi. (2) *Develop People* dengan memberikan kesempatan kepada pengikut untuk belajar dan berkembang. (3) *Build Community* dengan cara membangun hubungan personal yang kuat, berkolaborasi dengan orang lain dalam pekerjaan, menghargai perbedaan-perbedaan yang ada. (4) *Display Authenticity* dengan bertanggung jawab dan terbuka kepada orang lain. (5) *Provide Leadership* memberikan perspektif masa depan kepada para pengikut, memprakarsai dan mengambil inisiatif, mengklarifikasikan tujuan-tujuan yang sesuai. (6) *Share Leadership* yaitu memiliki sikap rendah hati, berbagi status dan mempromosikan orang lain.

Melihat permasalahan di atas, hal ini menjadi penting untuk diteliti karena dalam suatu organisasi gaya kepemimpinan seseorang dalam memimpin sangat berpengaruh dan menjadi faktor penentu bagi peningkatan dan penurunan kinerja pegawainya. Selain itu, dalam suatu organisasi pun memerlukan kinerja yang baik dari Sumber Daya Manusia (SDM) nya, dengan adanya kinerja pegawai yang baik maka dapat mendukung kinerja organisasi.

Penelitian ini akan berfokus pada pengaruh gaya kepemimpinan *servant leadership* terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian sejenis terdahulu yang memiliki fokus yang berbeda, hal itu dapat dilihat pada tabel di berikut ini:

Tabel 1. Penelitian Sejenis Terdahulu

No	Nama Peneliti	Tahun	Jenis	Judul Penelitian
1.	Tri Ludi Harianto, Sampeadi, Choirul Shaleh	2014	Skripsi	Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Disiplin Kerja Pada Dinas Pekerjaan Umum (PU) Pengairan Kabupaten Banyuwangi.
2.	Sigittriadi A. Ajis, Harnida Wahyuni Adda Dan Wiri Wirastuti	2017	Skrispi	Pengaruh *Servant Leadership* Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palu
3.	Nelly F. M. Lucyani Dumatubun	2018	Tesis	Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan Dan Komitmen Organisasi.
4.	Alvin Yuwono Pala'langan	2021	Jurnal	Pengaruh *Servant Leadership*, Disiplin Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Guru.

(Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2021)

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang pertama, kedua, ketiga dan keempat yaitu, ditemukan bahwa tujuan penelitiannya sama-sama ingin mengetahui bagaimana *servant leadership* dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Akan tetapi pada penelitian pertama yang dilakukan Tri Ludi Harianto, Sampeadi, Choirul Shaleh ini fokus penelitiannya lebih mengarah pada bagaimana pengaruh yang diberikan *servant leadership* terhadap kinerja pegawainya jika diteliti melalui indikator disiplin kerja. Penelitian ini dilakukan di Dinas Pekerjaan Umum (PU) Pengairan Kabupaten Banyuwangi dengan hasil penelitian *servant Leadership* dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan *Servant Leadership* Kepala Dinas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai melalui Disiplin Kerja.

Pada penelitian terdahulu kedua, fokus penelitiannya dilakukan dengan dua variabel independen, yaitu *servent leadership* dan motivasi kerja. Penelitian ini di latar belakangi peran pimpinan yang belum memiliki karakteristik pemimpin melayani (*servant leadership*) yaitu mendengarkan, empati,

membangun, konseptualisasi, memiliki visi dan menyembuhkan komunitas karena pemimpin tidak langsung mengontrol pegawainya. Penelitian ini dilakukan di Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palu (Kpp Pratama Palu) dengan hasil penelitian yang menunjukan bahwa *servant leadership* dan motivasi kerja secara serempak berpengaruh terhadap variabel kinerja pegawai.

Selanjutnya, pada penelitian ketiga fokus penelitiannya di lakukan dengan tiga variabel. Yaitu motivasi kerja, kinerja karyawan dan komitmen organisasi. Permasalahan utama dalam penelitian ini yaitu pimpinan maupun karyawan belum memperhatikan dengan sunguh-sungguh tugas dan tanggung jawab serta tujuan yang harus dicapai oleh instansi, kurangnya komunikasi antara pimpinan dan staf, serta karyawan belum dilibatkan secara menyeluruh dalam melakukan pekerjaan. Peneltian ini dilakukan di Kantor Dinas Pendidikan dan Pengajaran (P&P) Kabupaten Mappi-Papua dengan hasil peneltian yang menunjukan bahwa *Servant Leadership* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap motivasi kerja, kinerja karyawan dan komitmen organisasi.

Pada penelitian terdahulu keempat, fokus penelitiannya dilakukan dengan tiga variabel independen, yaitu *servant leadership*, disiplin kerja, dan kepuasan kerja. Penelitian ini dilakukan di sekolah yang berada di sebuah perumahan daerah Curug, Kabupaten Tangerang dengan hasil penelitian *servant leadership* dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja guru, sedangkan kepuasan kerja tidak memberikan pengaruh terhadap kinerja guru.

Berdasarkan latar belakang masalah dan informasi yang didapat, bahwa belum ada penelitian yang dilakukan berkaitan dengan gaya kepemimpinan *servant leadership* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tersebut dengan judul penelitian "Pengaruh Gaya Kepemimpinan *Servant Leadership* Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah)".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah "Bagaimanakah Pengaruh Gaya Kepemimpinan *Servant Leadership* terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah?"

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh yang diberikan dari gaya kepemipinan *Servant Leadership* terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini mampu mengungkapkan pengaruh gaya kepemimpinan *Servant Leadership* terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, sehingga dapat digunakan untuk memperkaya pengetahuan khususnya tentang gaya kepemimpinan *servant leadership*.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan bacaan, diskusi, rujukan bagi pengambil kebijakan betapa pentingnya penerapan gaya kepemimpinan *servant leadership* dalam meningkatkan kinerja pegawai khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

b. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah diharapkan dapat sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam memimpin instansi serta sumber daya manusia yang ada di instansi, sehingga penyelenggaraan pelayanan di intansi dapat berjalan lebih optimal.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Kepemimpinan

2.1.1 Pengertian Kepemipinan

Untuk dapat melihat konsepsi kepemimpinan ada beberapa terminologi yang dapat Anda pergunakan dilihat dari luasnya substansi kita memandang, maka kepemimpinan itu dapat dilihat dalam arti yang luas dan arti yang sempit. Dalam pengertian luas kepemimpinan dapat didefinisikan sebagai (1) Seseorang yang mempengaruhi anggota-anggota kelompok. (2) Seseorang yang mempengaruhi anggota-anggota organisasi dalam banyak kegiatan. (3) Seseorang yang mempengaruhi anggota-anggota kelompok untuk ikut dengan permintaannya dengan rela atau tidak rela. (4) Kemampuan seni/art/teknik untuk membuat sekelompok orang dengan segala aktivitasnya mengikuti dan mentaati segala keinginannya dalam mencapai tujuannya yang telah di tetapkan.

Selanjutnya konsepsi kepemimpinan secara sempit dapat diterjemahkan sebagai seseorang yang dengan komitmen yang penuh terhadap anggota kelompok dalam mencapai sebuah tujuan. Memimpin bukanlah apa yang hak dimiliki untuk berbuat semaunya dan mengeruk untung sebanyak-banyaknya. Untuk lebih jelasnya, berikut merupakan pengertian kepemimpinan berdasarkan penuturan para ahli: Hoyt (dalam Kartono, 1998) memaparkan kepemimpinan adalah kegiatan atau seni mempengaruhi orang lain agar mau bekerja

sama yang didasarkan pada kemampuan orang lain dalam mencapai tujuan–tujuan yang di inginkan kelompok.

Selanjutnya lebih mendalam kepemimpinan menurut Young (dalam Kartono, 1998) yang berpendapat bahwa kepemimpinan adalah bentuk dominasi yang didasari atas kemampuan pribadi yang sanggup mendorong atau mengajak orang lain untuk berbuat sesuatu yang berdasarkan penerimaan oleh kelompoknya dan memiliki keahlian khusus yang tepat bagi situasi yang khusus. Sedangkan Haiman (1989) berpendapat bahwa kepemimpinan adalah suatu proses dimana seseorang memimpin, membimbing, direfleksikan dengan jiwa seni. Seni berarti di sini adalah yaitu indah dalam mempengaruhi, indah dalam membimbing, dan indah dalam mengarahkan.

Selanjutnya menurut Atmosudirjo (1982) dalam bukunya yang berjudul Beberapa Pandangan Umum Tentang Pengambilan Keputusan, kepemimpinan adalah kepribadian seseorang yang menyebabkan sekelompok orang lain mencontoh atau mengikutinya. Kepemimpinan adalah kepribadian yang memancarkan pengaruh wibawa, sedemikian rupa sehingga sekelompok orang mau melakukan apa yang dikehendakinya.

