

SKRIPSI

**PERANAN KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PERIZINAN SISTEM DARING DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) BINTANG LIMA KOTA
MAKASSAR**

SITI FAKHIRAH ULFA ARIS

E011171514



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2021



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : SITI FAKHIRAH ULFA ARIS
NIM : E011171514
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Sistem Daring di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bintang Lima Kota Makassar.

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, dan dinyatakan telah sesuai dengan saran tim penguji skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 23 April 2021

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Syahribulan, M.Si

NIP 19600914 198702 2001

Dr. H. Muhammad Yunus, MA

NIP 19591030 198703 1002

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Dr. Nurdin Nara, M.Si

NIP 19630903 198903 1002





UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : SITI FAKHIRAH ULFA ARIS
NIM : E011171514
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : "Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Sistem Daring di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bintang Lima Kota Makassar"

Telah dipertahankan dihadapan sidang penguji skripsi program sarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Pada Hari Kamis Tanggal 29 April 2021

Makassar, 23 April 2021

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. Syahribulan, M.Si (.....)

Sekretaris Sidang : Dr. H. Muhammad Yunus, MA (.....)

Anggota : 1. Dr. Ali Fauzy Ely, M.Si (.....)

2. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si (.....)



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SITI FAKHIRAH ULFA ARIS

NIM : E011171514

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Sistem Daring Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bintang Lima Kota Makassar” adalah benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 23 April 2021

Yang menyatakan,



SITI FAKHIRAH ULFA ARIS

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Karena rahmat dan hidayah-Nya penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Sistem Daring di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bintang Lima Kota Makassar”. Shalawat serta salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, yang membawa manusia dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Untuk itu dari sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangan pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat kondusif.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua (Moh. Aris Pasigai, SE,MM dan Hj. Suriani Nurdin S.Sos) yang telah tulus ikhlas memberikan kasih sayang, cinta, doa, perhatian dukungan moral dan materi yang telah diberikan selama ini. Terima kasih telah meluangkan segenap waktunya untuk mengasuh, mendidik, membimbing, dan mengiringi perjalanan hidup penulis dengan dibarengi alunan doa yang tiada henti agar penulis sukses dalam menggapai cita-cita.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA. Selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para pembantu Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. Bapak Prof. Dr. Armin, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta seluruh stafnya.
3. Bapak Dr. Nurdin Nara, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin dan Bapak Dr. Muh Tang Abdullah, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
4. Dosen Pembimbing Dr. Syahribulan, M.Si dan Bapak Dr. H. Muhammad Yunus, MA yang telah mendorong, membantu dan membimbing, serta mengarahkan penulis hingga penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Dr. Ali Fauzy Ely, M.Si dan Ibu Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si selaku penguji dalam sidang proposal dan skripsi penulis. Terima kasih atas kesediaannya dalam menghadiri sidang proposal dan skripsi dan atas segala motivasi, arahan dan kritikan dalam penulisan skripsi ini.
6. Para Dosen pengajar jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin atas bimbingan, arahan, didikan dan motivasi yang diberikan selama kurang lebih 3 tahun perkuliahan. Semoga penulis dapat memanfaatkannya sebaik mungkin.
7. Seluruh staf Departemen Ilmu Administrasi (Ibu Darma, Ibu Rosmina, Pak Lili) dan staf di lingkungan FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
8. Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bintang lima Kota Makassar beserta seluruh staf pegawai yang telah

memberikan waktu, ruang, dan bantuannya selama penulis melakukan penelitian.

9. Keluarga Besar Drs. H. Muhammad Nurdin B yang senantiasa mengawal, membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam melakukan penelitian. Terkhusus Saudara-saudara saya (Fadil, Cica, Diba, Ilal, dan Nadia).
10. Kepada HUMANIS FISIP UNHAS yang menjadi tempat berproses dan tempat saya mendapatkan saudara-saudara baru walaupun kami tidak sedarah.
11. Teman-teman seperjuangan LEADER17 (Loyalty and Educated of Administrative Generation), terima kasih atas segala bantuan dan perhatian kalian selama proses perkuliahan serta cerita suka dan dukanya selama di kampus. semoga kebersamaan yang terjalin selama ini tetap ada dan semoga harapan, cita-cita kita bersama dapat tercapai, dan sukses untuk teman-teman Leader.
12. Kakak-kakak CREATOR 07, BRAVO 08, CIA 09, PRASASTI 10, BRILIAN 11, RELASI 12, RECORD 13, UNION 14, CHAMPIONS 15, FRAME 16 dan adik-adik LENTERA 18 dan MIRACLE 19 yang telah berbagi pengalaman selama berorganisasi di HUMANIS FISIP UNHAS.
13. Teman-teman SODEC 3, kakak-kakak senior dan adik-adik UKM Seni Tari Fisip Unhas yang telah memberikan warna tersendiri bagi kehidupan penulis selama diperkuliahan, sukses bagi kita semua.
14. Teman-teman KKN GEL.104 Tamalanrea 06 (Dhia, adhi, Naya, Rifdah, Alya, Adhiem, Kak Zandi, Kak Arif, Iedil, Amirah, Rafli, Afiat, Juan, Rina, Santos, Alfin, Amma dan nurul) yang selalu memberikan semangat kepada penulis, sukses selalu buat kita semua.

15. Teman-teman UKM Wacana (Putri, Fifah, Ifah, Titania, Clau, Mardiyah, Fitri, Arham, Supri dan Ajid) yang selalu memberikan semangat dan membantu penulis selama di bangku perkuliahan.
16. Saudari Annisa Nurjannah Pratiwi dan Moetia Larasati yang senantiasa membantu penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
17. Teman rasa saudara saya (Andifirda, Nade, Naya, Ridha, Aul, Zahra, dan Andi Zuleha) yang senantiasa memberikan support dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini, semoga sukses selalu kalian.
18. Teman-teman saya (Pidah, Asry, Itya dan Savira) yang sudah menemani saya selama di bangku SMA dari kelas 10 sampai sekarang yang senantiasa memberikan dukungan satu sama lain untuk bisa mendapatkan gelar sarjana.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini bukan merupakan suatu hal yang mudah, tetapi suatu proses yang panjang menyita segenap tenaga dan pikiran, namun atas bantuan dan dorongan yang diberikan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sebagai penutup penulis sadar akan segala keterbatasan yang ada oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan.

Makassar, 23 April 2021

Penulis



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

SITI FAKHIRAH ULFA ARIS (E011171514), The Role of Leadership in Improving Online System Licensing Services at the Five Star Investment and One Stop Services (PTSP) Office of Makassar City. One Hundred fifty two pages + twenty one pictures + twenty literature. Under Dr. Syahribulan, M.Si dan Dr. H. Muhammad Yunus, MA.

In general, this research aims to analyze the role of leadership in improving online system licensing services in the Office of Investment and One-Door Integrated Services (PTSP) Makassar City. The research method used in this research is qualitative approach where the research conducted is descriptive which tends to use analysis to know or describe the reality of the occurrence studied. The process of data analysis is carried out continuously starting with studying all available data from various sources, namely interviews, observations that have been written in field records, documentation and so on until the conclusion.

The role of leadership is a behavior that is expected by the leader in occupying a certain position which is expected to play a role in influencing, guiding, evaluating his subordinates towards achieving the goals of an organization. In this study, the focus of the study was divided into (4) roles, namely Direction Determinants, Change Agents, Spokespersons, and Trainers. The results of research at the Five Star Investment Service and One Stop Services (PTSP) of Makassar City indicate that the Role of Leadership in Improving Online System Licensing Services is still insufficient to be said to be effective in providing five-star class services to the community. This can be seen from the fact that there are still some people who come to the Makassar City Investment and One Stop Integrated Service (PTSP) Office to make a permit letter or just ask about the file requirements needed when they want to make a permit through the Online System.

Keywords : Leadership, Public Services, E-Government, The Five Star Investment and One Stop Services (PTSP) Office of Makassar City



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

SITI FAKHIRAH ULFA ARIS (E011171514), Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Sistem Daring di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bintang Lima Kota Makassar . 152 halaman + 21 gambar + 20 Kepustakaan, dibawah Bimbingan Dr. Syahribulan, M.Si dan Dr. H. Muhammad Yunus, MA.

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan perizinan sistem daring di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yang cenderung menggunakan analisis untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Proses analisis data dilakukan secara terus menerus dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yakni wawancara, observasi yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumentasi dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan.

Peranan kepemimpinan adalah suatu perilaku yang diharapkan oleh pemimpin dalam menduduki suatu posisi tertentu yang diharapkan bisa berperan untuk mempengaruhi, membimbing, mengevaluasi bawahannya kearah pencapaian tujuan sebuah organisasi. Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian dibagi atas (4) peranan yaitu Penentu Arah, Agen Perubahan, Juru Bicara, dan Pelatih. Hasil penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bintang Lima Kota Makassar menunjukkan bahwa Peranan Kepemimpinan dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Sistem Daring masih kurang untuk dikatakan efektif dalam memberikan pelayanan berkelas bintang lima kepada masyarakat. Hal ini dilihat dari masih ada beberapa masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar untuk membuat surat perizinan atau sekedar bertanya mengenai keperluan berkas yang dibutuhkan saat ingin membuat surat perizinan melalui Sistem Daring (Online).

