



JEMSI:
Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem
Informasi

E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916

<https://dinastirev.org/JEMSI> dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i4>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Tugas Pokok Fungsi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kecamatan Cibungbulang Kabupaten Bogor

M Agil Setiawan¹, Saprudin Saprudin², Abubakar Iskandar³

¹Universitas Djuanda, Bogor, Indonesia, muhamadagiel27@gmail.com

²Universitas Djuanda, Bogor, Indonesia, saprudin@unida.ac.id

³Universitas Djuanda, Bogor, Indonesia, abubakar.iskandar@unida.ac.id

Corresponding Author: muhamadagiel27@gmail.com¹

Abstract: *Providing professional and quality services to the public is one of the three obligations of the State Civil Apparatus (ASN) as stated in Law Number 20 of 2023. The responsibility to provide the best service to the community is the obligation of government workers as public servants. The role of government in the delivery of public services has great significance, given that it is related to the public interest. The government operates for the benefit of society, not for private interests, and aims to create an environment that allows all individuals to thrive and achieve collective goals. The duties and roles of government employees in carrying out government functions are known as public service activities. Government employees are mandated to carry out their duties as servants of society and the state as described in the context of the delivery of services to the public by service units that are fully responsible for the performance of these functions and duties, The purpose of this study was to analyze the effect of transformational leadership and the main tasks and functions of the apparatus on the quality of service to the community at the Cibungbulang District Office, Bogor Regency, either directly or indirectly. The research conducted used quantitative research methods. The population in the study included all people in Cibungbulang, with sampling using the voluntary response sampling method. The sample consisted of individuals who voluntarily participated in the study. Data was collected through a questionnaire tool that had been tested for reliability as well as validity. The analysis was conducted by means of multiple linear regression, where provisional conjectures were tested through F-test and t-test using SPSS software. The results of the regression analysis indicated that 83.2% of the variation in service quality could be explained by factors in the transformational leadership variables and the main tasks of the apparatus function, while the remaining 16.8% was influenced by other factors that were not the focus of the study. The F test results show that the transformational leadership variable and the main tasks of the apparatus function simultaneously have a positive influence on service quality, with an Fcount value (245.796) which is greater than Ftable (2.700). In addition, the t-test results show that the transformational leadership variable produces a t-count value (17.544), while the t-table (1.660), which proves that the variable has a significant effect on service quality partially.*

Keyword: *Transformational Leadership, Duties of Apparatus Functions, Service Quality*

Abstrak: Memberikan pelayanan terhadap khalayak yang profesional dan bermutu adalah satu dari tiga kewajiban Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023. Tanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat merupakan kewajiban pekerja pemerintah sebagai pelayan publik. Peran pemerintah dalam penyelenggaraan layanan publik memiliki signifikansi yang besar, mengingat hal ini berkaitan dengan kepentingan umum masyarakat. Pemerintah beroperasi untuk kepentingan masyarakat, bukan untuk kepentingan pribadi, dan bertujuan menciptakan lingkungan yang memungkinkan semua individu untuk berkembang dan mencapai tujuan kolektif. Tugas dan peran pegawai pemerintah dalam melaksanakan fungsi pemerintahan dikenal sebagai aktivitas pelayanan masyarakat. Pegawai pemerintah diamanatkan untuk melaksanakan tugas mereka sebagai pelayan masyarakat dan negara sebagaimana dijelaskan pada konteks pelaksanaan layanan kepada publik oleh unit-unit pelayanan yang penuh tanggung jawab atas penyelenggaraan fungsi dan tugas tersebut. Tujuan penelitian ini ialah menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional dan tugas pokok serta fungsi aparatur terhadap mutu pelayanan pada masyarakat di Kantor Kecamatan Cibungbulang, Kabupaten Bogor, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian mencakup seluruh masyarakat di Cibungbulang, dengan pengambilan spesimen memakai metode voluntary response sampling. Sampel terdiri dari individu dengan cara sukarela berpartisipasi dalam penelitian ini. Data dikumpulkan melalui perangkat kuesioner yang telah dilakukan pengujian reliabilitas juga validitasnya. Penganalisisan dilakukan dengan cara regresi linear berganda, di mana dugaan sementara diuji melalui uji F dan uji t menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil analisis regresi mengindikasikan bahwa 83,2% ragam kualitas pelayanan bisa dijelaskan dengan faktor-faktor pada variabel kepemimpinan transformasional dan tugas pokok fungsi aparatur, sedangkan 16,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak menjadi fokus dalam penelitian. Adapun pengujian F memberikan hasil bahwa variabel cara memimpin transformasional dan tugas pokok fungsi aparatur secara simultan mempunyai pengaruh yang positif kepada kualitas pelayanan, dengan nilai Fhitung (245,796) yang lebih besar daripada Ftabel (2,700). Selain itu, hasil uji t memperlihatkan bahwasanya variabel kepemimpinan transformasional menghasilkan nilai thitung (17,544), sementara ttabel (1,660), yang membuktikan bahwa variabel itu memiliki efek yang signifikan terhadap kualitas pelayanan secara parsial.