Dari definisi-definisi di atas, kepemimpinan memiliki pengertian sebagai kemampuan yang harus dimiliki seseorang pemimpin tentang bagaimana menjalankan kepemimpinannya sehingga bawahan dapat bergerak sesuai dengan yang diinginkan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya. bergeraknya orang-orang ini harus mengikuti jalur tujuan organisasi yang hendak dicapai dan bukan merupakan hal yang semu dari kepemimpinannya itu. Berdasarkan beberapa pendapat ahli dapat dikatakan bahwa pendapat mereka pada dasarnya mengarah kepada makna yang sama yakni menyangkut unsur proses terkait mempengaruhi, mengarahkan, memotivasi dan mengarah pada suatu tujuan yang akan dicapai.

2.1.2 Unsur-Unsur Kepemimpinan

Menurut Wahjosumdjo (1987) kepemimpinan memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

1. Adanya Kepemimpinan Pemimpin itu sendiri adalah unsur utama kepemimpinan yang akan menjadi pendorong dan atau mempengaruhi seseorang atau sekelompok orang lain, sehingga tercipta hubungan kerja yang serasi dan menguntungkan untuk melakukan aktivitas-aktivitas tertentu untuk mencapai tujuan tertentu.
2. Adanya PengikutUnsur kedua kepemimpinan adalah adanya pengikut, yakni seorang atau sekelompok orang yang mendapat dorongan atau pengaruh sehingga bersedia dan dapat melakukan berbagai aktivitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. Adanya Sifat dan Ataupun Perilaku Tertentu. Unsur selanjutnya kepemimpinan adalah adanya sifat ataupun perilaku tertentu yang dimiliki oleh seorang pimpinan yang dapat dimanfaatkan untuk mendorong dan ataupun mempengaruhi seorang atau sekelompok orang.
4. Adanya Situasi dan Kondisi Tertentu. Unsur terakhir adalah adanya situasi dan kondisi tertentu yang memungkinkan terlaksananya kepemimpinan. Situasi dan kondisi yang dimaksud dibedakan atas dua macam. Pertama situasi dan kondisi internal organisasi, kedua situasi dan kondisi eksternal organisasi yakni lingkungan secara keseluruhan.

2.1.3 Prinsip-Prinsip Dasar Kepemimpinan

Menurut Covey (1997) prinsip adalah bagian dari suatu kondisi, realisasi dan konsekuensi. Berikut merupakan prinsip-prinsip kepemimpinan menurut Cover (1997) sebagai berikut:

1. Seorang yang Belajar Seumur Hidup

   Tidak hanya melalui pendidikan formal, tetapi juga di luar sekolah. Contohnya, belajar melalui membaca, menulis, observasi, dan mendengar. Mempunyai pengalaman yang baik maupun yang buruk sebagai sumber belajar.

2. Berorientasi pada Pelayanan

   Seorang pemimpin tidak dilayani tetapi melayani, sebab prinsip pemimpin dengan prinsip melayani berdasarkan karir sebagai tujuan utama. Dalam memberi pelayanan, pemimpin seharusnya lebih berprinsip pada pelayanan yang baik.

3. Membawa Energi yang Positif

   Setiap orang mempunyai energi dan semangat. Menggunakan energi yang positif didasarkan pada keikhlasan dan keinginan mendukung kesuksesan orang lain. Untuk itu dibutuhkan energi positif untuk membangun hubungan baik.

2.1.4 Fungsi kepemimpinan

a. Fungsi Perencanaan

   Fungsi Perencanaan, yaitu seorang pemimpin perlu membuat perencanaan yang menyeluruh bagi organisasi dan bagi diri sendiri selaku penanggung jawab tercapainya tujuan organisasi.

b. Fungsi Memandang ke Depan

   Seorang pemimpin yang senantiasa memandang ke depan berarti akan mampu mendorong apa yang akan terjadi serta selalu waspada terhadap kemungkinan. Hal ini memberikan jaminan bahwa jalannya proses pekerjaan ke arah yang dituju akan dapat berlangsung terus menerus tanpa mengalami hambatan dan penyimpangan yang merugikan.

c. Fungsi Pengembangan Loyalitas

Untuk mencapai kesetiaan ini, seseorang pemimpin sendiri harus memberi teladan baik dalam pemikiran, kata-kata, maupun tingkah laku sehari-hari yang menunjukkan kepada anak buahnya pemimpin sendiri tidak pernah mengingkari dan menyeleweng dari loyalitas segala sesuatu tidak akan dapat berjalan sebagaimana mestinya.

d. Fungsi Pengawasan

Fungsi pengawasan merupakan fungsi pemimpin untuk senantiasa meneliti kemampuan pelaksanaan rencana. Dengan adanya pengawasan maka hambatan-hambatan dapat segera diketemukan, untuk dipecahkan sehingga semua kegiatan kembali berlangsung menurut rel yang telah ditetapkan dalam rencana.

e. Fungsi Mengambil Keputusan

Pengambilan keputusan merupakan fungsi kepemimpinan yang tidak mudah dilakukan. Oleh sebab itu banyak pemimpin yang menunda untuk melakukan pengambilan keputusan. Bahkan ada pemimpin yang kurang berani mengambil keputusan. Metode pengambilan keputusan dapat dilakukan secara individu, kelompok tim atau panitia, dewan, komisi, referendum, mengajukan usul tertulis dan lain sebagainya.

f. Fungsi Memberi Motivasi

Seorang pemimpin perlu selalu bersikap penuh perhatian terhadap anak buahnya. Pemimpin harus dapat memberi semangat, membesarkan hati, mempengaruhi anak buahnya agar rajin bekerja dan menunjukkan prestasi yang baik terhadap organisasi yang dipimpinnya.

2.2 Konsep *Servant Leadership*

2.2.1 Pengertian *Servant Leadership*

Servant leadership atau kepemimpinan pelayanan adalah konsep kepemimpinan etis yang diperkenalkan oleh Robert K. Greenleaf pada tahun 1970 dengan bukunya yang berjudul The Servant as Leader. Greenleaf adalah Vice President American Telephone and Telegraph Company (AT&T). Greenleaf berpandangan bahwa yang dilakukan pertama kali oleh seorang pemimpin besar adalah melayani orang lain. Kepemimpinan yang sejati timbul dari mereka yang motivasi utamanya adalah keinginan menolong orang lain.

Kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) adalah suatu gaya kepemimpinan yang ditandai dengan melampui kepentingan pemimpin sendiri dan akan menitikberatkan pada kesempatan untuk membantu para pengikutnya agar bertumbuh dan berkembang (Robbins dan Judge, 2015:267). Praktik pemimpinan pelayan ditandai dengan meningkatnya keinginan untuk melayani pihak lain dengan melakukan pendekatan secara menyeluruh pada pekerjaan, komunitas, serta proses pengambilan keputusan yang melibatkan semua pihak.

Selain menurut Robbins dan Judge, Spears (2002: 255) pun berpendapat bahwa pemimpin yang melayani adalah seorang pemimpin yang mengutamakan pelayanan, dimulai dengan perasaan alami seseorang yang ingin melayani dan untuk mendahulukan pelayanan. Selanjutnya secara sadar, pilihan ini membawa aspirasi dan dorongan dalam memimpin orang lain. Perbedaan ini nyata dari sikap yang dibawakan oleh si pelayan, pertama adalah merasa yakin bahwa kebutuhan tertinggi orang lain terpenuhi. Tujuan utama dari seorang pemimpin pelayan adalah melayani dan memenuhi kebutuhan pihak lain, yaitu secara optimal seharusnya menjadi motivasi utama kepemimpinan.

Retmono (2017) mendefinisikan bahwa *servant leadership* merupakan sebuah pemahaman dan praktek kepemimpinan yang lebih menggunakan pengembangan bawahan dibandingkan dengan kepentingan pemimpin. Artinya kepemimpinan yang melayani mempromosikan pembangunan masyarakat melalui pembagian kekuasaan, pembangunan komunitas, praktek kepemimpinan dan kepemimpinan bagi kebaikan para bawahan, keseluruhan organisasi, dan pelanggan/mitra organisasi.

Bagi individu, *Servant leadership* berfokus langsung pada pengakuan kontribusi pengikut dan membantu mereka menyadari potensinya. Hasil dari *servant leadership* menurut Meuser et al., dalam Northouse (2013:218) adalah pengikut menjadi lebih efektif dalam menyelesaikan pekerjaan mereka dan memenuhi deskripsi jabatan mereka. Bagi Organisasi, *servant leadership* mempengaruhi cara tim organisasi berfungsi. Hu dan Liden dalam Northouse (2013:218) mendapati bahwa *servant leadership* meningkatkan keefektifan tim dengan meningkatkan keyakinan pengikut, bahwa mereka bisa menjadi efektif sebagai kelompok kerja. Memiliki dampak yang positif bagi masyarakat.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan melayani merupakan sikap pemimpin yang melayani, menyayangi serta lebih mementingkan kepentingan bawahannya daripada kepentingan dirinya, guna menciptakan organisasi yang lebih baik.