Kata kunci : Kepemimpinan, Pelayanan Publik, E-Government, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Bintang Lima Kota Makassar.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	10
I.3. Tujuan Penelitian	10
I.4. Manfaat Penelitian	11
1. Akademis.....	11
2. Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
II.1. Konsep Kepemimpinan.....	12
II.1.1 Teori Kepemimpinan.....	13

II.1.2 Tipe-tipe Kepemimpinan	22
II.1.3 Sifat-sifat Kepemimpinan	24
II.1.4 Fungsi Kepemimpinan	25
II.1.5 Kepemimpinan Yang Efektif	25
II.1.6 Peranan Kepemimpinan	27
II.2 Konsep Pelayanan Publik	29
II.2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	31
II.2.2 Tujuan Pelayanan Publik	32
II.2.3 Kriteria Pelayanan Publik.....	33
II.2.4 Pelayanan Prima	40
II.3. Konsep E-Goverment	43
II.3.1 Manfaat E-Government.....	45
II.3.2 Prinsip E-Government.....	46
II.3.3 Model E-Government.....	47
II.3.4 Pelayanan Publik Berbasis E-Government	49
II. 4 Kerangka Pikir	52
BAB III METODE PENELITIAN.....	53
III.1. Pendekatan Penelitian	53
III.2. Lokasi Penelitian.....	54
III.3. Tipe dan Dasar Penelitian.....	54
III.4. Fokus Penelitian	54

III.5. Informan Penelitian	58
III.6. Jenis Data.....	58
III.7. Teknik Pengumpulan Data.....	59
III.8. Teknik Analisis Data	60
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	62
IV.1. Gambaran Umum Instansi.....	62
IV.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi DPM-PTSP Kota Makassar	62
IV.1.2 Visi dan Misi DPM-PTSP Kota Makassar	63
IV.1.3 Struktur Organisasi DPM-PTSP Kota Makassar	64
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	94
V.1. Peranan Kepemimpinan	98
V.1.1 Penentu Arah	98
V.1.2 Agen Perubahan	100
V.1.3 Juru Bicara	103
V.1.4 Pelatih	106
V.2 Faktor yang Mempengaruhi Peranan Kepemimpinan	108
V.2.1 Faktor Pendukung Peranan Kepemimpinan	108
V.2.2 Faktor Penghambat Peranan Kepemimpinan	111
BAB VI PENUTUP	118
VI.1. Kesimpulan.....	118
VI.2. Saran.....	120

DAFTAR PUSTAKA.....	121
LAMPIRAN	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Kerangka Pikir	52
Gambar IV.1 Struktur Organisasi DPM-PTSP Kota Makassar	93

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Kepemimpinan di era globalisasi akan menghadapi tuntutan yang semakin kompleks. Kondisi demikian menuntut kapabilitas dan keterampilan pemimpin dalam mengelola perubahan. Pimpinan dan kepemimpinan yang diembannya memiliki fungsi strategis yang menentukan kinerja organisasi. Pemimpin yang melaksanakan kepemimpinannya secara efektif, dapat menggerakkan orang atau personil kearah tujuan yang dicita-citakan, akan menjadi panutan dan teladan. Sebaliknya pemimpin yang keberadannya hanya sebagai figure dan tidak memiliki pengaruh serta kemampuan kepemimpinan, akan mengakibatkan kinerja organisasi menjadi lambat, karena ia tidak memiliki kapabilitas dan kecakapan untuk menghasilkan kinerja terbaik.

Pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki superioritas tertentu, sehingga dia memiliki kewibawaan dan kekuasaan untuk menggerakkan orang lain melakukan usaha bersama guna mencapai sasaran tertentu. Kepemimpinan adalah kemampuan untuk memberikan memberikan pengaruh yang konstruktif kepada orang lain untuk melakukan satu usaha kooperatif mencapai tujuan yang sudah direncanakan. Pemimpin yang berhasil di era globalisasi adalah yang mempunyai visi, keberanian, serta kerendahan hati untuk terus menerus belajar dan mengasah kecakapan dan emosinya.

Terdapat banyak ragam pandangan tentang pengertian kepemimpinan, *leadership*. Antara lain Robbins (2003: 314) memberikan definisi kepemimpinan sebagai kemampuan mempengaruhi suatu kelompok menuju pada pencapaian tujuan. Sumber dari pengaruh mungkin bersifat formal, seperti yang diberikan pada jabatan manajerial dalam organisasi.

Greenberg dan Baron (2003: 471) memberikan definisi kepemimpinan sebagai proses dimana satu individu mempengaruhi anggota kelompok lain menuju pencapaian tujuan kelompok atau organisasional yang didefinisikan.

Kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi orang lain untuk memahami dan menyetujui tentang apa yang perlu dilakukan dan bagaimana melakukannya, dan proses memfasilitasi individu dan usaha kolektif untuk menyelesaikan sasaran bersama (Yukl, 2010: 26). Dalam definisi ini termasuk usaha tidak hanya mempengaruhi dan memfasilitasi pekerjaan sekarang dari kelompok atau organisasi, tetapi juga untuk memastikan bahwa dipersiapkan menghadapi tantangan masa depan.

Para pemimpin dalam menjalankan dan melaksanakan rencana yang diinginkan menerapkan power (kekuasaan) yang dimiliki dengan tujuan agar tercapai dan berjalannya pekerjaan sesuai dengan rencana. Power adalah kemampuan untuk mempengaruhi orang lain. Bagi pimpinan penggunaan power dalam setiap rencana kerja yang dijalankan adalah sesuatu yang positif, asal power tersebut dilakukan mengikuti batas-batas yang dibenarkan dalam dunia kerja. Penggunaan power oleh seorang

pimpinan akan semakin terlihat dalam setiap keputusan-keputusan yang dianggap memiliki nilai penting dan memiliki pengaruh besar bagi profit dan keberlanjutan usaha. Pemimpin yang ideal adalah pemimpin yang mampu memprediksi kondisi yang akan terjadi dikemudian hari, serta mempergunakan power yang dimiliki untuk melindungi perusahaan dari berbagai kondisi yang akan terjadi dikemudian hari. Seperti menghindari timbulnya penurunan penjualan, mempertahankan karyawan yang memiliki potensi serta mampu memberi jaminan tingkat kesejahteraan kepada para karyawan yang memiliki potensi serta mampu memberi jaminan tingkat kesejahteraan kepada para karyawan, termasuk mendongkrak tingkat penjualan dan berbagai kebijakan lainnya.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan pada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 Ayat (1) bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan

pelayanan publik. Dipertegas pula dalam ayat (7) bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

UU No. 25/2009 tersebut diatas memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan dalam pemberian pelayanan. Hal ini sebagai upaya mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan dalam pelayanan publik. Tantangannya adalah pemerintah harus menyediakan sarana prasarana yang memadai dan penyediaan sumber daya aparatur yang kompeten dan berkualitas sebagai syarat untuk menjalankan pelayanan yang prima.

Pemimpin adalah penggerak utama organisasi. Otoritas organisasi berada di tangan pemimpin. Pemimpin juga menjadi kunci keberhasilan dari suatu organisasi. Begitu juga kegagalan organisasi juga tergantung bagaimana pemimpin melakukan proses kepemimpinannya. Pemberian layanan dapat dilakukan secara optimal jika sistem kepemimpinan dikelola secara baik atas kendali pemimpin.

Seorang pemimpin tidak hanya sebagai pengambilan kebijakan dalam organisasi, tetapi harus menjadi *Agent of Change* dan pelaku dalam organisasi (Hayat 2014). Sehingga secara pasti pemimpin bisa melakukan control penuh terhadap jalannya organisasi. Pemimpin juga harus mempunyai keberanian dalam melakukan kreativitas dan Inovasi, mampu membuat terobosan dan kebijakan populis serta mempunyai keterampilan yang inspiratif.

Ilmuwan pemerintahan dan juga badan-badan resmi PBB untuk pelayanan publik terus mengevaluasi dan sekaligus mencari strategis yang jitu dalam rangka mengembangkan standar mutu pelayanan public bagi negara-negara berkembang di Indonesia. The UNPAN (www.unpan.org) dan World Public Sector misalnya, selalu saja mengembangkan ide dan memfasilitasi pengembangan sistem baru dalam rangka perbaikan pelayanan public (*Better Public Services*).

Pelayanan publik dikaitkan dengan keberanian inovasi dalam birokrasi dan pentingnya introduksi IT (information Technology) untuk perbaikan sistem pelayanan, peningkatan produktivitas, efisiensi, dan bahkan demokrasi. Dari sisi akademis seperti telah ada kesimpulan umum, walaupun juga banyak kritik, trend aplikasi E-government dalam pemerintahan serta hasil yang telah dicapai mengesankan bahwa negara-negara yang ingin memperbaiki pelayanan publiknya sedikit banyak harus berani berinovasi dalam manajemen pelayanan dan peningkatan mutu pelayanan publiknya.