Kata Kunci: Kepemimpinan Transformasional, Tugas Pokok Fungsi Aparatur, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Untuk mencapai tujuan negara, pembangunan terhadap aparatur agar berintegritas, profesional, netral, serta terhindar dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme sangatlah penting. Aparatur tersebut juga harus terhindar dari intervensi politik. Sesuai dengan asas-asas pada Pancasila serta Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, aparatur diharapkan mampu menghadirkan pelayanan publik secara optimal terhadap masyarakat juga berperan menjadi pengikat persatuan dan kesatuan bangsa. Agar aparatur dapat berkontribusi dalam reformasi birokrasi, perlu diakui bahwa aparatur merupakan suatu pekerjaan yang mempunyai tanggung jawab untuk mengolah dan mengeskalasi kompetensi diri juga melaksanakan tugas pokoknya dengan baik.

Namun, masih banyak aparaturnya yang kurang menyadari peran mereka sebagai pelayan masyarakat dan pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas. Rendahnya kualitas layanan publik menjadi perhatian masyarakat, yang sering kali mengeluhkan pengalaman mereka saat berinteraksi dengan kantor pemerintah kabupaten atau kota. Kesan pertama yang mereka rasakan adalah berhadapan dengan pegawai yang kurang ramah, tidak memberikan informasi yang memadai, lambat dalam memberikan layanan, sering kali lebih fokus pada aspek finansial, dan menunjukkan sikap yang tidak profesional.

Dalam konteks ini, KEMENPAN Nomor 63/KEP/M/PAN/2003 menetapkan Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik. Pedoman ini bertujuan untuk membantu lembaga pemerintah, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), untuk mengatur dan melaksanakan aktivitas serta pelayanan terhadap publik selaras dengan kewenangan yang dimiliki. Pemerintah juga menetapkan standar pelayanan publik melalui Keputusan MENPAN Nomor 04 Tahun 2006 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Adapun beberapa hal tersebut mencakup Kejelasan, Keamanan, Kesederhanaan, Keadilan yang merata, Efisiensi, Keterbukaan, Ekonomis, serta Ketepatan Waktu.

Organisasi perangkat daerah mencakup urusan pemerintahan yang berada di bawah kewenangan daerah, termasuk urusan wajib dan pilihan; untuk setiap urusan pemerintahan, tidak perlu dibentuk organisasi khusus. Seluruh Provinsi, Kabupaten, dan Kota diwajibkan memiliki pemerintahan, meskipun beberapa daerah mungkin hanya memiliki pemerintahan pilihan jika mereka memiliki keunggulan dan kekhasan yang mendukung otonomi yang lebih besar. Tujuannya adalah untuk mendorong pengembangan sektor unggulan di setiap wilayah guna meningkatkan kesejahteraan khalayak dengan optimalisasi sumber daya yang ada dengan pemanfaatan yang tepat. Dengan demikian, tujuan pembangunan nasional adalah untuk mengembangkan manusia secara holistik, yang mencakup pembangunan fisik yang sejalan dengan perkembangan mental dan psikologis individu. Konsep "pemberdayaan" saat ini digunakan untuk mendukung pengembangan individu.

