

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik ialah suatu hal yang sangat penting dalam suatu penyelenggaraan pemerintahan, karena kebutuhan dasar masyarakat merupakan kewajiban yang harus dijalankan pemerintah. Adapun dalam aturan menjelaskan bahwa pelayanan publik dilaksanakan dengan profesionalitas yang tinggi, transparansi, cepat, responsif dan tanggap, hingga akuntabel (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Standar pelayanan publik ialah kualitas, maka dari itu kualitas merupakan indikator untuk melihat sejauh mana keberhasilan pemerintah dalam penerapan tata kelola pemerintahan yang baik dan penentu bagaimana respon atau kepercayaan masyarakat kepada pemerintah itu sendiri (Dwiyanto, 2018). Tuntutan masyarakat dalam proses pelayanan publik yang membutuhkan pelayanan yang lebih cepat dan efisien makin tinggi dengan adanya perubahan zaman ke modern dengan adanya laju perkembangan teknologi hingga perubahan terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara konsep, Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan suatu layanan publik yang berkaitan dengan dokumen kependudukan yang sangat penting bagi setiap warga negara. Adapun dokumen tersebut berupa Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian yang merupakan identitas resmi yang sangat diperlukan guna mengakses berbagai layanan, seperti pendidikan, kesehatan, jaminan sosial, hingga layanan administrasi lainnya. Oleh karenanya, Pemerintah

melalui peraturan mengenai pentingnya menyederhanakan proses, mempercepat layanan, dan memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas layanan kependudukan (Permendagri No. 96 Tahun 2019). Akan tetapi, berbagai penelitian menjelaskan bahwa layanan kependudukan di Indonesia masih menghadapi beberapa permasalahan baik berupa dari kurangnya tenaga kerja atau sumber daya manusia, infrastruktur yang belum merata, tingginya beban kerja, hingga prosedur yang tidak konsisten atau merata di berbagai wilayah (Sinambela, 2014).

**Tabel 1.1 Permasalahan Umum Pelayanan Administrasi Kependudukan (Dukcapil)**

No	Aspek	Permasalahan
1	Pelayanan Pendaftaran Penduduk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya penumpukan antrean fisik karena beban kerja petugas yang tinggi.</li> <li>2. Masalah pembaruan NIK (Nomor Induk Kependudukan) untuk akses layanan publik lain (BPJS, Bansos).</li> <li>3. Sebagian warga (sekitar 10,7 juta) masih belum terdaftar dalam sistem.</li> </ol>
2	Pelayanan Pencatatan Sipil	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan peristiwa penting secara mandiri (kelahiran/kematian).</li> <li>2. Masih tingginya persentase anak yang belum memiliki akta kelahiran di wilayah tertentu.</li> </ol>

		3. Kendala geografis bagi penduduk di daerah terpencil untuk mengakses kantor layanan.
3	Pelayanan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurangnya sosialisasi inovasi layanan digital (seperti IKD) kepada masyarakat luas.</li> <li>2. Literasi digital masyarakat yang belum merata, terutama di kalangan lansia dan penduduk pedesaan.</li> <li>3. Koordinasi data antarinstansi (interoperabilitas) yang belum optimal.</li> </ol>
4	Pelayanan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketergantungan tinggi pada stabilitas jaringan internet yang sering mengalami gangguan di daerah.</li> <li>2. Kapasitas dan jumlah SDM teknis pengelola sistem informasi yang masih terbatas.</li> <li>3. Tantangan keamanan data kependudukan seiring dengan peningkatan digitalisasi.</li> </ol>

Sumber: Kemendagri, 2023

Berdasarkan tabel di atas, permasalahan yang terjadi sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan yang dimana pentingnya pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, hingga dokumen sipil

lainnya merupakan suatu pelayanan fundamental yang sangat berpengaruh langsung terkait bagaimana akses masyarakat terhadap layanan baik pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, hingga layanan pemerintahan lainnya. Kementerian Dalam Negeri mencatat bahwa layanan administrasi kependudukan menempati tiga besar jenis layanan yang paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat pada tahun 2022-2023, terutama terkait bagaimana kecepatan pelayanan, antrean yang panjang, hingga akurasi data (Kemendagri, 2023). Kondisi ini tentu menunjukkan bahwa dalam kualitas pelayanan Disdukcapil masih membutuhkan penguatan baik melalui kepemimpinan yang lebih responsif dan adaptif.

Adapun di tingkat nasional, berbagai survei menegaskan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi banyak tantangan. Ombudsman Republik Indonesia (2023) mencatat bahwa nilai kepatuhan penyelenggara pelayanan publik nasional memperoleh nilai poin 81,7 yang berada pada zona kuning hingga kepatuhan sedang. Melihat dari 587 instansi pemerintah telah melakukan penilaian, terdapatnya sekitar 40% masih berada pada kategori kepatuhan sedang dan rendah, yang terdapat pada aspek prosedur, standar layanan, hingga sarana prasarana. Tantangan pelayanan publik juga masih terlihat dalam berbagai aspek, mulai dari waktu pelayanan yang belum konsisten, kurangnya profesionalitas aparatur, hingga minimnya pemanfaatan teknologi informasi. Di sektor administrasi kependudukan, Kementerian Dalam Negeri melaporkan bahwa keluhan masyarakat pada tahun 2022-2023 banyak berkaitan dengan lamanya waktu layanan, keterbatasan blanko e-KTP, dan kendala sistem digital Adminduk (Kemendagri, 2023).