Di Indonesia, sejak ada gerakan reformasi tahun 1998, paradigma yang berkembang dalam administrasi publik adalah tuntutan pelayanan public yang lebih baik dari sebelumnya. Tuntutan akan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada publik menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah penyelenggaraan pelayanan public.

Pelayanan publik di Indonesia nyatanya masih menjadi masalah. Hingga saat ini, pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada publik sering kali “dianggap” belum baik dan tidak memuaskan. Kesimpulan yang disebutkan Agus Dwiyanto dkk (2003:102) dalam GDS (*governance and decentralization survey*) 2020 di 20 Provinsi di Indonesia tentang kinerja pelayanan publik menyebutkan, “Walaupun pelaksanaan otonomi daerah tidak memperburuk kualitas pelayanan publik secara umum, praktik penyelenggaraan pelayanan publik masih jauh dari prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik”.

Para ahli memprediksikan bahwa strategi bisnis baik di dunia bisnis maupun pemerintahan tengah memasuki era baru yaitu era persaingan dan inovasi, dimana nilai didasarkan pada peningkatan layanan yang berasal permintaan dan bersifat pribadi dimana layanan tersebut dikreasi secara bersama-sama antara pemerintah dengan masyarakat yang menggambarkan kerjasama dan jaringan penyedia.

Teknologi Informasi saat ini menjadi kebutuhan masyarakat secara umum. Indonesia merupakan pangsa pasar besar dalam penggunaan teknologi saat ini. Bahkan salah satu masyarakat terbanyak yang menggunakan teknologi informasi. Semakin semaraknya teknologi yang

berkembang saat ini dan semakin tingginya penggunaan teknologi, sudah saatnya teknologi masuk dan berkembang pada penyediaan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah dari masyarakat untuk masyarakat dan oleh negara. Dari masyarakat, apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Pemenuhan kebutuhan masyarakat akan bentuk dan proses pelayanan adalah sebuah keharusan. Kecepatan pelayanan adalah bagian dari yang diharapkan oleh masyarakat dalam pemberian pelayanan. Untuk masyarakat, tentu setiap pelayanan yang diberikan adalah untuk masyarakat sebagai penerima pelayanan. Setiap pelayanan yang disediakan adalah hanya untuk masyarakat. Pelayanan itu milik masyarakat. Pemerintah menjadi fasilitator terhadap aspek seluruh pelayanan tersebut. Negara harus menyediakan kebutuhan pelayanan masyarakat, sehingga pelayanan bersifat baik dan memuaskan.

Untuk memenuhi unsur di atas, penyediaan teknologi dan informasi merupakan bagian penting yang harus terus dibangun oleh pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Internet sudah menjadi kebutuhan masyarakat modern saat ini. Teknologi sudah menjadi kebiasaan masyarakat Indonesia saat ini. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik jangan sampai ketinggalan terhadap teknologi dan informasi yang dengan cepat berkembang saat ini. Penggunaan teknologi di dalam pelayanan publik adalah sebuah keharusan dan keniscayaan.

Kecepatan teknologi akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik sudah harus online dengan berbasis pada teknologi informasi. Penggunaan teknologi menjadi kewajiban bagi

penyedia pelayanan. Penggunaan teknologi merupakan salah satu aspek yang mendukung pelayanan publik yang prima. Dengan teknologi, pelayanan publik dapat diselesaikan secara cepat dan tepat, mudah dan murah. Begitu juga cita-cita pemerintahan yang baik sudah mulai memasuki pada aspek e-Government, hal ini perlu ditingkatkan dan didukung dalam pelaksanaannya hingga pada pemerintah paling bawah.

Kaitan dari konsep peranan kepemimpinan dan pelayanan sistem online (daring) tersebut membahas mengenai bagaimana peranan kepemimpinan ini sangat besar kaitannya dengan pelayanan berbasis online (E-government) karena pemimpin dihadapkan dengan perubahan-perubahan yang terjadi terus menerus baik itu dalam lingkup internal maupun dalam lingkup eksternal. Pemimpin disini diharapkan dapat mengatasi masalah-masalah yang terjadi dalam situasi apapun di masa depan. sehingga pemimpin diharapkan memberikan pemikiran-pemikiran yang inovasi terhadap pelayanan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, salah satunya ialah pelayanan yang berbasis online , semakin maju teknologi maka diharapkan semakin maju pula pelayanan yang terjadi di Indonesia tanpa terkecuali pelayanan yang berbasis online yang dapat memudahkan masyarakat mengaksesnya walaupun sedang berada dirumah. Karena dalam memberikan pelayanan hal utama yang harus diperhatikan pemerintah dalam mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik ialah kepuasan dari masyarakat itu sendiri karena pelayanan yang dianggap sukses ialah pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan dan kebutuhan dari masyarakat.

Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Bintang Lima Kota Makassar bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih modern kepada masyarakat makassar, yang bertempat di Balaikota Jalan Ahmad Yani No.2 Makassar. PTSP Bintang Lima ini resmi beroperasi setahun yang lalu yang dilengkapi berbagai fasilitas pelayanan modern. Dinas PTSP akan melayani 31 jenis item perijinan. Sebagai wujud nyata dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, PTSP Bintang Lima wajib untuk memberikan pelayanan prima sekelas bintang lima untuk masyarakat yang bertujuan untuk membuat masyarakat lebih aman dan nyaman melakukan pelayanan publik dibidang kependudukan. Saat ini PTSP Bintang lima melayani pembuatan SIM, KTP, Pembayaran Listrik, pembayaran PDAM serta Bpjs Ketenagakerjaan secara online.

Peneliti telah berupaya mencari berbagai informasi dan pra research mengenai Pelayanan perizinan sistem daring di Dinas Penanaman modal dan PTSP Bintang Lima Kota Makassar dari beberapa sumber. Oleh karena itu Melihat dari Penjelasan tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengangkat sebuah judul: **“Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Sistem Daring di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Bintang Lima Kota Makassar”** hal ini didukung dengan data yang diperoleh melalui <https://makassar.tribunnews.com/2020/06/18/punya-sistem-online-layanan-dpm-ptsp-kota-makassar-masih-sistem-manual-waktu-tunggu-pun-tak-jelas> Pada tanggal 21 Juni 2020, 14.00 WITA. Bahwa sejak terbukanya pelayanan perizinan sistem daring di Dinas penanaman modal dan PTSP Bintang Lima Kota Makassar pada tahun 2018 lalu

memang masih belum efektifnya pelayanan sistem daring tersebut, hal ini dibuktikan karena masih banyak keluhan dari beberapa masyarakat. Ada yang mengeluhkan mengenai sistem pelayanan yang masih manual serta waktu tunggu yang tidak jelas serta jaringan yang lambat sehingga belum maksimal proses pelayanan, hal ini yang menjadi faktor yang paling utama dalam mempengaruhi belum maksimalnya pelayanan perizinan sistem daring di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu (PTSP) Bintang Lima Kota Makassar.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan pada penelitian ini adalah, yaitu :

1. Bagaimana Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Sistem Daring di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Bintang Lima Kota Makassar?
2. Bagaimana Faktor yang mempengaruhi Peranan Kepemimpinan dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Sistem Daring di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Bintang Lima Kota Makassar?

I.3. Tujuan Penelitian

Penelitian harus mempunyai tujuan tertentu agar dapat memberikan gambaran dari hasil penelitian sesuai dengan keadaan di lapangan yang sebenarnya. Tujuan penelitian adalah memecahkan permasalahan yang tergambar dalam latar belakang dan rumusan masalah. Adapun tujuan yang hendak dicapai ialah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Peranan Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Sistem Daring di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Bintang Lima Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Faktor yang mempengaruhi Peranan Kepemimpinan dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Sistem Dari di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Bintang Lima Kota Makassar.

I.4. Manfaat Penelitian

Tujuan enelitian di atas, diharapkan diperoleh manfaat baik manfaat Akademis maupun Praktis :

1. Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi tentang peran pemimpin yang baik dan sebagai bahan informasi tentang kepemimpinan di era globalisasi dan bagi akademisi lainnya.

2. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran ide dan gagasan bagi para pemimpin dan calon pemimpin dalam birokrasi pemerintahan serta diharapkan dapat menjadi masukan atau bahan informasi bagi peneliti selanjutnya atau mahasiswa lain yang berminat mendalami studi tentang kepemimpinan di era globalisasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Konsep Kepemimpinan

Kepemimpinan atau leadership termasuk kelompok ilmu terapan atau *applied sciences* dari ilmu-ilmu sosial, sebab prinsip-prinsip dan rumusan-rumusannya bermanfaat dalam meningkatkan kesejahteraan manusia. Sebagai langkah awal untuk mempelajari dan memahami segala sesuatu yang berkaitan dengan aspek-aspek kepemimpinan dan permasalahannya, perlu dipahami terlebih dahulu makna atau pengertian dari kepemimpinan.