James MacGregor Burns mendefinisikan kepemimpinan transformasional sebagai suatu proses yang memengaruhi pengikut sehingga terjadi peralihan yang berarti dalam sikap, kepercayaan, dan nilai-nilai mereka, yang mengakibatkan internalisasi tujuan lembaga dan visi pimpinan, serta memungkinkan pengikut untuk mencapai kinerja yang melebihi ekspektasi. Sementara itu, pemimpin transaksional berusaha memenuhi kebutuhan pengikut melalui imbalan guna mencapai tujuan yang ditetapkan. Sebaliknya, pemimpin transformasional memotivasi pengikut untuk memenuhi kebutuhan dan potensi mereka sendiri, serta memulai proses transformasi dan pengembangan diri. Oleh karena itu, pemimpin transformasional adalah individu yang memiliki nilai-nilai yang kuat (Roni Harsoyo, 2022).

Tugas Pokok dan Fungsi (TPF) yang diberikan kepada suatu posisi memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan yang disediakan. Tugas-tugas tersebut dapat dievaluasi melalui pelaksanaan yang tepat dan konsisten. Analisis jabatan merupakan proses sistematis yang mengidentifikasi keterampilan, wawasan, tugas, dan wewenang, serta tanggung jawab yang dibutuhkan guna melaksanakan sebuah pekerjaan pada pemerintahan. Tugas Pokok dan Fungsi Aparatur merupakan penjabaran dari analisis jabatan tersebut. Selain itu, analisis ini memberikan ringkasan mengenai wewenang dan tanggung jawab yang terkait dengan keberhasilan pelaksanaan tugas, serta pemahaman dan kompetensi yang diperlukan, dan juga kondisi lingkungan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas tersebut. Aparatur yang berfungsi sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan TPF di Kecamatan Cibungbulang sangat penting untuk memastikan bahwa setiap pekerjaan yang telah diproyeksikan dan diejawantahkan ke dalam pelaksanaan bisa dilaksanakan sebagaimana ekspektasi (Kasman, 2022).

Kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai upaya atau kompetensi/keahlian organisasi yang dapat dihitung dalam upaya untuk terpenuhinya kebutuhan dan keinginan

masyarakat terkait barang dan jasa. Ini mencakup berbagai aspek seperti produksi, sumber daya manusia, jasa, proses, lingkungan, serta semua hal terkait dengan konsumen, dengan tujuan akhir untuk mencapai kepuasan publik. Menurut Parasuraman dalam Sinollah & Masruro, ada lima parameter yang bisa dipakai dalam mengukur kualitas pelayanan publik, yakni *tangible*, *reliability*, *responsibility*, *empathy*, dan *assurance* (Dwi et al., 2023).

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka ditetapkan tesis ini dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Tugas Pokok Fungsi Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Cibungbulang, Kabupaten Bogor.”.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan peninjauan (survei), di mana data dikumpulkan dari sampel yang mewakili populasi secara keseluruhan. Tujuannya adalah meliputi *explorative* atau penjagaan, deskriptif, *explanatory* atau *confirmatory* (penjelasan), evaluasi, peramalan atau prediksi, serta penelitian operasional dan ekstensi parameter-parameter administrasi publik. Metode ini dipakai agar memperoleh data dari lokasi spesifik yang secara alamiah (bukan buatan), dengan melaksanakan pengumpulan data melalui berbagai metode, termasuk kuesioner, tes, wawancara terstruktur, dan lain-lain (Sugiyono, 2014:6).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Tahapan berikutnya sesudah mengumpulkan beragam respons dari responden adalah mengerjakan uji mutu data. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa item pernyataan atau indikator yang digunakan memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi, sehingga data yang dikumpulkan dapat diandalkan untuk pengujian hipotesis. Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

1. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan Transformasional

NO	INDIKATOR	Rhitung	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Pemimpin yang ideal/karismatik	0,414	VALID	karena rhitung > 0,3
2	Motivasi inspirasional	0,406	VALID	karena rhitung > 0,3
3	Stimulasi intelektual	0,408	VALID	karena rhitung > 0,3
4	Pertimbangan individual	0,529	VALID	karena rhitung > 0,3
5	Perubahan dan Inovasi	0,399	VALID	karena rhitung > 0,3

Berdasar pada tabel tersebut, memperlihatkan hasil perhitungan menggunakan SPSS yang menunjukkan bahwa semua item pertanyaan tentang gaya kepemimpinan memiliki nilai rhitung yang lebih besar daripada nilai rtabel, sehingga semua item tersebut dapat dianggap valid dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Tugas Pokok Fungsi Aparatur

NO	INDIKATOR	Rhitung	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Efektivitas Pelayanan Publik	0,311	VALID	karena rhitung > 0,3
2	Kualitas Regulasi dan Kebijakan	0,315	VALID	karena rhitung > 0,3
3	Komunikasi dan Informasi	0,348	VALID	karena rhitung > 0,3

4	Transparansi dan Akuntabilitas	0,321	VALID	karena rhitung > 0,3
---	--------------------------------	-------	-------	----------------------

Hasil analisis menunjukkan bahwa semua nilai korelasi antara item dan total skor (*Corrected Item-Total Correlation*) lebih tinggi daripada nilai rtabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan tentang gaya kepemimpinan valid dan layak untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

NO	INDIKATOR	Rhitung	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Keandalan	0,412	VALID	karena rhitung > 0,3
2	Daya Tanggap	0,403	VALID	karena rhitung > 0,3
3	Kepastian	0,456	VALID	karena rhitung > 0,3
4	Empati	0,546	VALID	karena rhitung > 0,3
5	Bukti Fisik	0,424	VALID	karena rhitung > 0,3
6	Aksesibilitas	0,522	VALID	karena rhitung > 0,3

Berdasarkan data yang disajikan menunjukkan bahwa semua item pertanyaan tentang gaya kepemimpinan memiliki nilai rhitung yang signifikan, sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

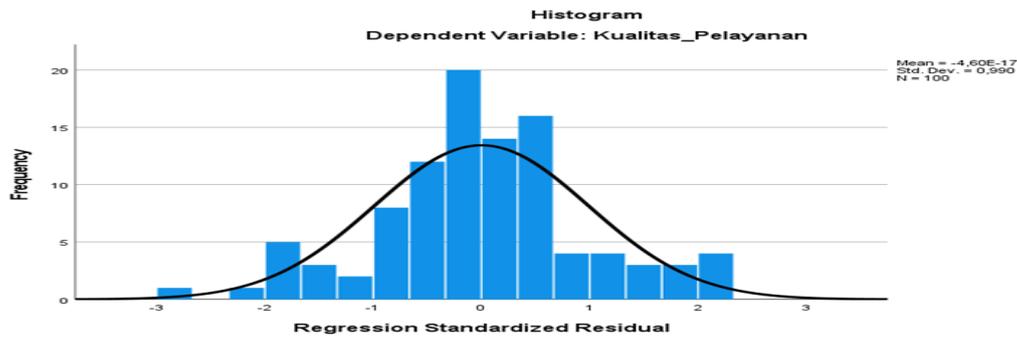
NO	VARIABEL	Cronbach a	SIMPULAN	KETERANGAN
1	Kepemimpinan Transformasional	0,759	Reliabel	karena cronbach a > 0,6
2	Tugas Pokok Fungsi Aparatur	0,646	Reliabel	karena cronbach a > 0,6
3	Kualitas Pelayanan	0,783	Reliabel	karena cronbach a > 0,6

Data yang disajikan terlihat bahwa setiap nilai rhitung yang tertera di kolom *Corrected Item-Total Correlation*, hasil dari perhitungan memakai SPSS (terlampir), lebih besar daripada nilai rtabel. Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa semua poin pertanyaan mengenai variabel gaya kepemimpinan tersebut valid dan dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Sesudah melakukan uji kualitas data dan mengonfirmasi bahwa semua data yang dihasilkan memenuhi syarat untuk bisa digunakan pada analisis selanjutnya, tahap berikutnya adalah melaksanakan uji asumsi konvensional/klasik. Uji tersebut diperlukan mendahului analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang dijalankan terdiri dari: (1) pengujian normalitas, (2) multikolinieritas, dan (3) heteroskedastisitas.