2.2.2 Karakteristik *Servant Leadership*

Karakteristik yang paling sering dipakai sebagai acuan para pakar kepemimpinan adalah karakteristik yang dikemukakan oleh Larry Spears (1995) sebagai hasil studinya terhadap berbagai tulisan yang dihasilkan Robert Greenleaf semasa hidupnya. Berdasarkan hasil studi

tersebut, Spears mengajukan 10 karakteristik utama seorang pemimpin pelayan (Lantu, 2007; Spears, 2004), yaitu:

a. *Listening* (Mendengarkan)

Secara tradisional, pemimpin dinilai dari kemampuan pemimpin tersebut dalam berkomunikasi dan mengambil keputusan. Namun, dalam *servant leadership*, kemampuan penting yang harus dimiliki seorang pemimpin adalah memperkuat komitmen untuk mendengarkan orang lain. Pemimpin melayani mengidentifikasi apa yang diinginkan oleh tim dan membantu untuk mengklarifikasi keinginan tersebut, sehingga dibutuhkan komitmen untuk mau mendengarkan. Mendengarkan di sini, direfleksikan dengan tingkah laku yang terus-menerus secara berkala.

b. *Empathy* (Empati)

Servant-Leader berjuang keras untuk memahami dan mengenal perasaan serta pikiran orang lain. Di perlukan penerimaan bahwa tiap anggota adalah spesial dan memiliki jiwa yang unik. Satu asumsi yang baik bagi pekerja adalah ketika mereka diterima dan tidak dilupakan bahwa mereka juga adalah manusia, sehingga diperlukan untuk menerima tingkah laku atau kemampuan bekerja yang mereka miliki. Pemimpin pelayan akan berhasil jika mereka mampu menjadi pendengar yang ahli dan penuh empati.

c. *Healing* (Pemulihan)

Salah satu kekuatan dari kepemimpinan melayani adalah potensi yang dapat memulihkan satu pribadi dan yang lainnya. Banyak orang memiliki patah semangat dan memiliki perjuangan atas berbagai emosi tentang luka hati. Meskipun bagian ini adalah sangat manusiawi, namun dalam kepemimpinan melayani, di katakan bahwa orang–orang tersebut memiliki kesempatan untuk kembali utuh, ketika pemimpin dan anggotanya terjalin dalam suatu kontak. Dalam “The Servant as Leader”, Greenleaf menuliskan bahwa terdapat suatu komunikasi yang sukar untuk dipahami antara yang

dilayani dan yang dipimpin jika keduanya saling memahami bahwa kesatuan adalah ketika mereka saling berbagi.

d. *Awareness* (Kesadaran)

Kesadaran umum, dan terutama kesadaran diri, memperkuat *servant leadership*. Kesadaran juga membantu dalam memahami persoalan yang melibatkan etika dan nilai-nilai yang sifatnya universal. Kesadaran dapat membantu seseorang pemimpin melihat situasi dari posisi yang paling lebih terintegrasi secara keseluruhan. Menurut Greenleaf (2002), Pemimpin pelayan senantiasa memiliki ketenangan dalam batinnya sendiri (dalam Lantu, 2007, p. 41)

e. *Persuasion* (Kekuatan untuk meyakinkan atau membujuk)

Ciri khas dari kepemimpinan *servant leadership* adalah pada kemampuan diri untuk mempengaruhi orang lain dengan tidak menggunakan wewenang dan kekuasaan yang berasal dari kedudukan atau otoritas formal, dalam membuat keputusan di organisasi. Kepemimpinan pelayan lebih efektif dalam membangun konsensus kelompok utuk memecahkan berbagai permasalahan yang timbul. Ciri ini memberikan suatu perbedaan yang mendasar dengan kepemimpinan otoriter tradisional.

f. *Conceptualization* (Konseptualisasi)

Pemimpin yang menerapkan *servant leadership*, berusaha untuk dapat melihat permasalahan yang terjadi dalam organisasi dengan sudut pandang konseptualisasi pemikiran yang besar. Hal ini tentunya menuntut seseorang untuk dapat berpikir out of the box. Bagi banyak manager, hal ini memerlukan disiplin dan latihan. Dalam *servant leadership*, pemimpin berperan untuk mencari keseimbangan antara berpikir secara konseptual dengan praktek sehari-hari yang terfokus.

g. *Foresight* (Kekuatan atau Kemampuan untuk Melihat Masa Depan)

Foresight adalah sebuah karakteristik yang memungkinkan servant leader untuk memahami kejadian di masa lalu, realitas masa kini, dankemungkinan konsekuensi dari keputusan untuk masa depan. Hal ini jugaberakar dalam pikiran intuitif.

h. *Stewardship* (Pekerjaan Mengurus Sesuatu)

Dalam karakteristik ini, semua bagian dalam organisasi, memainkan peran penting dalam memegang institusi mereka dalam kepercayaan untukkebaikan masyarakat. *Servant leadership*, seperti pelayanan, diasumsikanpertama dan terutama komitmen untuk melayani kebutuhan orang lain. Hal ini juga menekankan penggunaan keterbukaan dan persuasi daripada kontrol.

i. *Commitment to the Growth of People* (Komitmen untuk Pertumbuhan Anggota)

Kepemimpinan melayani percaya bahwa semua orang memiliki nilai intrinsik yang melampaui kontribusi nyata sebagai pekerja. Akibatnya, servant leader sangat berkomitmen untuk pertumbuhan setiap individu dalam institusi tersebut. Servant Leader mengakui tanggung jawab yang besar untuk melakukan segala kemungkinan untuk memelihara pertumbuhan karyawan.

j. *Building Community* (Membangun Komunitas)

Servant-Leader berusaha untuk mengidentifikasi beberapa cara untuk membangun komunitas di antara mereka yang bekerja dalam suatu institusi tertentu. Servant-Leadership menunjukkan bahwa komunitas yang sejati dapat dibentuk di antara mereka yang bekerja dalam bisnis dan lembaga lainnya. Dalam karya tulisnya, Greenleaf (1970) mengatakan bahwa, semua yang dibutuhkan untuk membangun kembali masyarakat sebagai bentuk kehidupan yang layak untuk sejumlah besar orang adalah dengan servant-leader yang cukup untuk menunjukkan jalan, bukan dengan gerakan

massa,tetapi oleh setiap servant-leader yang menunjukkan kewajibannya sendiri pada masyarakat terkait kelompok.

Sedangkan menurut Dr. Jim Laub (1999) ada enam hal penting yang merupakan konstruksi utama dalam menggambarkan perilaku kepemimpinan yang melayani.

a. *Value People* merupakan karakteristik pertama yang harus dimiliki oleh pemimpin yang melayani yaitu dengan cara mempercayai orang lain, dengan melayani kebutuhan orang lain terlebih dahulu dibandingkan dengan kebutuhan pribadi, ramah dan banyak mendengarkan orang lain secara empati.
b. Selanjutnya pemimpin yang melayani juga harus memiliki karakteristik *Develop People* dengan memberikan kesempatan kepada pengikut untuk belajar dan berkembang, dengan menjadi teladan terhadap perilaku yang diinginkan, mengembangkan orang lain dengan cara mendorong, mendukung, dan melayaninya.
c. Karakteristik ketiga adalah *Build Community* dengan cara membangun hubungan personal yang kuat, berkolaborasi dengan orang lain dalam pekerjaan, menghargai perbedaan-perbedaan yang ada.
d. Karakteristik selanjutnya yang juga sangat penting adalah *Display Authenticity* dengan bertanggung jawab dan terbuka kepada orang lain, memiliki keinginan yang kuat untuk belajar dari orang lain, bersedia menerima kritikan, mempertahankan integritas dan sifat dapat dipercaya
e. *Provide Leadership* merupakan karakteristik ke lima yang dapat diwujudkan dengan memberikan perspektif masa depan kepada para pengikut, memprakarsai dan mengambil inisiatif, mengklarifikasikan tujuan-tujuan yang sesuai.
f. Terakhir adalah karakteristik *Share Leadership* dengan adanya penyebaran kekuasaan yang sehat dan melepaskan pengendalian

kepada pengikut, memiliki sikap rendah hati, berbagi status dan mempromosikan orang lain.

2.2.3 Indikator *Servant Leadership*

Menurut Dennis (2004), *Servant Leadership* dapat diukur melalui *Servant Leadership* Assement Instrument (SLAI). Berdasarkan hal tersebut indikator *Servant Leadership* adalah sebagai berikut:

1. Kasih Sayang (*Love*)

   Karakteristik pertama dalam servant leadership adalah kepemimpinan yang mengasihi berdasarkan kasih sayang. Kasih sayang (love) mengacu pada bahasa Yunani yaitu cinta moral (agapao love). Cinta berarti melakukan hal yang benar pada waktu yang tepat untuk alas an yang benar.