Kepemimpinan adalah proses menginspirasi orang lain untuk bekerja keras untuk menyelesaikan tugas penting (Schermerhorn, 2010:434). Pemimpin diharapkan menyelesaikan segala sesuatu pertama kali. Masalah yang harus diselesaikan sangat kompleks, ambigu dan multidimensional. Pemimpin diharapkan untuk tetap focus pada tujuan jangka panjang sambil menghadapi masalah dan tekanan dalam jangka pendek. Hal tersebut memerlukan kerja keras untuk menjadi great leader, terdapat banyak tantang untuk menjadi ahli.

Kepemimpinan adalah tentang mempengaruhi, memotivasi, dan memungkinkan orang lain memberikan kontribusi pada efektivitas dan keberhasilan organisasi dimana mereka menjadi anggota (McShane dan Von Glinow, 2010: 360).

Kepemimpinan adalah sebagai penggunaan kekuasaan dan pengaruh untuk mengarahkan aktivitas pengikut pada pencapaian tujuan, di mana pengarahan dapat mempengaruhi interpretasi pengikut terhadap kejadian, organisasi dari aktivitas kerja mereka, komitmen mereka terhadap tujuan utama, hubungan mereka dengan pengikut lain, dan akses mereka pada kerja sama dan dukungan dari unit kerja lain (Colquitt, LePine, dan Wesson, 2015: 464)

Definisi Universal Kepemimpinan pada dasarnya tidak ada definisi, karena kepemimpinan sangat kompleks dan karena kepemimpinan dipelajari dengan cara yang berbeda yang memerlukan definisi berbeda. Dari berbagai variasi pandangan tersebut kiranya dapat dirumuskan pengertian bahwa kepemimpinan pada dasarnya adalah “Kemampuan pemimpin dalam menginspirasi, mempengaruhi, memotivasi, mendorong dan memfasilitasi aktivitas segenap sumber daya manusia untuk memberikan komitmen dan kontribusi terbaiknya untuk mencapai tujuan organisasi”.

II.1.1 Teori Kepemimpinan

Teori lain mengemukakan bahwa pemimpin timbul karena situasinya memungkinkan ia ada. Dan teori yang paling mutakhir melihat kepemimpinan lewat perilaku organisasi. Orientasi perilaku ini mencoba untuk menengahkan pendekatan yang bersifat social learning pada kepemimpinan. Teori ini menekankan bahwa terdapat factor penentu timbal balik dalam kepemimpinan. Factor penentu itu ialah pemimpin sendiri (termasuk didalamnya kognisinya), situasi lingkungan (termasuk

pengikut-pengikutnya dan variabel-variabel makro), dan perilakunya sendiri, tiga factor penentu ini merupakan dasar dari teori kepemimpinan yang diajukan oleh ilmu perilaku organisasi.

Berikut ini akan diuraikan beberapa teori yang tidak asing lagi bagi literature-literatur kepemimpinan pada umumnya :

a. Teori Sifat (*Trait Theory*)

Teori awal tentang sifat ini dapat ditelusuri kembali pada zaman Yunani kuno dan zaman Roma. Pada waktu itu orang percaya bahwa pemimpin itu dilahirkan, bukannya dibuat. Teori the great man menyatakan bahwa seseorang dilahirkan sebagai pemimpin akan menjadi pemimpin tanpa memperhatikan apakah ia mempunyai sifat atau tidak mempunyai sifat sebagai pemimpin. Contoh dalam sejarah ialah Napoleon. Ia dikatakan mempunyai kemampuan alamiah sebagai pemimpin, yang dapat menjadikannya sebagai pemimpin besar pada setiap situasi.

Teori "Great Man" barangkali dapat memberikan arti lebih realistis terhadap pendekatan sifat dari kepemimpinan, setelah mendapat pengaruh dari aliran perilaku pemikir psikologi. Adalah suatu kenyataan yang dapat diterima bahwa sifat-sifat kepemimpinan itu tidak seluruhnya dilahirkan, tetapi juga dapat dicapai lewat suatu pendidikan dan pengalaman. Dengan demikian, perhatian terhadap kepemimpinan dialihkan kepada sifat-sifat umum yang dipunyai oleh pemimpin, tidak lagi menekankan apakah pemimpin itu dilahirkan atau dibuat.

b. Teori Kelompok

Teori kelompok dalam kepemimpinan ini memiliki dasar perkembangan yang berakar pada psikologi sosial. Teori pertukaran yang klasik membantunya sebagai suatu dasar yang penting bagi pendekatan teori kelompok.

Teori kelompok ini beranggapan bahwa, supaya kelompok bisa mencapai tujuan-tujuannya, harus terdapat suatu pertukaran yang positif di antara pemimpin dan pengikut-pengikutnya.

Kepemimpinan yang ditekankan pada adanya suatu proses pertukaran antara pemimpin dan pengikutnya ini, melibatkan pula konsep-konsep sosiologi tentang keinginan-keinginan mengembangkan peranan. Penelitian psikologi sosial dapat digunakan untuk mendukung konsep-konsep peranan dan pertukaran yang diterapkan dalam kepemimpinan.

Hasil penelitian ulang yang sempurna menunjukkan bahwa para pemimpin yang memperhitungkan dan membantu pengikut-pengikutnya mempunyai pengaruh yang positif terhadap sikap, kepuasan dan pelaksanaan kerja.

Penelitian ini menyatakan bahwa para bawahan juga dapat mempengaruhi para pemimpinnya, seperti pemimpin dapat mempengaruhi pengikut-pengikut atau para bawahannya sama pentingnya pada hasil penemuan lainnya yang lebih belakang.

c. Teori Situasional dan Model Kontijensi

Dimulai pada sekitar tahun 1940-an ahli-ahli psikologi sosial memulai meneliti beberapa variabel situasional yang mempunyai pengaruh terhadap peranan kepemimpinan, kecakapan, dan perilakunya, berikut pelaksanaan kerja dan kepuasan para pengikutnya. Berbagai variabel situasional diidentifikasi, tetapi tidak semua ditarik oleh teori situasional ini. Kemudian sekitar tahun 1967, Fred Fiedler mengusulkan suatu model berdasarkan situasi untuk efektivitas kepemimpinan. Konsep model ini dituangkan dalam bukunya yang terkenal *A Theory of Leadership Effectiveness*.

Fiedler mengembangkan suatu teknik yang unik untuk mengukur gaya kepemimpinan. Pengukuran ini diciptakan dengan memberikan suatu skor yang dapat menunjukkan dugaan kesamaan di antara keberlawanan (*Assumed Similarity Between Opposites, ASO*) dan teman kerja yang paling sedikit disukai (*Least Preferred Coworker, LPC*). *ASO* memperhitungkan derajat kesamaan diantara persepsi-persepsi pemimpin mengenai kesenangan yang paling banyak dan paling sedikit tentang kawan-kawan kerjanya.

Dua pengukuran yang digunakan saling bergantian dan ada hubungannya dengan gaya kepemimpinan tersebut dapat diterangkan sebagai berikut.

- a. Hubungan kemanusiaan atau gaya yang lunak (*lenient*) dihubungkan pemimpin yang tidak melihat perbedaan yang besar di antara teman kerja yang paling banyak dan paling sedikit

disukai (ASO) atau memberikan suatu gambaran yang relative menyenangkan kepada teman kerja yang paling sedikit disenangi (LPC)

- b. Gaya yang berorientasi tugas atau “hard nosed” dihubungkan dengan pemimpin yang melihat suatu perbedaan besar diantara teman kerja yang paling banyak dan paling sedikit di senangi (ASO) dan memberikan suatu gambaran yang paling tidak menyenangkan pada teman kerja yang paling sedikit diskusi (LPC).

d. Model kepemimpinan Kontijen dari Fiedler

Model Kepemimpinan Kontijen dari Fiedler dalam menguji hipotesis yang telah dirumuskan dari penelitian-penelitiannya terdahulu, Fiedler mengembangkan suatu model yang dinamakan Model Kontijensi Kepemimpinan yang Efektif (A Contingency Model of Leadership Effectiveness).

Model ini berisi tentang hubungan antara gaya kepemimpinan dengan situasi yang menyenangkan. Adapun situasi yang menyenangkan itu diterangkan oleh Fiedler dalam hubungannya dengan dimensi-dimensi empiris berikut :

1. Hubungan pemimpin-anggota, hal ini merupakan variabel yang paling penting di dalam menentukan situasi yang menyenangkan tersebut.
2. Derajat dari struktur tugas. Dimensi ini merupakan masukan yang amat penting kedua, dalam menentukan situasi yang menyenangkan.

3. Posisi kekuasaan pemimpin yang dicapai lewat otoritas formal. Dimensi ini merupakan dimensi yang amat penting ketiga di dalam situasi yang menyenangkan.

Suatu situasi akan dapat menyenangkan pemimpin jika ketiga dimensi di atas mempunyai derajat yang tinggi. Dengan kata lain, suatu situasi akan menyenangkan jika :

- a. Pemimpin diterima oleh para pengikutnya (derajat dimensi pertama tinggi)
- b. Tugas-tugas dan semua yang berhubungan dengannya ditentukan secara jelas (derajat dimensi kedua tinggi), dan;
- c. Penggunaan otoritas dan kekuasaan secara formal diterapkan pada posisi pemimpin (derajat dimensi ketiga juga tinggi).