1. Hasil Uji Normalitas



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Untuk memeriksa asumsi normalitas, perhatikan diagram Histogram pada *output* SPSS. Jika diagram tersebut membentuk kurva yang mendekati normal, maka asumsi normalitas dapat dikatakan terpenuhi.

2. Uji Multikolinieritas

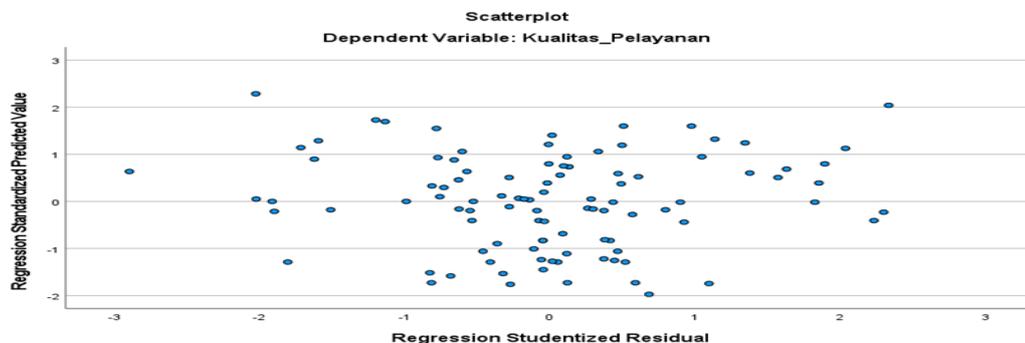
Tujuan uji multikolinieritas adalah untuk mendeteksi korelasi antara variabel independen. Uji ini menggunakan nilai Tolerance dan VIF sebagai indikator. Jika nilai Tolerance tinggi ($> 0,1$) atau VIF rendah (< 10), maka multikolinieritas tidak terjadi.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas

VARIABEL	COLLINEARITY STATISTICS			
	TOLERRANCE		VIF	
	HASIL	SIMPULAN	HASIL	SIMPULAN
Kepemimpinan Transformasional	0,674	$>0,1$	1,484	<10
Tugas Pokok Fungsi Aparatur	0,674	$>0,1$	1,484	<10

Berdasarkan grafik histogram, variabel tersebut terdistribusi secara normal, ditandai dengan bentuk histogram yang simetris. Kondisi ini memenuhi asumsi normalitas dalam analisis regresi, sehingga model tersebut dapat digunakan untuk memprediksi Kualitas Pelayanan.

3. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Heteroskidastisitas Dengan Pendekatan Grafik

Hasil analisis grafik Scatterplot memperlihatkan bahwa titik-titik berada pada posisi tersebar secara acak tanpa membentuk pola yang jelas, serta tersebar di atas dan di bawah garis nol. Kondisi ini mengindikasikan bahwa model regresi bebas dari heteroskedastisitas, sehingga

layak digunakan untuk memprediksi Kualitas Pelayanan.

Hasil Uji Hipotesis

Langkah terakhir dalam penelitian ini adalah melakukan uji hipotesis, yang bertujuan untuk menguji kebenaran hipotesis dan menjawab rumusan masalah. Uji ini meliputi analisis persamaan regresi, uji F, koefisien determinasi (R^2), dan uji t, untuk memastikan keabsahan hasil penelitian.