2. Pemberdayaan (*Empowerment*)

   Pemberdayaan menempatkan penekanan pada kerja sama yaitu mempercayakan kekuasaan kepada orang lain, dan mendengarkan saran dari follower

3. Visi (*Vision*)

   Visi merupakan arah kemana organisasi dan orang-orang yang dipimpin akan dibawa oleh seorang pemimpin. Visi pemimpin akan menginspirasi tindakan dan membantu membentuk masa depan pengaruhnya lebih kuat terhadap orang-orang yang bekerja untuk kepentingan organisasi.

4. Kerendahan Hati (*Humility*)

   Menjaga kerendahan hati dengan menunjukkan rasa hormat terhadap karyawan dan mengakui kontribusi karyawan terhadap tim.

5. Kepercayaan (*Trust*)

   Servant leader adalah orang pilihan yang dipilih berdasarkan kelebihan yang menyebabkan pemimpin tersebut memperoleh kepercayaan.

2.2.4 Dimensi *Servant Leadership*

Menurut Barbuto & Wheeler (2006), dimensi *servant leadership* adalah sebagai berikut:

1. *Altruistic calling*, yaitu hasrat yang kuat untuk membuat perubahan positif pada kehidupan orang lain dan meletakkan kepentingan orang lain di atas kepentingan sendiri dan juga akan bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan bawahannya.
2. *Emotional healing*, yaitu komitmen seorang pemimpin untuk meningkatkan dan mengembalikan semangat karyawannya.
3. *Wisdom*, yaitu pemimpin yang mudah untuk memahami suatu situasi dan dampak dari situasi tersebut.
4. *Persuasive mapping*, yaitu sejauh mana pemimpin memiliki keterampilan untuk memetakan persoalan dan mengkonseptualisasikan kemungkinan tertinggi yang akan terjadi dan membujuk seseorang untuk melakukan sesuatu ketika mengartikulasikan peluang.
5. *Organizational stewardship*, yaitu sejauh mana pemimpin menyiapkan organisasi untuk membuat kontribusi positif terhadap lingkungannya.
6. *Humility*, yaitu kerendahan hati pemimpin.
7. *Vision*, yaitu sejauh mana pemimpin mencari komitmen semua anggota organisasi terhadap visi bersama dengan mengajak anggota untuk menentukan arah masa depan perusahaan.
8. *Service*, yaitu sejauh mana pelayanan dipandang sebagai inti dari kepemimpinan dan pemimpin menunjukkan perilaku pelayanannya kepada bawahan.

2.3 Konsep Kinerja Pegawai

2.3.1 Pengertian Kinerja Pegawai

Setiap pegawai dalam organisasi dituntut untuk memberikan kontribusi positif melalui kinerja yang baik, mengingat kinerja organisasi tergantung pada kinerja pegawainya (Gibson, et all, 1995:364). Kinerja adalah tingkat terhadapnya para pegawai mencapai persyaratan pekerjaan secara efisien dan efektif (Simamora, 2006:34). kinerja pegawai merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi. Kemudian Robbins (2008) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaanya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Lalu Mangkunegara (2005:67) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan Rivai (2009:532) kinerja diartikan kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan, dan menyempurnakannya sesuai tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Adapun pendapat lainnya yang diungkapkan oleh Neely et al. (1995), ia mengatakan bahwa kinerja sama dengan efektifitas dan efisiensi. Efektivitas dan efisiensi tidak lain adalah hasil dari suatu tindakan. Namun demikian kelompok kedua memahami kinerja bukan sebagai kata benda melainkan sebagai kata kerja. Hal ini misalnya dikemukakan oleh Baird (1986) seperti dikutip oleh Lebas & Euske (2004) yang menegaskan bahwa kinerja bukan sebuah kejadian melainkan sesuatu yang berorientasi tindakan. Dengan kata lain, yang dimaksudkan dengan kinerja adalah upaya untuk menghasilkan sesuatu, bukan hasilnya.

Pendapat yang kurang lebih sama juga disampaikan oleh Armstrong & Baron (2005), menurutnya kinerja merupakan sesuatu yang telah dicapai oleh seseorang atau organisasi. Hanya saja untuk memahami kinerja, proses untuk menghasilkan kinerja juga perlu diperhatikan karena proses tersebut merupakan bagian dari kinerja itu sendiri. Di sisi lain Brumback (1988) mendefinisikan kinerja sebagai akumulasi prilaku dan hasil. Menurut Brumback prilaku harus dibedakan dari hasil. Dalam penilaian kinerja, yang dinilai bukan hanya hasilnya, prilakunya juga harus dinilai tersendiri. Penyebabnya karena prilaku itu sendiri sesungguhnya adalah sebuah produk. Menurut Brumback prilaku adalah hasil dari upaya mental dan fisik seseorang yang timbul selama proses aktivitas berlangsung.

Berdasarkan pengertian-pengertian kinerja dari beberapa pendapat diatas,dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja pegawai yang berlaku dalam organisasi. Adapun tujuan kinerja pegawai menurut Rivai (2009:549):

1. Untuk perbaikan hasil kinerja pegawai, baik secara kualitas ataupun kuantitas.
2. Memberikan pengetahuan baru dimana akan membantu pegawai dalam memecahan masalah yang kompleks, dengan serangkaian aktifitas yang terbatas dan teratur, melalui tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan organisasi.
3. Memperbaiki hubungan antar personal pegawai dalam aktivitas kerjadalam organisasi.

2.3.2 Indikator Kinerja Pegawai

Indikator kinerja cukup beragam, menurut Robbins (2016:260) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sajauh mana pencapain kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah: (1) Kualitas Kerja; (2) Kuantitas; (3) Ketepatan Waktu; (4) Efektifitas; (5) Kemandirian, (6) Komitmen.

1. Kualitas kerja karyawan dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan (Robbins, 2016: 260). Kualitas kerja dapat digambarkan dari tingkat baik buruknya hasil kerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan juga kemampuan dan keterampilan karyawan dalam mengerjakan tugas yang diberikan padanya.
2. Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan (Robbin, 2016: 260). Kuantitas yaitu ukuran jumlah hasil kerja unit maupun jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh karyawan sehingga kinerja karyawan dapat diukur melalui jumlah (unit/siklus) tersebut. misalnya karyawan dapat menyelesaikan pekekerjaannya dengan cepat dari batas waktu yang ditentukan perusahaan.
3. Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain (Robbins, 2016: 261). Kinerja Karyawan juga dapat diukur dari ketepatan waktu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Sehingga tidak mengganggu pekerjaan yang lain yang merupakan bagian dari tugas karyawan tersebut.
4. Efektifitas disni merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikan hasil dari setiap unit dalam penggunakan sumber daya (Robbins, 2016: 261). Bahwa

dalam pemanfaatan sumber daya baik itu sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya yang berupa teknologi, modal, informasi dan bahan baku yang ada di organisasi dapat digunakan semaksimal mungkin oleh karyawan.

5. Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas (Robbins, 2016: 261). Kinerja karyawa itu meningkat atau menurun dapat dilihat dari kualitas kerja karyawan, kuantitas kerja karyawan, ketepatan waktu karyawan dalam bekerja disegala aspek, efektifitas dan kemandirian karyawan dalam bekerja. Artinya karyawan yang mandiri, yaitu karyawan ketika melakukan pekerjaannya tidak perlu diawasi dan bisa menjalankan sendiri fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang lain atau pengawas.
6. Komitmen kerja merupakan sikap atau perilaku karyawan yang berkaitan dengan keinginan kuat seorang anggota organisasi atau karyawan untuk mempertahankan keanggotaannya dalam suatu organisasi, serta mendukung dan menjalankan tujuan organisasi atau perusahaan secara penuh suka rela, serta komitmen kerja lebih dari sekedar kesetiaan, namun lebih kepada keintiman atau ikatan batin anggota terhadap organisasinya.