Jikalau yang timbul sebaliknya, maka menurut Fiedler akan tercipta suatu situasi yang tidak menyenangkan bagi pemimpin. Seperti yang disebutkan di muka, bahwa Fiedler nenar-benar yakin bahwa kombinasi antara situasi yang menyenangkan dengan gaya kepemimpinan akan menentukan efektivitas kerja.

e. Teori jalan kecil-Tujuan (Path-Goal Theory)

Pengembangan teori kepemimpinan selain berdasarkan pendekatan kontijensi, dapat pula didekati dari teori path-goal yang menggunakan kerangka teori motivasi. Hal ini merupakan pengembangan yang sehat karena kepemimpinan di satu pihak sangat berhubungan erat dengan motivasi kerja, dan di pihak lain berhubungan dengan kekuasaan.

Usaha pengembangan teori path-goal ini sebenarnya telah dimulai oleh Georgepoulos dan kawan-kawannya di Institut Penelitian Sosial Universitas Michigan. Istilah path-goal tersebut telah digunakan hamper 25 tahun untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan dalam pelaksanaan kerja.

Pengembangan yang modern, Martin Evans dan Robert House secara terpisah telah menulis karangan dalam subjek yang sama. Secara pokok, Teori Path-Goal berusaha untuk menjelaskan pengaruh perilaku pemimpin terhadap motivasi,kepuasan, dan pelaksanaan pekerjaan bawahannya.

Teori path-goal versi House, memasukkan empat tipe atau gaya kepemimpinan yang dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kepemimpinan direktif. Tipe ini sama dengan model kepemimpinan yang otokratis dari Lippit dan White. Bawahan tahu dengan pasti apa yang diharapkan darinya dan pengarahan yang khusus diberikan oleh pemimpin, dalam model ini tidak ada partisipasi dari bawahan.
- b. Kepemimpinan yang mendukung (supportive leadership). Kepemimpinan model ini mempunyai kesediaan untuk menjelaskan sendiri,bersahabat, mudah didekati, dan mempunyai perhatian kemanusiaan yang murni terhadap para bawahannya.
- c. Kepemimpinan partisipatif. Pada gaya kepemimpinan ini, pemimpin berusaha meminta dan menggunakan saran-

saran dari para bawahannya. Namun pengambilan keputusan masih tetap berda padanya.

- d. Kepemimpinan yang berorientasi pada prestasi. Gaya kepemimpinan ini menetapkan serangkaian tujuan yang menantang para bawahannya untuk berpartisipasi. Pemimpin juga memberikan keyakinan kepada mereka bahwa mereka mampu melaksanakan tugas pekerjaan mencapai tujuan secara baik.

Teori path-goal ini macam-macam gaya kepemimpinan tersebut dapat terjadi dan digunakan oleh pemimpin yang sama dalam situasi yang berbeda.

f. Pendekatan Social Learning Dalam Kepemimpinan

Pendekatan social learning dari sekian banyak kritikan tampaknya memberikan pemecahan yang terbaik dari semua tantangan-tantangan tersebut. Pendekatan ini memberikan suatu dasar untuk model konsepsi yang menyeluruh bagi perilaku organisasi. Social learning merupakan suatu teori yang dapat memberikan suatu model yang menjamin kelangsungan, interaksi timbal balik antara pemimpin lingkungan dan perilakunya sendiri.

Penekanan pendekatan social learning ini terletak pada peranan perilaku kepemimpinan, kelangsungan, dan interaksi timbal balik di antara semua variabel-variabel yang ada. Aplikasi dari kepemimpinan ini secara lebih spesifik ialah bawahan secara aktif ikut terlibat dalam proses kegiatan organisasi, dan bersama-sama dengan pimpinan memusatkan pada perilakunya sendiri dan

perilaku lainnya, beserta mempertimbangkan kemungkinan-kemungkinan lingkungan dan kongnisi-kognisi yang bisa memerantakan. Contoh pendekatan ini secara terperinci antara lain :

- A. Pemimpin menjadi lebih mengetahui variabel-variabel mikro dan makro yang mengendalikan perilakunya.
- B. Pemimpin bekerja bersama-sama dengan bawahannya untuk menentukan serangkaian perilaku kontijen yang berkepribadian dan yang dapat mengatur perilaku bawahan.
- C. Pemimpin bersama-sama dengan bawahannya berusaha menemukan cara-cara yang dapat digunakan untuk mengatur perilaku individu guna menghasilkan hasil-hasil yang produktif dan yang lebih bisa menguatkan bersama organisasi.

Pendekatan social learning ini adalah, antara pemimpin dan bawahan mempunyai kesempatan untuk bisa memusyawarahkan semua perkara yang timbul. Keduanya, pemimpin dan bawahan, mempunyai hubungan interaksi yang hidup, dan mempunyai kesadaran untuk menemukan bagaimana cara menyempurnakan perilaku masing-masing dengan memberikan penghargaan-penghargaan yang diinginkan.

II.1.2 Tipe-tipe Kepemimpinan

G.R Terry mengemukakan tentang tipe-tipe kepemimpinan sebagai berikut:

1. kepemimpinan pribadi (Personal Leadership)

Tipe ini pimpinan mengadakan hubungan langsung dengan bawahannya, sehingga timbul hubungan pribadi yang intim.

2. Kepemimpinan Non-Pribadi (Non personal Leadership)

Tipe ini pimpinan tidak mengadakan hubungan langsung dengan bawahannya, sehingga antara atasan dan bawahan tidak timbul kontak pribadi. Hubungan antara pimpinan dengan bawahannya melalui perencanaan dan instruksi-instruksi tertulis.

3. kepemimpinan otoriter (Authoritarian Leadership)

Tipe ini pimpinan memperlakukan bawahannya secara berwenang-wenang, karena menganggap diri orang paling berkuasa, bawahannya digerakkan dengan jalan paksa, sehingga para pekerja dalam melakukan pekerjaannya bukan karena ikhlas melakukan pekerjaannya, melainkan karena takut.

4. Kepemimpinan Kebapakan (Paternal Leadership)

Tipe ini pimpinan memperlakukan bawahannya seperti anak sendiri, sehingga para bawahannya tidak berani mengambil keputusan, segala sesuatu yang pelik diserahkan kepada bapak pimpinan untuk menyelesaikan. Dengan demikian bapak sangat banyak pekerjaannya yang menjadi tanggung jawab anak buahnya.

5. Kepemimpinan Demokratis (Democratic Leadership)

Tipe ini pimpinan selalu mengadakan musyawarah dengan para bawahannya untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaannya yang sukar, sehingga para bawahannya merasa dihargai pikiran-pikirannya dan

pendapat-pendapatnya serta mempunyai pengalaman yang baik di dalam menghadapi segala persoalan yang rumit. Dengan demikian para bawahannya bergerak itu bukan karena rasa paksaan, tetapi karena rasa tanggung jawab yang timbul karena kesadaran atas tugas-tugasnya.

6. kepemimpinan bakat (Indigenous Leadership)

Tipe ini pimpinan dapat menggerakkan bawahannya karena mempunyai bakat untuk itu, sehingga para bawahannya senang mengikutinya, jadi tipe ini lahir karena pembawaannya sejak lahir seolah-olah ditakdirkan untuk memimpin dan diikuti oleh orang lain. Dalam tipe ini pemimpin tidak akan susah menggerakkan bawahannya, karena para bawahannya akan selalu menurut akan kehendaknya.

II.1.3 Sifat-sifat Kepemimpinan

Para teoritis kesifatan adalah kelompok pertama yang bermaksud menjelaskan tentang aspek kepemimpinan. Mereka percaya bahwa para pemimpin memiliki ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang menyebabkan mereka dapat memimpin para pengikutnya. Usaha sistematis pertama yang dilakukan oleh para psikolog dan para peneliti lainnya untuk memahami kepemimpinan adalah mengidentifikasi sifat-sifat pemimpin.

George R. Terry mengemukakan delapan ciri dari pemimpin yaitu :

1. Energi, mempunyai kekuatan mental dan fisik
2. Stabilitas Emosi, seorang pemimpin tidak boleh berprasangka jelek terhadap bawahannya, ia tidak boleh cepat marah dan percaya pada diri sendiri harus cukup besar.

3. Human Relationship, mempunyai pengetahuan tentang hubungan manusia.
4. Personal motivation, keinginan untuk menjadi pemimpin harus besar dan dapat mengembangkan bawahannya.
5. Communication Skill, mempunyai kecakapan untuk berkomunikasi.
6. Teaching Skill, mempunyai kecakapan untuk mengajarkan, menjelaskan dan mengembangkan bawahannya.
7. Social skill, mempunyai keahlian di bidang sosial, supaya terjaminan kepercayaan dan kesetiaan bawahannya. Ia harus suka menolong, senang jika bawahannya maju, peramah serta luwes dalam pergaulan.
8. Technical Competent, Mempunyai kecakapan menganalisa, merencanakan, mengorganisasi, mendelegasikan wewenang, mengambil keputusan dan mampu menyusun konsep.