1. Persamaan Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,408	1,687		2,020	,046	
	Kepemimpinan_Transformasional	1,030	,059	,881	17,544	,000	,674
	Tugas_Pokok_Fungsi_Aparatur	,081	,073	,056	1,113	,268	,674

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Berdasarkan nilai *Unstandardized Coefficients* Beta pada tabel tersebut, dapat dianalisis persamaan regresi linier berganda yang didapatkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,408 + 1,030X_1 + 0,081X_2$$

Penjelasan:

- Konstanta senilai 3,408 menunjukkan bahwa apabila variabel kepemimpinan transformasional dan variabel tugas pokok fungsi aparatur dianggap nol (0), maka nilai variabel kualitas pelayanan adalah 3,408.
- Koefisien untuk variabel kepemimpinan transformasional sebesar 1,030 menunjukkan bahwa jika terjadi kenaikan sebesar 1 satuan pada variabel kepemimpinan transformasional, dengan asumsi nilai variabel tugas pokok fungsi aparatur tetap (konstan), maka kualitas pelayanan akan meningkat.
- Koefisien untuk variabel tugas pokok fungsi aparatur yang besarnya 0,081 memperlihatkan bahwa jika variabel tugas pokok pada fungsi aparatur mengalami penurunan sebesar 1 satuan, dengan asumsi *value* variabel kepemimpinan transformasional tetap (konstan), maka kualitas pelayanan akan meningkat.

2. Hasil Uji F (Uji Simultan)

Tabel 7. Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2336,923	2	1168,462	245,796	,000 ^b
	Residual	461,117	97	4,754		
	Total	2798,040	99			

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Tugas_Pokok_Fungsi_Aparatur, Kepemimpinan_Transformasional

Tabel di atas membuktikan bahwasanya nilai F hitung pada perolehan di kolom F ialah 245,796, sedangkan nilai F tabel yang dapat ditinjau pada tabel distribusi F (terlampir pada lampiran) yakni 2,700. Dengan demikian, bisa dinyatakan $F_{hitung} = 245,796 > F_{tabel} = 2,700$, adapun nilai signifikansinya yaitu $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini mengindikasikan variabel independen, yang terdiri dari kepemimpinan transformasional dan tugas pokok fungsi aparatur, dengan cara simultan mempunyai pengaruh signifikan kepada variabel dependen (kualitas pelayanan).

3. Koefisien Determinasi (R^2)

**Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,914 ^a	,835	,832	2,18032

a. Predictors: (Constant), Tugas_Pokok_Fungsi_Aparatur, Kepemimpinan_Transformasional

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Tabel di atas melihat hasil dari perhitungan *Adjusted R Square* yang nilainya 0,832, yang memiliki arti jikalau variabel independen dalam penelitian, yaitu kepemimpinan transformasional dan tugas pokok fungsi aparatur, dapat menjelaskan variabel dependen, yaitu kualitas pelayanan, yang besarannya 83,2%. Di samping itu, sisanya sebesar 16,8% dipaparkan oleh variabel lain yang pengujiannya tidak ada pada penelitian ini, seperti kinerja aparatur dan faktor-faktor lainnya. Hasil dari hitung *Adjusted R Square* senilai 0,832 mengindikasikan bahwa tingkat hubungan antara variabel yang diteliti sangat kuat, sebagaimana dapat ditinjau pada tabel di bawah.

4. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Langkah paling akhir yang perlu dilakukan adalah melaksanakan Uji t, yang biasa disebut sebagai Uji Parsial. Sementara Uji F memiliki tujuan agar dapat mengevaluasi pengaruh dengan langkah bersamaan, tujuan Uji t adalah menilai pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau individual.

**Tabel 9. Hasil Uji t (Uji Parsial)
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,408	1,687		2,020	,046		
	Kepemimpinan_Transformasional	1,030	,059	,881	17,544	,000	,674	1,484
	Tugas_Pokok_Fungsi_Aparatur	,081	,073	,056	1,113	,268	,674	1,484

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Untuk menentukan apakah H_0 atau H_1 diterima atau ditolak, bisa dilakukan dengan mengonparasikan t hitung tiap variabel dengan t tabel di tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$),

yaitu 1,660. Hasil perbandingan antara t hitung dan t tabel dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Dengan cara parsial, variabel kepemimpinan transformasional memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan karena signifikansinya ialah $0,000 < \alpha = 0,05$. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa H_0 tidak diterima dan H_1 diterima.