2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja yang secara konseptual merupakan konstruk yang sangat kompleks, multi dimenasi dan multi-faceted sudah barang tentu melibatkan banyak faktor untuk mewujudkannya. Secara umum faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

a. Faktor individu. Sumberdaya manusia bisa dikatakan memiliki peran sentral dalam kehidupan organisasi mengingat merekalah yang secara riil menjalankan aktivitas sehari-hari organisasi. Baik buruknya kinerja organisasi tentu saja dipengaruhi oleh kompetensi,

kemampuan menjalankan tugas, pengetahuan, sikap kerja, komitmen, dan motivasi serta efikasi diri karyawan. Semua atribut individu ini pada akhirnya ikut berperan dalam meningkatkan kinerja organisasi.

b. Faktor kepemimpinan. Tidak jarang dalam praktik ditemukan seorang karyawan yang memiliki kompetensi yang tinggi tetapi kinerjanya buruk.Hal ini tidak hanya terjadi pada satu atau dua orang karyawan tetapi boleh jadi pada sebagian besar karyawan. Salah satu penyebabnya adalah kualitas kepemimpinan seorang manajer. Manajer misalnya tidak mampu berinteraksi dengan karyawan dan gagal memberi dorongan, motivasi, inspirasi dan dukungan terhadap karyawan. Akibatnya bisa diduga, karyawan tidak bisa bekerja maksimal sehingga organisasi tidak mampu menghasilkan kinerja yang diinginkan

c. Faktor tim kerja. Dalam kehidupan organisasi, tidak semua pekerjaaan bisa diselesaikan seorang karyawan secara mandiri. Suka atau tidak keterlibatan rekan kerja tidak bisa dihindarkan. Artinya kinerja individu karyawan dan kinerja organisasi secara keseluruhan tidak hanya ditentukan oleh kapasitas seseorang dalam menyelesaikan tugas tetapi juga dukungan rekan kerja menjadi penting. Oleh karena itu dukungan tim kerja menjadi penentu kinerja organisasi.

d. Faktor sistem organisasi. Dalam bahasa sistem, organisasi terdiri dari beberapa sub-sistem yang saling terkait. Artinya gagalnya salah satu sub-sistem bisa menggagalkan performa organisasi secara keseluruhan. Hal ini berarti organisasi harus secara terus menerus menjaga dan memonitor sistem organisasi agar organisasi bersangkutan berjalan lancar sehingga organisasi mampu berkinerja dengan baik

e. Faktor situasi (konteks). Keempat faktor yang disebutkan dimuka biasa disebut sebagai faktor internal organisasi. Menurut teori sistem – open system theory keberhasilan sebuah organisasi berprestasi tidak hanya ditentukan oleh faktor internal tetapi juga faktor eksternal. Kemampuan organisasi mengatasi tekanan faktor eksternal seperti situasi ekonomi, politik, budaya, teknologi, dan persaingan memungkinkan organisasi bisa bekerja dengan baik yang berarti pula kinerjanya baik.

Sedangkan menurut Wirawan (2009) kinerja pegawai merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor. Faktor-faktor tersebut adalah faktor lingkungan internal organisasi, faktor lingkungan eksternal, dan faktor internal karyawan atau pegawai (Wirawan, 2009), masing-masing faktor tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Internal Pegawai. Faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor-faktor bawaan, misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Sementara itu, faktor-faktor yang diperoleh, misalnya kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja.

2. Faktor-Faktor Lingkungan Internal Organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut sangat memengaruhi tinggi rendahnya pegawai. Sebaliknya, jika sistem kompensasi dan iklim kerja organisasi buruk, kinerja karyawan akan menurun. Faktor internal organisasi lainnya misalnya strategi organisasi, dukungan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan, serta sistem manajemen dan kompensasi. Oleh karena itu, manajemen organisasi harus menciptakan lingkungan internal organisasi yang kondusif sehingga dapat mendukung dan meningkatkan produktivitas karyawan.

3. Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi. Faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang memengaruhi kinerja karyawan.

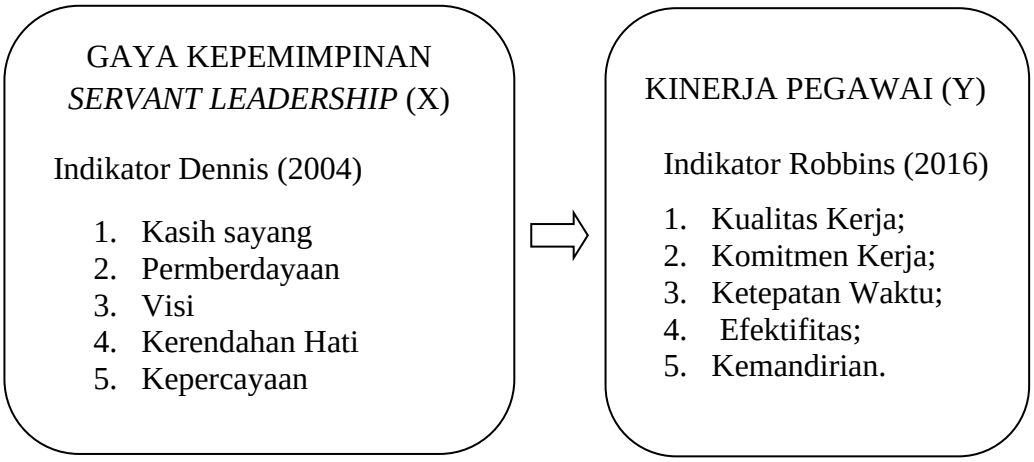
Berdasarkan beberapa pendapat yang diuraikan di atas, dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain faktor internal pegawai atau faktor dalam diri meliputi; kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitasi kemandirian, dan komitmen kerja. Faktor eksternal meliputi; peluang, dukungan yang diterima, kebudayaan pekerjaan. Faktor lingkungan meliputi keadaan, kejadian, situasi dan peristiwa dalam organisasi, serta karakteristik organisasi. Pada penelitian ini kinerja pegawai merujuk pada faktor internal pegawai yang mencakup kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian.

2.4 Kerangka Pikir

Peran pemimpin berkaitan erat dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai dan diyakini menjadi unsur kunci dalam melakukan pengelolaan suatu organisasi secara efektif. Pernyataan tersebut relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan Tatulus, A., Mandey, J., & Rares, J. (2015) gaya kepemimpinan seorang pemimpin sangatlah berpengaruh terhadap kinerja pegawainya. Hamide dan Nikooparvar (2012) dalam Nelly F.M. Lucyani (2018) mengatakan bahwa, diantara banyak gaya kepemimpinan yaitu, otoriter, diktator yang baik hati, partisipatif, dan lain-lain, yang terbaik mewakili keinginan manusia adalah *servant leadership* (kepemimpinan melayani). Hubungan pemimpin dengan pegawai yang dibangun dengan perilaku melayani akan memberi dampak yang baik dalan hubungan pimpinan dan pegawai. Dengan begitu gaya kepemimpinan *servant leadership* dapat memberikan sebuah pengaruh kepada peningkatan kinerja pegawainya.

Untuk dapat melihat pengaruh antara gaya kepemimpinan *servant leadership* yang diterapkan seorang pemimpin terhadap kinerja pegawainya, maka kita membutuhkan masing-masing indikator dari variabel tersebut. Menurut Dennis (2004), *servant leadership* dapat diukur melalui *servant leadership* Assement Instrument (SLAI). Berdasarkan hal tersebut indikator *Servant Leadership* ialah 1) Kasih Sayang *(Love),* Pemberdayaan *(Empowerment),* Visi *(Vision),* Kerendahan Hati *(Humility),* dan Kepercayaan *(Trust).*

Sedangkan untuk dapat mengukur kinerja pegawai, maka dibutuhkan beberapa indikator nya. Penulis mengambil lima indikator kinerja pegawai menurut Robbins (2016:260). Indikator nya yaitu (1) Kualitas Kerja; (2) Komitmen kerja; (3) Ketepatan Waktu; (4) Efektifitas; (5) Kemandirian. Alasan penulis mengambil lima indikator tersebut yaitu karena kelima indikator ini serupa dengan lima indikator yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam mengukur dan menentukan nilai kinerja pegawainya. Indikator nya yaitu, (1) Mutu yang meliputi kualitas bekerja, (2) Komitmen, (3) Disiplin Waktu, (4) Efektifitas; dan (5) Kemandirian. Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat ditentukan kerangka pikir dalam penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 2. Bagan Kerangka Pikir.

Sumber: Diolah oleh Peneliti,2021)

2.5 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara terhadap permasalahan sampai terbukti hasil penelitian yang sebenarnya yang dibuktikan secara empirik melalui data-data peneliltian. Adapun hipotesis dalam penelitian "Pengaruh Gaya Kepemimpinan *Servant Leadership* terhadap kinerja Pegawai (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah)" sebagai berikut :

Ha : Gaya kepemimpinan *servant leadership* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

Ho : Gaya kepemimpinan *servant leadership* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan yang dapat diartikan sebagai pendekatan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis dara bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan Sugiyono (2017:14). Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis teori-teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori. Menurut Sugiyono (2013), eksplantori merupakan penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalkan menggunakan kuesioner, test, wawancara dan sebagainya. Tujuan penelitian tipe eksplantori untuk menguji suatu teori atau hipotesis guna memperkuat atau bahkan menolak teori atau hipotesis hasil penelitian yang sudah ada sebelumnya.