II.1.4 Fungsi Kepemimpinan

Fungsi pokok seorang pemimpin yang dapat menciptakan organisasi public yang efektif adalah :

1. Task Related/Problem Solving Finction

Pemimpin organisasi publik harua memberikan saran dan mampu memecahkan berbagai masalah yang muncul, serta memberikan sumbangan informasi dan pendapat bagi segala permasalahan yang muncul di lingkungan organisasi publik.

2. Group Maintenance Function/Social Function

Pemimpin organisasi publik membantu sumber daya yang ada di organisasi publik agar mampu beroperasi dengan lebih optimal. Pemimpin organisasi publik memberikan persetujuan atau menjadi pelengkap bagi kepentingan seluruh elemen sumberdaya manusia yang ada di dalam organisasi publik. Misalnya menjembatani kepentingan antara aparatur dengan kebijakan pemerintah dalam jenjang karir.

II.1.5 Kepemimpinan Yang Efektif

Tujuan organisasi atau perusahaan dapat tercapai dengan baik, maka dibutuhkan kepemimpinan yang efektif. Pemimpin yang efektif menurut Made Pidarta (1988: 173) ialah pemimpin yang tinggi dalam kedua dimensi kepemimpinan. Begitu pula pemimpin yang memiliki performa tinggi pula dalam kedua dimensi kepemimpinan. Dua dimensi kepemimpinan tersebut adalah :

a. Kepemimpinan yang berorientasi kepada tugas. ialah kepemimpinan yang hanya menekankan penyelesaian tugas-tugas kepada para bawahannya dengan tidak memedulikan perkembangan bakat, kompetensi, motivasi, minat, komunikasi, dan kesejahteraan bawahan. Para personalia akan bekerja secara rutin, rajin taat dan tunduk dalam penampilannya. Pemimpin ini tidak mengikuti perkembangan dan kemajuan lingkungan sehingga organisasi menjadi using dan ketinggalan jaman.

b. Kepemimpinan yang berorientasi kepada antar hubungan manusia. Kepemimpinan ini hanya menekankan perkembangan para personalianya, kepuasan mereka, motivasi, kerja sama, pergaulan dan kesejahteraan mereka. Pemimpin ini berasumsi bila para personalia diperlakukan dengan baik, maka tujuan organisasi kependidikan akan tercapai. Tetapi pada kenyataannya manusia tidak selalu beritikad baik, walaupun ia diperlakukan dengan baik. Hal ini dapat menyebabkan kemunduran suatu organisasi. Oleh sebab itu kepemimpinan yang baik adalah kepemimpinan yang mengintegrasikan orientasi tugas dengan orientasi antar hubungan manusia.

Dengan mengintegrasikan dan meningkatkan keduanya kepemimpinan akan menjadi efektif, yaitu mampu mencapai tujuan organisasi tepat pada waktunya. Sebab kepemimpinan yang efektif dapat melaksanakan fungsi-fungsi manajemen dengan baik termasuk melaksanakan perencanaan dengan baik pula. Kepemimpinan yang efektif selalu memanfaatkan kerja sama dengan bawahan untuk mencapai cita-cita organisasi. Dengan cara seperti itu pemimpin akan banyak mendapat bantuan pikiran, semangat, dan tenaga dari bawahan yang akan menimbulkan semangat bersama dan rasa persatuan, sehingga akan memudahkan proses pendelegasian dan pemecahan masalah yang semuanya memajukan organisasi atau perusahaan.

II.1.6 Peranan Kepemimpinan

Peranan berasal dari kata peran, berarti sesuatu yang menjadi bagian atau memegang pimpinan yang terutama. Peranan menurut Levinson sebagaimana dikutip oleh Soejono Soekamto (2006: 238) peranan adalah suatu konsep prihal apa yang dapat dilakukan individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat, peranan meliputi norma-norma yang dikembangkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat, peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan. Menurut Biddle dan Thomas, peran adalah serangkaian rumusan yang membatasi perilaku-perilaku yang diharapkan dari pemegang kedudukan tertentu. Misalnya dalam keluarga, perilaku ibu dalam keluarga diharapkan bisa memberi anjuran, memberi penilaian, memberi sangsi dan lain-lain.

Mengadopsi pendapat kedua para ahli tersebut, bahwa peran kepemimpinan merupakan suatu perilaku-perilaku yang diharapkan oleh pemimpin dalam menduduki suatu posisi tertentu diharapkan bisa berperan untuk mempengaruhi, membimbing, mengevaluasi bawahannya kearah pencapaian tujuan sebuah organisasi. Ketika istilah peran digunakan dalam lingkungan pekerjaan terutama seorang pemimpin, maka seseorang yang diberi (atau mendapatkan) sesuatu posisi, juga diharapkan menjalankan perannya sesuai denganapa yang diharapkan oleh pekerjaan tersebut. Karena itulah ada yang disebut dengan role expectation. Harapan mengenai peran seseorang dalam posisinya, dapat dibedakan atas harapan dari si pemberi tugas dan

harapan dari orang yang menerima manfaat dari pekerjaan/posisi tersebut.

Nanus (2001:95) mengilustrasikan bahwa ada 4 (empat) peran penting bagi kepemimpinan efektif yaitu:

1. Penentu arah, pemimpin harus mampu melakukan seleksi dan menetapkan sasaran dengan mempertimbangkan lingkungan eksternal masa depan yang menjadi tujuan pengerahan seluruh sumber daya organisasi dalam mencapai visi, pemimpin yang dapat berperan sebagai penentu arah adalah pemimpin visioner.
2. Agen perubahan, pemimpin harus mampu mengantisipasi berbagai perubahan dan perkembangan lingkungan global dan membuat prediksi tentang implikasinya terhadap organisasi, mampu membuat skala prioritas bagi perubahan yang diisyaratkan visinya, serta mampu mempromosikan eksperimentasi dengan partisipasi orang-orang untuk menghasilkan perubahan yang diinginkan.
3. Juru bicara, pemimpin harus mampu menjadi negosiator dan pembentuk jaringan hubungan eksternal, menyusun visi dan mengkomunikasikannya melakukan pemberdayaan serta melakukan perubahan.
4. Pelatih, pemimpin harus memberitahu orang lain tentang realita saat ini, apa visinya atau ke mana tujuan, bagaimana merealisasikannya. Selalu member semangat untuk maju dan menuntun bagaimana mengaktualisasikan potensi mencapai visi.

II.2 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa actual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetensi global yang sangat tepat.

Dalam kondisi demikian hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan merebut konsumen potensial, seperti halnya lembaga pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi. Oleh karena itu, pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas public. Untuk itu birokrasi seharusnya menjadi center of excellence pusat keunggulan pemerintahan.

Bagaimanakah sebenarnya pelayanan birokrasi yang berkualitas, dapat didefinisikan melalui ciri-cirinya, yakni: pelayanan yang bersifat anti birokratis, distribusi pelayanan, desentralisasi dan berorientasi kepada klien. Senada dengan ciri-ciri tersebut, pemerintah perlu menekankan beberapa hal, yaitu pemerintah menciptakan suasana kompetitif dalam pemberian pelayanan, pemerintah berorientasi kepada kebutuhan pasar, bukan birokrasi, pemerintahan desentralisasi dan lebih proaktif. Maksud

dan pelayanan birokrasi tersebut lebih awal juga telah dikemukakan dalam banyak kajian internasional, bahwa kekuatan kembar manajemen adalah mengupayakan fleksibilitas yang lebih besar dan pemerintah mengusahakan tanggung jawab yang lebih sedikit.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Lukman, 2004:6, Moenir, 1998:12)

Menurut Lewis dan Gilman (2005), bahwa pelayanan public adalah kepercayaan public. Pelayanan public dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan public untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN No. 63/2003).

II.2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda mulai yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti kinerja (performance), keandalan (reliability), mudah dalam penggunaan (easy of use), estetika (esthetics), dan sebagainya. Kualitas dalam definisi strategis berarti segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers)

Secara teoritis, tujuan pelayanan public pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan ini dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi,kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku,ras,agama,golongan,sstatus sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerimaan pelayanan Publik.

II.2.2 Tujuan Pelayanan Publik

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa Tujuan Pelayanan Public antara lain :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak,tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayana public yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public.

Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undanga, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang meberikan pelayanan kepada siapa yang menerima pelayanan. Hak dan kewajiban

masyarakat dan aparaturnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi koridor yang membatasi dan mengatur jalannya pelayanan publik.

II.2.3 Kriteria Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non-jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparaturnya beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Standar pelayanannya didasarkan atas ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggaraan pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan.

Di Indonesia berbagai konsep pelayanan publik pernah dikenalkan. Misalnya dalam SK Menpan No. 81/1993 yang cukup terkenal itu dijelaskan mengenai :

1. Pola pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan wewenang.
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan yang diberikan oleh secara tunggal oleh suatu instansi pemerintahan terkait lainnya.