Sebaliknya, secara parsial, variabel tugas pokok fungsi aparatur tidak punya pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan karena nilai signifikansinya sebesar $0,268 > \alpha = 0,05$. Oleh sebab itu, bisa dinyatakan bahwasanya H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Bersandar pada latar belakang yang sudah dijelaskan pada penelitian, ditemui hambatan terkait dengan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cibungbulang. Gendal ini berkaitan dengan tugas utama fungsi aparatur pada pemberian layanan kepada masyarakat di Cibungbulang. Terdapat bukti, baik secara digital maupun melalui komunikasi langsung, bahwa masyarakat merasakan ketidakpuasan atas layanan yang diberikan oleh aparatur di kecamatan tersebut. Penelitian ini menggunakan variabel kepemimpinan transformasional dan tugas pokok fungsi aparatur sebagai variabel independen yang mempengaruhi variabel kualitas pelayanan sebagai variabel dependen. Hasil dari studi ini membuktikan bahwa hanya variabel kepemimpinan transformasional yang berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Cibungbulang, sementara variabel tugas pokok fungsi aparatur tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Adanya hasil negatif dari variabel tugas pokok fungsi aparatur dapat disebabkan oleh pelaksanaan tugas pokok dan fungsi aparatur yang kurang baik, di mana berbagai faktor seperti kurangnya pemahaman dan pelaksanaan tugas pokok serta fungsi aparatur yang tidak optimal, komunikasi yang tidak efektif, dan minimnya sumber daya yang memadai mengakibatkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan dan respons yang tidak memuaskan terhadap kebutuhan masyarakat, serta minimnya koordinasi antar unit kerja menyebabkan aparatur tidak dapat menjalankan tanggung jawab mereka secara efektif, sehingga berujung pada keterlambatan dalam memberikan pelayanan, ketidakpuasan masyarakat.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan melihat dominannya pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan. Dengan begitu terdapat banyak cara agar kualitas pelayanan meningkat, salah satunya dengan cara peningkatan etika dan profesionalisme kepada seluruh aparatur. Tetapi diperlukan juga komunikasi yang baik antar aparatur agar tercipta suasana kerja yang harmonis.

Hasil dari persamaan regresi pada variabel kepemimpinan transformasional menunjukkan nilai positif (+), yang mengindikasikan bahwa peningkatan kepemimpinan transformasional akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini diperkuat oleh nilai signifikansi yang diperoleh dari uji simultan; oleh karena itu, ketika variabel tugas pokok fungsi aparatur ditingkatkan secara bersamaan oleh pemimpin, kualitas pelayanan juga akan mengalami peningkatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penguraian dan pengevaluasian data yang telah dilakukan dalam variabel-variabel pada penelitian ini, maka ditetapkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengujian secara simultan menunjukkan bahwa Kepemimpinan Transformasional dan Tugas Pokok Fungsi Aparatur berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan kepada masyarakat di kecamatan Cibungbulang kabupaten bogor.
2. Pengujian parsial menunjukkan bahwa Kepemimpinan Transformasional memiliki dampak/pengaruh yang signifikan kepada Kualitas Pelayanan kepada masyarakat di kecamatan Cibungbulang kabupaten bogor.

3. Pengujian secara parsial menunjukkan bahwa Tugas Pokok Fungsi Aparatur tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan kepada masyarakat di kecamatan Cibungbulang kabupaten bogor.