3.2 Lokasi Penelitian

Dalam penulisan proposal skripsi ini penulis melakukan sebuah penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, yang berlokasi di Komering Agung, Kecamatan Gunung Sugih, Kabupaten Lampung Tengah. Instansi ini bergerak dibidang pelayanan publik yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam urusan pembuatan administrasi

kependudukan, tentunya dengan demikian instansi ini memerlukan pegawai yang berkualitas sehingga kinerja yang dicapai dapat memenuhi tujuan instansi. Pemilihan lokasi ini disebabkan adanya masalah yang sesuai dengan objek penelitian saat ini yaitu tetang pengaruh gaya kepemimpinan *Servant Leadership* terhadap kinerja pegawai.

3.3 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik sesuatu masalah yang hendak diteliti. Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan di atas, dapat dikemukakan definisi konseptual dari masing-masing variabel, sebagai berikut:

3.3.1. *Servant Leadership*

Gaya kepemimpin yang melayani (*Servant Leadership*) merupakan sebuah gaya kepemimpinan seorang pemimpin yang mengutamakan pelayanan, dimulai dengan perasaan alami seseorang yang ingin melayani dan untuk mendahulukan pelayanan. Selanjutnya secara sadar, pilihan ini membawa aspirasi dan dorongan dalam memimpin orang lain. Perbedaan ini nyata dari sikap yang dibawakan oleh si pelayan, pertama adalah merasa yakin bahwa kebutuhan tertinggi orang lain terpenuhi. Tujuan utama dari seorang pemimpin pelayan adalah melayani dan memenuhi kebutuhan pihak lain, yaitu secara optimal seharusnya menjadi motivasi utama kepemimpinan.

3.3.2. Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja baik itu secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai pegawai, dalam menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi, dan hasil kerjanya tersebut disesuaikan dengan hasil kerja yang diharapkan organisasi, melalui kriteria-kriteria atau standar kinerja pegawai yang berlaku dalam organisasi.

3.4 Definisi Operasional

Operasionalisasi variabel diperlukan guna menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Disamping itu, operasionalisasi variabel bertujuan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan tepat. Secara lebih rinci operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Servant Leadership (X)	- Kasih Sayang (*Love*)	Seorang pemimpin yang memberikan perhatian kepada pegawainya
	- Pemberdayaan (*Empowerment*)	Seorang pemimpin yang memberikan kebebasan hak dan kebebasan mengembangkan karir kepada pegawainya
	- Visi (*Vision*)	Pemimpin memiliki suatu sasaran pencapaian yang baik dalam mewujudkan tujuan organisasi atau instansi
	- Kerendahan Hati (*Humility*)	Seorang pemimpin yang terbuka terhadap berbagai bentuk masukan dari pegawainya serta
		Seorang pemimpin yang selalu menghargai hasil kerja pegawainya
	- Kepercayaan (*Trust*)	Seorang pemimpin yang bertanggung jawab atas segala keputusan yang dibuat
		Seorang pemimpin yang mengutamakan sikap kejujuran dan kedisiplinan

		Pemimpin mampu mendorong bawahan untuk lebih aktif dalam bekerja Pemimpin bisa memberikan sebuah ide baru atau inovasi untuk organisasinya Pemimpin percaya dengan kemampuan para pegawainya dalam bekerja Seorang pemimpin berusaha mengembangkan kemampuan dan kreatifitas pegawainya dalam bekerja Seorang pemimpin mampu membangun sebuah komunikasi yang baik dengan seluruh pegawainya dalam bekerja
Kinerja Pegawai (Y)	- Kualitas kerja	Ketelitian dan Kecermatan dalam menyelesaikan setiap pekerjaan Kemampuan menghasilkan pekerjaan yang baik setiap harinya Ketercapaian pekerjaan dengan aturan yang ditetapkan Kemampuan untuk meminimalisasi kesalahan dalam bekerja
	- Komitmen Kerja	Merasa terikat secara emosional dengan instansi Merasa dirinya menjadi bagian dari instansi dan berusaha menjaga nama baik instansi Merasa segala permasalahan di instansi adalah masalah dirinya juga
	- Ketepatan waktu	Kemampuan pegawai untuk tidak menunda pekerjaan Kemampuan pegawai mencari alternatif lain untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu jika sedang mengalami kebuntuan dalam bekerja Efisiensi waktu pegawai menyelesaikan pekerjaan melebihi rata-rata pegawai lain.
	- Efektifitas	Kemampuan pegawai memanfaatkan waktu bekerja Kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang

	- Kemandirian	menjadi prioritas Kemampuan membimbing pegawai lain agar efektif dalam bekerja Keterbukaan terhadap saran dan bersedia menjalankannya secara efektif Kemampuan pegawai bekerja sesuai bidangnya secara individu Kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan tanpa harus di perintahkan terlebih dahulu Kemampuan pegawai menyelesaikan masalah yang muncul saat bekerja

3.5 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Furchan (2004), Populasi adalah objek, keseluruhan anggota sekelompok orang, organisasi, atau kumpulan yang telah dirumuskan oleh peneliti dengan jelas. Menurut Margono (2004), Populasi adalah keseluruhan data yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti dalam ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan pengertian tersebut, maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. Hingga saat ini, jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah berjumlah 59 pegawai.

b. Sampel

Menurut Djarwanto (1994:43), sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti. Pernyataan serupa juga di ungkapkan oleh ugiyono (2008: 118), ia mengatakan bahwa sampel adalah suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah Populasi.

Menurut Arikunto (2012:104) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka dalam penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah yaitu sebanyak 59 orang responden. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai teknik sensus.

3.6 Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer ialah jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara),baik individu maupun kelompok. Jadi data yang di dapatkan secara langsung. Data primer secara khusus di lakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penulis mengumpulkan data primer melalui penyebaran angket atau kuesioner kepada seluruh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (di peroleh atau dicatat oleh pihak lain). Data sekunder itu berupa bukti,catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumenter. Penulis mendapatkan data sekunder ini dengan cara melakukan permohonan ijin yang bertujuan untuk meminta softfile dokumen data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah berupa data penilaian kinerja pegawai di tahun 2020.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016, hlm. 308) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan peneliti adalah mengumpulkan data. Tanpa teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Selajutnya diperkuat oleh Arikunto (2016, hlm. 100) bahwa "pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data". Dalam penelitian ini, pengumpulan data, keterangan dan informasi digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Angket (Kuesioner)

   Metode angket atau kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Untuk memperoleh data, angket disebarkan kepada responden (orang-orang yang menjawab atas pertanyaan yang diajukan untuk kepentingan penelitian), terutama pada penelitian survei. Dalam hal ini penulis membuat pertanyaan-pertanyaan tertulis kemudian dijawab oleh responden/sampling. Angket atau Kuesioner akan dibagikan ke seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dan meminta mereka untuk mengisi kuesioner yang telah dibagikan tersebut.

b. Dokumenter

   Metode dokumenter adalah alat pengumpulan datanya disebut form pencatatan dokumen, dan sumber datanya berupa catatan atau dokumen yang tersedia. Metode dokumenter yang digunakan dalam penelitian ini ialah dokumen data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah berupa data penilaian kinerja pegawai di tahun 2020.

3.8 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi, seseorang, atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2005;86) Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert yang mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono,2005;86-87). Peneliti menggunakan jenis instrumen angket atau kuesioner dengan pemberian skor sebagai berikut:

SS	: Sangat setuju Diberi	skor 5
S	: Setuju Diberi	skor 4
RG	: Ragu-ragu Diberi	skor 3
TS	: Tidak setuju Diberi	skor 2
STS	: Sangat tidak setuju Diberi	skor 1

3.9 Teknik Pengolahan Data

a. *Editing*

Editing merupakan kegiatan untuk meneliti kembali hasil jawaban kuesioner atau catatan data yang telah di kumpulkan oleh penulis dalam suatu penelitian, apakah hasil penelitian tersebut cukup baik dan dapat di persiapkan untuk proses lanjut ataukah perlu peninjauan kembali agar dapat di pakai untuk proses lebih lanjut.

b. *Coding*

Dalam proses pengolahan data coding dapat di artikan sebagai untuk mengklafikasikan data menurut jenis ragamnya. Pengelompokan data hasil kuesioner hang dibagikan kedalam kategori-kategori tertentu ini sering di tempuh menggunakan simbol-simbol, baik berupa angka mauapun huruf yang dapat di mengerti para pengolah data maupun pihak lainnya

c. Tabulasi (*Tabulation*)

Dalam penegertian sederhana tabulasi dapat diartiakn sebagai proses menyusun data, atau fakta-fakta yang telah diedit di beri kode kedalam bentuk tabel. Langkah ini dijalankan guna memepersiapkan data yang telah di olah agar dapat di pelajari dan diuji, sehingga diketahui makna data yang di peroleh.