3. Pola pelayanan satu atap: yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat/lokasi oleh beberapa instansi pemerintah sesuai dengan kewenangan masing-masing.
4. Pola layanan secara terpusat: yaitu pola pelayanan public yang oleh suatu instansi pemerintah lainnya yang terkait bidang pelayanan public. Atau juga disebut sebagai "Pelayanan Prima"

Kualitas pelayanan public yang baik menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan public tersebut. Keadaan ini menyebabkan setiap negara berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Kenyataan dilapangan pelayanan public di Indonesia menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh birokrat kita sangat rumit, procedural, berbelit-belit, lama, boros atau tidak efisien dan efektif serta menyebalkan. Adanya struktur dan fungsi birokrat yang overlapping menyebabkan tidak efisien serta tanggung jawab yang tidak jelas.

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998 : 139)³. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan professional.

Menurut Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 bahwa di dalam memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Lembaga Administrasi Negara membuat beberapa kriteria pelayanan publik yang baik, yaitu harus meliputi beberapa hal berikut:

1. Kesederhanaan ; prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan dan kepastian ; adanya kejelasan dan kepastian mengenai (a) prosedur / tata cara pelayanan, (b) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrative, (c) unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (d) rincian biaya / tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, dan (e) jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan ; proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan , dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan ; prosedur / tata cara persyaratan, satuan kerja/ pejabat penanggung jawab pemberi layanan, waktu penyelesaian, rincian waktu / tariff serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisiensi ; (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan. (b) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis ; pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan (a) nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran, (b) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, (c) ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku.

7. Keadilan yang merata ; cakupan / jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

8. Ketepatan waktu ; pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam urun waktu ang telah ditentukan.

9. Kuantitatif ; (a) jumlah warga / masyarakat yang meminta pelayanan menunjukkan adanya peningkatan, (b) lamanya waktu pemberian pelayanan masyarakat sesuai dengan permintaan, (c) penggunaan perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kepada masyarakat, (d) frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit kerja / kantor pelayanan yang bersangkutan.

Untuk dapat menilai bagaimana mutu kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrat, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan itu dapat dikatakan baik atau buruk. Menurut Zetihaml (1990) dalam Widodo (2001:275) tolak

ukur kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa dimensi antara lain meliputi :

1. Tangible ; terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. Resliable ; terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan
3. Responsiveness ; kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. Competence ; tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan
5. Courtesey ; sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan
6. Credibility ; sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
7. Security ; jasa pelayanan yang di berikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko
8. Acces ; terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
9. Communication ; kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat

10. Understanding the Customer ; melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Kriteria yang dipaparkan di atas, memberikan suatu pemahaman bahwa setiap pelayanan publik dalam penyelenggaraannya ke masyarakat harus mengetahui berbagai macam prosedur atau aturan yang ditetapkan oleh lembaga pelayanan, sehingga di dalam pelayanan masyarakat sebagai pengguna layanan dan aparat birokrat sebagai orang yang melayani sama-sama mempunyai tugas dan kewajiban untuk mentaati peraturan yang telah dibuat. Dari kesepahaman inilah kualitas pelayanan bisa menyentuh kebutuhan pengguna jasa karena pelayanan public yang professional dapat terwujud.

II.2.4 Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah suatu kemampuan profesional, dan kemauan, kerelaan, keikhlasan melayani pelanggan (pengguna jasa layanan) secara memuaskan. Layanan prima adalah layanan yang lebih memuaskan daripada layanan terbaik yang lain atau daripada waktu yang lalu. Pelayanan Prima adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah baik Pusat maupun Daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. (Kep Men Pan No. 81/1993).

Diterbitkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan Publik, maka Kepmenpan No. 81/1993, dinyatakan tidak berlaku lagi. Menurut Kepmenpan No.63/2003 istilah yang semula Pelayanan Prima diganti dengan Pelayanan Publik. Menurut Kepmenpan 63/2003, definisi Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Makna pelayanan publik adalah memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan, senantiasa dekat dengan penerima pelayanan dan memberikan kesan menyenangkan bagi penerima pelayanan. Sedangkan tujuan pelayanan public adalah memuaskan dan atau memenuhi keinginan atau harapan penerima pelayanan. Mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan atau keinginan penerima pelayanan dengan kenyataan yang mereka terima. Menurut ketentuan Undang-undang Kepegawaian No. 43/1999, Pegawai Negeri Sipil (PNS) selaku aparatur pemerintah bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional . Selaku pelayan masyarakat, PNS harus memberikan pelayanan yang terbaik atau prima kepada penerima pelayanan tanpa pandang bulu. Jadi Pegawai Negeri sipil Jadi Pegawai Negeri sipil berkewajiban memberikan pelayanan atau melayani, bukan minta dilayani.

Tiap orang atau kelompok orang dalam organisasi komersial maupun non komersial dapat membuat definisi pelayanan prima sesuai dengan jenis pekerjaan atau bidang bisnisnya masing-masing, dengan memperhatikan visi dan misinya sendiri.

Definisi layanan prima yang penting tersebut minimal, harus ada tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Penulis sendiri berpendapat bahwa pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkannya kepuasaannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelerasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.

Mewujudkan kualitas pelayanan publik yang prima dibutuhkan adanya organisasi pelayanan publik. Organisasi yang membutuhkan pelayanan publik yang prima memiliki karakteristik (sumber: Innovative and Quality Services Group-Financial and Information Management Branch, Treasury Board Secretariat – Canada) sebagai berikut :

1. Setiap anggota/pegawai memahami tujuan organisasi dan mengerti peranan masing-masing dalam proses operasional organisasi
2. Menghargai keberadaan setiap orang dalam organisasi dan memberi kesempatan dan dorongan untuk mengembangkan potensi masing-masing
3. Focus utama adalah melayani klien/masyarakat
4. Kerjasama dan kerja tim menjadi budaya kerja sehari-hari.

5. Para pemimpin/pejabat sepenuhnya terlibat dalam program dan inisiatif peningkatan kualitas pelayanan publik
6. Setiap orang dalam organisasi berkonsentrasi pada pencapaian kinerja dan kualitas pelayanan
7. Berorientasi kepada perbaikan kinerja secara berkelanjutan.
8. Organisasi dan seluruh anggota/pegawai sangat menghargai dan mampu memahami bagaimana memberikan kepuasan kepada mereka.
9. Quality and innovation Driven.

II.1. Konsep E-Government

Dasar dari pelaksanaan E-government adalah instruksi presiden No.3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government, yang berawal dari pertimbangan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Pengaplikasian sistem e-government diharapkan mampu untuk mengupgrade sistem Pemerintahan berjalan menuju ke arah yang semakin efisien, efektif, transparan, dan akuntabilitas. Sedangkan pengertian e-government menurut Kementrian Kominfo yaitu sebagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh Pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari Pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara Online (Prihanto, 2012). Dan pada dasarnya e-government adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem Pemerintahan secara lebih efisien.

Penerapan sistem e-goverement juga sangat didukung oleh masyarakat yang telah mengenal teknologi dan informasi. Menurut data dari Kementrian Komunikasi dan Informatika menyatakan, hingga saat ini pengguna internet di Indonesia telah mencapai 82 juta orang. Dengan capaian tersebut Indonesia berada pada peringkat ke-8 di dunia. Jumlah ini meningkat dua kali dibandingkan pada tahun 2012.

Penggunaan E-Government senantiasa ditandai dengan pengimplementasian TIK yang memfasilitasi atau memperbaiki layanan public kepada warga dan organisasi bisnis. Akibatnya, focus e-government khusus berpusat pada digitalisasi transaksi antara pemerintahan dengan warga dan bisnis. E-Government adalah bagian transisi dari masyarakat modern ke masyarakat informasi dan Catels (1996) menyebutkannya dengan nama "Masyarakat informasional". Dewasa ini, informasi terlihat menjadi sumber produktivitas dan kekuasaan yang sangat penting (Casstells, 1996) terutama bagi pemerintah.

E-government merupakan adopsi dari perkembangan dan pemanfaatan teknologi serupa dunia bisnis, perkembangan e-government dimaksud untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas manajemen pemerintahan dengan menggunakan internet dan teknologi digital lain.

Menurut Young (2003) E-Government bermakna pemerintah yang menggunakan teknologi, khususnya aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses dan pemberian layanan oleh pemerintah kepada

masyarakat, partner bisnis, pegawai dan pemerintahan lainnya. Sementara berbagai pihak mendefinisikan e-government adalah suatu proses reformasi di dalam cara pemerintah bekerja, berbagai informasi dan memberikan layanan baik kepada pihak internal maupun eksternal klien bagi keuntungan pemerintah, masyarakat maupun pelaku bisnis, atau definisi lain menyebut E-government yaitu pemanfaatan teknologi informasi seperti wide area networka (WAN), internet, world wide web (www), computer oleh instansi pemerintah untuk menjangkau masyarakat, bisnis, dan cabang-cabang pemerintahan lainnya untuk; memperbaiki layanan kepada masyarakat, memperbaiki layanan kepada dunia bisnis dan industry, memberdayakan masyarakat melalui akses kepada pengetahuan dan informasi dan membuat pemerintah bekerja lebih efektif dan efisien.