REFERENSI

- Andarista, M. V., & Kriswibowo, A. (2023). Kepemimpinan Transformasional Kepala Desa Dalam Inovasi Pembangunan Desa Di Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. *Ekonika: Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 8(1), 1–23. <https://doi.org/10.30737/ekonika.v8i1.3019>
- Arifin Akbar. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Medan Sunggal Kota Medan.
- Dharmawan, G. B., WD, H. S., & Qothrunada, D. T. (2022). Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap produktivitas kinerja pegawai pemerintahan yang dimediasi oleh disiplin sebagai regulator. *Widya Climago*, 4(1), 19–28.
- Dwi, I., Nurhaeni, A., & Zulaechah, Z. A. (2023). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Samsat Banyumas. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 1–11. <https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/74139>
- Fauziah, F. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Kelurahan Di Kecamatan Paletang Kabupaten Pinrang. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 11(1), 52–63. <https://doi.org/10.37476/jbk.v11i1.3081>
- Hasanuddin, U. (2013). FUNGSI BADAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEMERINTAHAN DESA (BPMPD) KABUPATEN POLEWALI MANDAR untuk mencapai derajat Sarjana S-1 Program Studi Ilmu Pemerintahan. 59–165.
- Jaya, K., Kadir, A. G., & Yunus, R. (2009). Analisis Implementasi Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa (BPMPD) Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 133–144.
- Kasman, K. (2022). Implementasi Tugas Pokok Dan Fungsi (TUPOKSI) Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pagar Alam. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi* ..., 9(2), 591–596. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/prof/article/view/3496%0Ahttps://jurnal.unived.ac.id/index.php/prof/article/download/3496/2765>
- Mansur, T. (2018). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe. Universitas Sumatera Utara, Medantara, Medan, 119. https://www.academia.edu/download/35129277/Tesis_Kualitas_Pelayanan_Publik.pdf
- Margaretta, D. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Gaya Kepemimpinan Transaksional, dan Gaya Kepemimpinan Situasional terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Medan Baru. *Universitas HKBP Nommensen*, 1(1), 1–148.
- Mendrofa, V. M., Ndraha, A. B., & Telaumbanua, Y. A. (2022). Peran Kepemimpinan Transformasional Di Pt. Cabang Bank Sumut Gunungsitoli Dalam Menjaring Kerjasama Dengan Stakeholder Sebagai Mitra Kerja Pemerintah Di Kota Gunungsitoli. *Emba*, 10(4), 1517–1524.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Palilu, R. R. R. (2020). Pelayanan Publik Di Kelurahan Laang Tanduk Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara (Studi Kasus Pkh Dan Rastra). 1–147. http://eprints.stialanmakassar.ac.id/id/eprint/8/1/5.Tesil_Final_Ruth.pdf
- Riwukore, J. R., Alie, M., & Habaora, F. (2021). Kepemimpinan Transformasional Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Aparatur Sipil Negara Pemerintah Kota

- Kupang Nusa Tenggara Timur). *Jurnal Ecoment Global*, 6(1), 87–96. <https://doi.org/10.35908/jeg.v6i1.1327>
- Roni Harsoyo. (2022). Teori Kepemimpinan Transformasional Bernard M. Bass dan Aplikasinya Dalam Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 3(2), 247–262. <https://doi.org/10.21154/sajiem.v3i2.112>
- Sofiah Sinaga, N., Aprilinda, D., & Putra Budiman, A. (2021). Konsep Kepemimpinan Transformasional. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(7), 840–846. <https://doi.org/10.36418/cerdika.v1i7.123>
- Suriagiri. (2020). Kepemimpinan Transformatif. In Kompasiana. https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=myYrEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=kepemimpinan&ots=uCIh7XdOeQ&sig=6NxAKECd3vsq9da96-odo6YW_bo
- Ubaidila, S., & Maunah, B. (2022). Konsep Kepemimpinan Transformasional Perspektif Islam. *Asketik*, 6(1), 153–171. <https://doi.org/10.30762/asketik.v6i1.272>
- Widyarti, C., Mustakim, S., & . A. (2022). Efektifitas Tugas Pokok Fungsi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Dikombis : Jurnal Dinamika Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(1), 177–186. <https://doi.org/10.24967/dikombis.v1i2.1798>.