3.10 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrumen benar-benar mampu mengungkap faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu faktor. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Taraf signifikansi yang dipakai adalah sebesar 5%, tingkat kepercayaan 95%. Untuk mencari validitas dapat digunakan rumus *product moment* berikut :

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{[N\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2][N\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antar variabel X dan Y

$\sum xy$ = Jumlah hasil kali X dan Y

$\sum x$ = Jumlah X

$\sum y$ = Jumlah Y

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat X

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat Y

N = Banyaknya sampel

Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuesioner. Tinggi rendahnya validitas suat angket atau kuesionar dihitung dengan menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation*, yaitu dengan menghitung kolerasi antara skor item pertanyaan dengan skor total. Uji validitas instrumen ini dilakukukan oleh peneliti dengan menggunakan bantuan progam SPSS 19.0 For Windows.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsistensi jika pengukuran tersebut diulang. Pada penelitian ini, peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS 19.0 for windows dengan sistem Alpha Cronbach's. Uji Reliabilitas dalam hal ini mengacu pada nilai Alpha yang dihasilkan dalam output SPSS. Seperti halnya pada uji-uji statistik lainnya hasil Uji Reliabilitas Alpha Cronbach's berpedoman pada dasar pengambilan keputusan yang telah ditentukan.

$$r11 = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\Sigma\sigma_b^2}{V_t^2}\right]$$

Keterangan :

r_{11} : Reliabilitas instrument

k : Banyaknya butiran pertanyaan atau banyaknya soal

$\Sigma\sigma_b^2$: Jumlah varians butir

V_t^2 : Varians soal

Menurut Sugiyono (2008:280), dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas adalah :

a. Jika α positif dan α lebih besar dari r tabel maka instrumen reliable
b. Jika α positif dan α lebih kecil dari r tabel maka instrumen tidak reliable

c. Jika α negatif dan α lebih besar dari r tabel maka instrumen tidak reliable
d. Jika α negatif dan α lebih kecil dari r tabel maka instrumen tidak reliable

3.11 Teknik Analisis Data

3.11.1. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi, yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Jika data tidak bedistribusi normal, atau jumlah sampel sedikit dan jenis data adalah nominal atau ordinal maka metode yang digunakan adalah statistik nonparametrik. Dalam penelitian ini digunakan uji One sample *Kolmogrov-smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05 data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikan lebih besar dari 5% atau 0,05.

b. Uji Homogenitas

Menurut Dwi Priyanto Uji homogenitas digunakan mengetahui apakah beberapa varian populasi adalah sama atau tidak. Uji ini dilakukan sebagai prasarat dalam analisis independen sampel T Test dan ANOVA. Asumsi yang mendasari dalam varian (ANOVA) adalah bahwa varian dari populasi adalah sama. Sebagai kriteria pengujian, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa varian daru dua atau lebih kelompok adalah sama.

c. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji

ini biasanya digunakan sebagai prasarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test For Liniarity* pada taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (linearity) kurang dari 0,05.

3.12. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Sederhana

Untuk menganalisa data penelitian ini, penulis melakukan pengelolaan data secara statistika, dengan menggunakan rumus analisis regresi sederhana. Menurut Suliyanto (2008:160) persamaan regresi yang akan diprakirakan sebagai berikut:

$$\boxed{\mathbf{Y = a + bX}}$$

Keterangan:

Y = Variabel Kinerja
a = Konstanta/intercept
b = Koefisien regresi/slope
X = Variabel Gaya Kepemimpinan *Servant Leadership*

selanjutnya, untuk menentukan nilai a dan b, Suliyanto (2008:160) mengemukakan rumus:

$$\mathrm{a} = \frac{\Sigma y.\Sigma x - \Sigma xy}{N.\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2} \qquad \mathrm{b} = \frac{N.\Sigma xy - \Sigma x.\Sigma xy}{N.x^2 - (\Sigma x)^2}$$

Keterangan:
a = Konstanta/intercept
b = Koefisien regresi/slope

X = Variabel Gaya Kepemimpinan *Servant Leadership*

Y = Variabel Kinerja Pegawai

n = Jumlah responden

b. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas (independent) secara individu atau parsial terhadap variabel terikat (dependent). Rumus t hitung pada analisi regresi adalah sebagai berikut:

$$\text{t hitung} = \frac{r\sqrt{n-1}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{dengan d.b = N-2}$$

Keterangan:

r = Koefisien Kolerasi Sederhana

n = Jumlah Data atau Kasus

Dasar pengambilan keputusan Uji t dilakukan sebagai berikut :

1. Jika nilai t hitung < t tabel maka H0 diterima dan Ha ditolak. Berarti nilai koefisien regresi tidak signifikan atau tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Gaya Kepemimpinan *Servant Leadership* (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y).

2. Jika nilai t hitung > t tabel maka H0 ditolak dan Ha diterima. Berarti nilai koefisien regresi signifikan atau terdapat pengaruh yang signifikan antara Gaya Kepemimpinan *Servant Leadership* (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y).

c. Uji Koefisien Determinan (r^2)

Selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X dan variabel Y dapat ditentukan dengan rumus korelasi determinan sebagai berikut:

$$\boxed{\mathbf{KP = r^2 \times 100\%}}$$

Keterangan :

KP = nilai koefisien determinan

r = nilai koefisien

Untuk mendapatkan hasil analisis yang relevan dan terpercaya, dalam penelitian ini peneliti menggunakan bantuan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) 19.0 for windows.

IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Lampung Tengah

1. Profil Wilayah Kabupaten Lampung Tengah

Lampung Tengah adalah sebuah kabupaten yang terletak di provinsi Lampung dengan ibu kota kabupaten berada di kecamatan Gunung Sugih. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 4.789,82 km² dan jumlah penduduk sebanyak 1.391.683 jiwa (2021). Lampung Tengah merupakan salah satu kabupaten yang terkurung daratan (*land lock*) di provinsi Lampung, dan kabupaten ini terletak sekitar 57,85 kilometer dari Kota Bandar Lampung.

Kabupaten ini dulunya merupakan kabupaten terluas kedua di Lampung sampai dengan diterbitkan Undang-undang Nomor 12 tahun 1999 yang memecah kabupaten ini menjadi beberapa daerah lain sehingga luasnya menjadi lebih kecil. Kabupaten Lampung Tengah dulunya meliputi Kabupaten Lampung Tengah, Kabupaten Lampung Timur, dan Kota Metro. Sebelum tahun 1999, ibu kota Lampung Tengah terletak di Metro yang dimekarkan menjadi kota otonom sendiri. Setelah tahun 1999 pusat pemerintahan Lampung Tengah dipindahkan ke Gunung Sugih.

Letak Kabupaten Lampung Tengah cukup strategis dalam konteks pengembangan wilayah. Sebab selain dilintasi jalur lintas regional, baik yang menghubungkan antar provinsi maupun antar kabupaten/kota di Provinsi Lampung, juga persimpangan antara jalur Sumatra Selatan via Menggala dan jalur Sumatra Selatan serta Bengkulu via Kotabumi.

Bagian selatan jalur menuju ke Kota Bandar Lampung, bagian timur menuju jalan ASEAN, Kabupaten Lampung Timur dan Kotamadya Metro. Sementara bagian barat jalur menuju Kabupaten Lampung Utara dan Kabupaten Tanggamus serta jalur lintas kereta api jurusan Bandar Lampung-Kertapati, Palembang.

2. Letak Geografis

Kabupaten Lampung Tengah merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Lampung. Ibukota dari Kabupaten Lampung Tengah adalah Gunung Sugih. Dari sisi geografis, kabupaten Lampung Tengah meliputi daratan seluas 4789,82 km2 dan terletak pada kedudukan 104º35’ BT sampai 105º50” BT dan 4º30’ LS sampai 4º15’ LS. Batas wilayah kabupaten Lampung Tengah sebagai berikut :

a. Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Tulang Bawang dan Lampung Utara
b. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Pesawaran
c. Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Lampung Timur dan Kota Metro
d. Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Tanggamus dan Lampung Barat.

4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

1. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah di Kabupaten Lampung Tengah yang bertugas melaksanakan urusan pemerintah daerah di bidang administrasi kependudukan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengh berlokasi di Komplek perkantoran Pemkab

Lampung Tengah, Desa Komering Agung, Kecamatan Gunung Sugih, Kabupaten Lampung Tengah, Lampung.

Berdasarkan Pasal 51 Peraturan bupati Lampung Tengah Nomor 34 tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah mempunyai unit kerja Sekretariat, Unit Pelaksana Teknis Dinas, dan kelompok jabatan fungsional serta 4 Bidang Kerja antara lain; Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.