II.3.1 Manfaat E-Government

Dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep E-Government, yaitu Amerika dan Inggris Melalui Al Gore dan Tony Blair, telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya Konsep E-Government bagi suatu negara, antara lain :

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat,kalangan bisnis,dan industry) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;

2. Meningkatkan transparansi, control, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep Good Corporate Governance.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat dan cepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada
6. Memberdayakan masyarakat dengan pihak-pihak sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan public secara merata dan demokratis.

II.3.2 Prinsip E-Government

The World Public Sector Report (2007) telah mengeluarkan prinsip dasar bagi setiap negara yang ingin sukses menerapkan E-Government.

Prinsip tersebut yaitu :

- a. Pengembangan E-Government seyogyanya terkait dengan prioritas pembangunan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- b. Efisiensi dan efektivitas merupakan kunci sukses kriteria keterlibatan pemerintahan dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

- c. Ketersediaan pendanaan, dan aspek ini harus dipandang sebagai bentuk investasi dan reformasi pemerintahan.
- d. Harus dapat melakukan perubahan terhadap keterampilan dan budaya pegawai.
- e. Kemampuan melakukan koordinasi lintas operasional, menghindari duplikasi dan mampu memenuhi harapan pengguna.
- f. Memiliki kerangka hukum yang jelas
- g. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi
- h. Komitmen pemimpin eksekutif dan politik dalam jangka panjang.
- i. Keterlibatan public dalam pengembangan E-government
- j. Lakukan rencana pengembangan terhadap sumberdaya manusia dan infrastruktur teknis
- k. Lakukan kerjasama dengan berbagai pihak baik pelaku bisnis maupun organisasi kemasyarakatan.
- l. Lakukan monitoring dan evaluasi
- m. Harus mampu menciptakan persepsi bahwa E-government dapat memberikan nilai tambahan bagi masyarakat
- n. Mudah diakses baik dari sisi waktu, biaya dan keterampilan yang dibutuhkan.
- o. Memberi rasa aman dan privasi bagi sipengguna.

II.3.3 Model E-Government

Berbagai literature mendeskripsikan berbagai pengalaman inisiatif e-government mengalami kekacauan dan cenderung tidak terkendali, meskipun banyak inisiatif ini di berbagai tingkat pemerintahan dan konferensi e-government baik dengan pendekatan akedemis dan praktis. E-government menyajikan sejumlah tantangan bagi administrasi public. Untuk membantu administrator public berpikir tentang e-government dan organisasi yang mereka kelola.

Model kematangan portal e-government adalah seperangkat tahapan (dari dasar sampai yang canggih) yang menentukan kematangan dari portal e-government. Manfaat utama dari model-model kematangan adalah untuk memandu kita dalam menentukan tingkat kematangan portal e-government. Model kematangan ini juga berfungsi sebagai panduan untuk membantu lembaga meningkatkan kualitas portal e-government yang telah mereka bangun dan kembangkan. Concha dkk (2012) membagi model kematangan e-government dalam 3 jenis :

1. Model Pemerintah : model-model yang dikembangkan oleh pemerintah, konsultasi dan akademisi untuk membantu lembaga mengidentifikasi dan meningkatkan tingkat kematangan e-government. Contohnya adalah “Canadian E-government Capacity Check” (2009) yang terdiri dari satu set alat untuk mendiagnosis kapasitas yang digunakan untuk menilai kemampuan lembaga-lembaga public untuk memberikan layanan elektronik untuk warganya.

2. Model pendekatan Holistik : model-model yang dirancang untuk diterapkan dalam proyek pembangunan pelayanan public untuk membantu lembaga mengidentifikasi apakah sebuah proyek e-government akan berhasil atau tidak. Contohnya adalah “Capacity Assesment Toolkit” (2006) yang merupakan model yang menentukan apakah sebuah proyek e-government akan berhasil dengan memeriksa kemampuan melalui 180 indikator.
3. Model evolusi Kematangan E-Government : model-model ini focus pada evolusi langkah-langkah berurutan dalam pemanfaatan e-government, misalnya dari belum matang menjadi lebih matang di dalam pemanfaatan e-government dengan peningkatan kualitas. Dari perspektif akademis, model kematangan paling terkenal adalah, misalnya : Layne dan Lee (2001) model dan Andersen dan Heriksen (2016) dan lain-lain.

II.3.4 Pelayanan Publik Berbasis E-Government

Konsep pelayanan tidak selalu harus dikaitkan dengan pemberian layanan langsung kepada pengguna jasa (front-end), tetapi juga pada internal pemberi jasa itu sendiri (back-end). Proporsi tetap harus lebih besar kepada front-end. E-Goverment harus lebih banyak memberikan atensi kepada front-end karena memang esensi pemerintah adalah untuk hal itu. Dan oleh karena itulah pemerintah ada; tanpa mengabaikan kepentingan internalnya dalam rangka untuk dapat memberikan pelayanan public.

a. Front-end

Tujuan utama terciptanya e-gov adalah agar terjalin suatu hubungan antara pemerintah dengan warga negara, baik dalam kapasitas sebagai pemberi suara dalam pemilu, maupun sebagai stakeholder dari mana pemerintah memperoleh legitimasi atas pemerintahannya, atau sebagai konsumen yang mengkonsumsi layanan public. Prakarsa menjadikan e-gov seperti ini dapat dilakukan melalui :

1. Berbicara kepada rakyat (talking to citizens-check, understanding e-gov for development)

Kegiatan ini dapat dilakukan dengan menyediakan kegiatan sektor public secara detail kepada masyarakat. Hal ini berkaitan dengan akuntabilitas sehingga sebagai pelayanan public, pegawai negeri dapat lebih akuntabel atas keputusan dan kegiatan yang diambil dan dilakukannya. Informatisasi dan transformasi mendukung prakarsa ini melalui media penyediaan arus informasi dari pemerintah kepada penduduk di akuntabilitas menemukan tempatnya yang tepat. Dengan demikian, tuntutan kepada birokrasi agar dapat memberikan akuntabilitas menjadi rasional dan pengetahuan masyarakat akan pemerintah dapat tercipta. Dengan demikian, kepercayaan masyarakat akan tumbuh dan berkembang.

2. Mendengarkan rakyat (listening to citizens)

Kegiatan ini dapat dilakukan dengan memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan agar sektor public membuat keputusan dan melaksanakan kegiatannya.

Metode seperti ini dapat dikenal sebagai bagian dari demokratisasi atau partisipasi. Dengan demikian, kebijakan yang dibuat menjadi responsive dan rasional.

3. Meningkatkan layanan public (improving public service)

Pendayagunaan teknologi informasi dan teknologi komunikasi secara optimal akan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Optimalisasi ini dapat dicapai karena masyarakat dapat memperoleh layanan yang lebih berkualitas, nyaman dan murah. Waktu menjadi sangat penting karena salah satu keuntungan e-gov adalah waktu menjadi sangat singkat, selain tentu saja biaya juga. Hal ini dapat dilakukan melalui display, interaktif dan transaktif. Sementara dalam layanan interaktif selain memberikan data, pemerintah juga dapat menerima data dari masyarakat. Sedangkan layanan transaktif adalah proses transaksi antara pemerintah dengan masyarakat dilakukan secara online

b. Back-end

Back-end adalah operasi internal manajemen. Operasi ini dapat berarti internal satu institusi, dapat pula berarti institusi pemberian layanan secara keseluruhan. Dari perspektif user, tidak dikenal institusi X dan Institusi Y. Dimata mereka yang ada adalah pemerintah. Untuk itu kesiapan SDM, kebijakan, Peralatan, dan Manajerial perlu mendapatkan perhatian. Kesiapan ini diperlukan karena pengolahan data, mulai dari pengumpulan sampai penyajiannya disinyalir masih perlu ditingkatkan. Upaya peningkatan ini sangat penting karena dalam era e-goverment, apa yang dilakukan

back-end ini sangat menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada front-end. Untuk dapat memberikan layanan dalam bentuk elektronik memerlukan perubahan internal manajemen, baik dalam mengelola kebijakan maupun dalam mengelola layanan itu sendiri. Untuk itu kepemimpinan yang visioner sangat diperlukan dalam era ini. Salah satu factor kunci keberhasilan pelaksanaan e-gov adalah komitmen dari top manajemen sebagaimana terjadi di Takalar, Parepare dan daerah-daerah lain yang telah mengelektroniskan pelayanannya.

II. 4 Kerangka Pikir

Dalam Penelitian ini penulis mengangkat peranan kepemimpinan yaitu Menurut Nanus mengilustrasikan bahwa ada empat peranan yang cukup kuat bagi Kepemimpinan efektif. Adapun peran kepemimpinan adalah sebagai berikut:

Gambar 1 : bagan kerangka pikir penelitian