2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

a. Visi

Menjadi lembaga yang profesional dalam memberikan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Cepat, Tepat, Akurat serta Transparan.

b. Misi

- Meningkatkan kualitas SDM Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mumpuni/handal
- Meningkatkan sosialisasi dan penyebarluasan informasi kepada masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.
- Meningkatkan upaya penanganan keluhan dan pengaduan masyarakat secara cepat dan akurat.
- Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana serta pemanfaatan Teknologi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

3. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

a. Tugas Pokok

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Lampung Tengah merupakan salah satu perangkat Daerah Kabupaten Lampung Tengah yang dibentuk berdasarkan peraturan Daerah Kabupaten Lampung Tengah No. 10 Tahun 2012, tentang penyelenggara Administrasi Kependudukan. Berdasarkan Peraturan Daerah tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah mempunyai Tugas Pokok yaitu Membantu Kepala Daerah dalam menyelenggaran Pemerintahan Daerah dalam rangka mewujudkan tertib administrasi Kependudukan di Kabupaten Lampung Tengah, perwujudannya diperlukan Penataan Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil dan Pengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan melalui Penataan Peraturan Sebagai Pedoman dalam pelaksaannya.

b. Fungsi

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. Pelaksanaan kebijakan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
4. Pembinaan Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
5. Pelaksanaan administrasi dinas Pencatatan Sipil; dan
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati terkait dengan tugas dan fungsinya. pelaksanaan tugas di bidang Administrasi Kependudukan.

4. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

Susunan Organisasi Dinas Kėpendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah, terdiri dari :

a. Kepala Dinas
b. Sekretariat, membawahi:
   1) Sub Bagian Perencanaarı dan Pelaporan
   2) Sub Bagian Keuangan
   3) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi:
   1) Seksi Identitas Penduduk
   2) Seksi Pindah Datang Penduduk
   3) Seksi Pendataan Penduduk

d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi:
   1) Seksi Kelahiran
   2) Seksi Perkawinan dan Perceraian
   3) Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian

e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi:
   1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
   2) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan
   3) Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi dan Komunikasi.

f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi:
   1) Seksi Kerjasama
   2) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
   3) Seksi Inovasi Pelayanan.

g. Unit Pelaksana Teknis
h. Elompok jabatan fungsional.

5. Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur kunci dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi kependudukan sesuai tugas pokok dan fungsi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dalam rangka pelaksanaan administrasi kependudukan. Semua komponen organisasi mempunyai kompetensi dan adil yang mempengaruhi kinerja seluruh sistem. Berdasarkan Data kepegawaian pada tahun 2021 jumlah Pegawai Negeri Sipil serta Pegawai Honorer di lingkungan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah terdiri dari 59 pegawai Dengan jumlah tersebut, semua unit kerja sudah mendapatkan personil namun ada sebagian unit kerja yang masih membutuhkan tambahan tenaga kerja.

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini maka akan disajikan kesimpulan dari beberapa hal mengenai variabel gaya kepemimpinan *servant leadership* dan variabel kinerja pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah. Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah ditentukan sebelumnya, gaya kepemimpinan *servant leadership* yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah dapat dikatakan sudah tergolong sangat baik, karena dilihat dari rentang skor penilaian indikator penelitian kasih sayang, pemberdayaan, visi, kerendahan hati, dan kepercayaan, masuk kedalalam rentang skor sangat tinggi. Dapat dikatakan bahwa pemimpin instansi sudah menerapkan gaya kepemimpinan *servant leadership* yang baik untuk pegawai, sehingga pegawai sangat setuju dengan pernyataan yang diberikan peneliti terkait gaya kepemimpinan *servant leadership* yang diterapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis variabel kinerja pegawai dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah sudah sangat baik, hal ini didukung dari hasil rentang skor keseluruhan dimensi kinerja pegawai yang berada pada kategori cukup tinggi. Indikator tersebut yaitu kualitas kerja, komitmen kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Semua indikator tersebut sudah sangat baik ditunjukan berdasarkan hasil kuesioner penelitian dari pegawai instansi. Dari hasil analisis regresi linier sederhana untuk

variabel gaya kepemimpinan *servant leadership* terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah diketahui bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara variabel gaya kepemimpinan *servant leadership* terhadap kinerja pegawai, maka hipotesis yang telah ditentukan yaitu pernyataan Ha diterima dan pernyataan Ho ditolak, sehingga hasil analisis tersebut dinyatakan positif signifikan. Hal ini menunjukan bahwa hipotesis yang diajukan mendapat dukungan atau dapat diterima secara konsisten.

6.2 Saran

Dari hasil kesimpulan penelitian, maka penulis merekomendasikan berupa saran-saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, gaya kepemimpinan *servant leadership* bisa dikatakan dalam kategori sangat baik. Pihak instansi harus tetap mempertahankan gaya kepemimpinan *servant leadership* secara baik bagi setiap pegawainya. Karena pegawai merupakan aset instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah yang paling penting dalam proses pelayanan terhadap publik.
2. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah diharapkan selalu bisa terbuka dengan atasan dan pihak manajemen jika merasa kurang sesuai dengan seharusnya didapatkan atau merasa diperlakukan kurang adil dan pihak manajemen bisa mengevaluasi dan memperbaiki kesalahannya demi tujuan organisasi yang akan dicapai.
3. Bagi para mahasiswa atau peneliti lainnya, Dengan adanya beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, maka perlu dilakukan perbaikan dan inovasi dalam melakukan penelitian selanjutnya, terutama untuk penelitian dengan topik yang sama. Diharapkan untuk peneliti dapat mengkaji lebih dalam tentang gaya kepemimpinan *servant leadership* yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai agar diperoleh gambaran

yang lebih lengkap lagi, sehingga hasil penelitian yang akan datang lebih baik dari penelitian ini.

4. Peneliti selanjutnya harus dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor serupa atau dengan faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, agar hasilnya lebih akurat dan dapat digeneralisir untuk semua organisasi yang memiliki masalah serupa. Selain itu, peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk mengkaji variabel-variabel lain yang memiliki kemungkinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, M. R., & Hakim, B. R. (2014). Peer Review "Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan".

Aji, M., & Palupiningdyah, P. (2016). Pengaruh Servant Leadership terhadap Kinerja Karyawan dengan Burnout sebagai Variabel Intervening. Management Analysis Journal, 5(3).

Basuki, N. (2021). Servant Leadership Behavior. *Monas: Jurnal Inovasi Aparatur*, 3(1), 269-281.

Chaniago, Aspizain. 2017. *Pemimpin & Kepemimpinan (Pendekatan Teori & Studi Kasus)*. Jakarta : Lentera Ilmu Cendikia

Harianto, T. L. (2014). Pengaruh Servant Leadership Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Disiplin Kerja Pada Dinas Pu Pengairan Banyuwangi.

Haryono, S. (2018). *Manajemen Kinerja SDM Teori Dan Aplikasi*. Jakarta Timur: Luxima Metro Media.

Lampung TV. (2020) Debat Warga saat Susah Urus E-KTP Lampung Tengah. https://youtu.be/0VtQsmYOYzw (diakses 13 September 2021)

Ombudsman RI. (2018). Rapor Merah Layanan Publik, https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--rapor-merah-layanan-publik, (diakses 13 September 2021).

Paulus, S. R., Binilang, B. B., & Selanno, S. (2021). Karakteristik Kepemimpinan Melayani. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 7(5), 1-13.

Pohan, F. (2021). Pengaruh Servant Leadership dan Reward Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan PT General Indah Mustika. Journal of Business and Economics Research (JBE), 2(2), 47-53.

Prasetyono, H., & Ramdayana, I. P. (2020). Pengaruh servant leadership, komitmen organisasi dan lingkungan fisik terhadap kinerja guru. Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan, 8(2), 108-123.

Rahayu, M. (2019). Pengaruh Servant Leadership Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Prosesing Di Kantor Mail Processing Centre Bandung. Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi, XI (1), 99-108.

Samsuddin, H. (2018). *Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi. Edisi Pertama.* Sidoarjo: Indomedia Pustaka.

SigerTV. (2021). Optimalkan Layanan, Komisi I Dukung UPT Disdikcapil. https://youtu.be/QxaRsMMTk4Q. (diakses 13 September 2021)

Sinambela, Lijan Poltak, 2012. *Kinerja Pegawa Teori, Pengukuran dan Implikasi.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Smith, C. (2005). the leadership theory of robert K. Greenleaf, Retrieved.

Sobirin, A. (2014). *Konsep Dasar Kinerja Dan Manajemen Kinerja*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Supartha, W. G., & Dewi, I. G. A. M. (2017). Pengaruh Servant Leadership Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Pegawai (Studi pada Pegawai Negeri Sipil di RSUD Wangaya Kota Denpasar) I Gede Hendry Kamanjaya. E-Jurnal Ekon. dan Bisnis Univ. Udayana, 6, 2731-2760.

Suryana, A. (2010). *Kepemimpinan Pendidikan.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Tatulus, A., Mandey, J., & Rares, J. (2015). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Kecamatan Tagulandang Kabupaten Sitaro. Jurnal Administrasi Publik, 2(30)