Administrasi kependudukan ialah suatu layanan dasar yang sangat banyak diakses masyarakat. Adapun data telah menunjukkan pada tahun 2023 terdapat sebanyak 190 juta penduduk di Indonesia telah mempunyai Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik dan sekitar 1,8 juta penduduk masih ada yang belum melakukan perekaman dan pencetakan KTP (Kemendagri, 2023). Sedangkan jumlah permintaan layanan akta kelahiran juga telah mencapai 4,2 juta permohonan pada tahun 2023 hingga pada permintaan Kartu Keluarga sebanyak 3,7 juta permohonan. Oleh karena itu, melihat tingginya angka tersebut telah menunjukkan pentingnya peran Disdukcapil dalam memberikan pelayanan yang cepat hingga akurat.

Pemerintah pusat juga telah mendorong pelayanan publik digital melalui kebijakan Digital ID, Integrasi Data Kependudukan, hingga Pelayanan Adminduk Online. Akan tetapi, dalam proses pelaksanaannya di daerah masih belum merata. Dalam laporan menyebutkan bahwa dari 514 kabupaten/kota di Indonesia hanya sekitar 56% yang berhasil menerapkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital tersebut secara penuh (Kementerian PANRB, 2023). Namun masih terdapatnya kebergantung pada pelayanan secara manual dengan waktu lebih lama dan dapat menimbulkan antrean yang panjang. Kondisi tersebut menunjukkan jika kualitas pelayanan publik di daerah sangat bergantung pada bagaimana kapasitas organisasi hingga kepemimpinan kepala daerah itu sendiri.

Mengacu pada pelayanan Disdukcapil, adapun permasalahan yang sering terjadi seperti keterbatasan jumlah pegawai, minimnya fasilitas pelayanan atau sarana-prasarana, masalah jaringan Sistem

Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), serta kurangnya transparansi alur pelayanan dan lain-lain. Termasuk permasalahan ini juga terjadi di berbagai daerah dalam pelayanan Disdukcapil yang dipengaruhi oleh beberapa faktor baik secara eksternal yaitu kurangnya blanko e-KTP dari pusat. Pada tahun 2022 sebanyak 24 provinsi yang ada di Indonesia melaporkan permasalahan terkait kekurangan blanko e-KTP termasuk wilayah yang ada di Sulawesi (Kemendagri, 2022). Tantangan-tantangan ini dapat di atasi jika bagaimana peran penting seorang kepala daerah mempunyai kepemimpinan proaktif, solutif, dan mendukung inovasi digital pelayanan.

Dokumen kinerja atau perencanaan yang ada seperti Renstra dan Laporan Kinerja daerah atau Disdukcapil menunjukkan standar kualitas layanan kependudukan dalam pencapaian yang telah ditetapkan. Dalam dokumen kinerja Disdukcapil pada Perangkat Daerah menyatakan capaian penduduk yang mempunyai KTP pada tahun 2021 sebanyak sekitar 97,0% dan adanya peningkatan pada tahun 2023 sebesar 98,5%, dimana indikator lain juga menunjukkan seperti pada cakupan akta kelahiran, hingga upaya pemutakhiran basis data (SIAK). Mengadopsi sistem nasional (SIAK/KTP-el) hingga target pada peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat telah dicantumkan dalam dokumen kinerja. Hal ini tentu memperlihatkan komitmen serta konsistensi administratif dan adanya tantangan operasional tersebut mesti diatasi agar target mutu layanan dapat tercapai.

### **Tabel 1.2 Peran Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik**

No	Aspek Kepemimpinan	Peran Dalam Pelayanan Publik	Dampak Pada Pelayanan
1	Visi dan strategi	Menetapkan visi, misi, dan tujuan pelayanan publik yang jelas dan berorientasi pada kebutuhan warga.	Menjamin arah pelayanan terfokus pada peningkatan kualitas dan kesejahteraan masyarakat.
2	Motivasi dan inspirasi	Memberikan dorongan, apresiasi, dan inspirasi kepada pegawai agar bekerja dengan semangat dan dedikasi tinggi.	Meningkatkan kinerja, inisiatif, dan kepuasan kerja pegawai, yang berdampak pada pelayanan lebih baik.
3	Pengembangan sumber daya manusia (SDM)	Melatih, mengembangkan skill, dan membangun kompetensi pegawai agar profesional dan adaptif.	Pegawai lebih mampu menangani isu kompleks dan memberikan pelayanan sesuai standar yang ditetapkan.
4	Pengambilan Keputusan	Membuat keputusan yang tepat, cepat, dan tegas berdasarkan data dan analisis masalah pelayanan.	Mempercepat penyelesaian masalah dan perbaikan sistem pelayanan secara efektif.
5	Manajemen perubahan	Memimpin adaptasi terhadap perubahan	Memastikan layanan tetap relevan, inovatif,

		kebutuhan masyarakat dan teknologi baru.	dan mampu menjawab tantangan zaman.
6	Teladan dan etika	Menjadi role model perilaku profesional, jujur, dan berintegritas tinggi.	Membangun budaya kerja positif, kepercayaan, dan standar moral dalam pelayanan publik.
7	Pengelolaan kinerja	Mengawasi, mengevaluasi, dan Memastikan akuntabilitas (pertanggungjawaban) kinerja pelayanan sesuai aturan.	Menjamin transparansi, kepatuhan prosedur, dan kualitas pelayanan yang konsisten.
8	Penciptaan lingkungan	Membangun kultur kerja kolaboratif, sehat, dan suportif.	Mendorong komunikasi, kerja tim, dan penyelesaian konflik yang konstruktif.
9	Orientasi pelayanan	Mengedepankan kepentingan masyarakat (servant leadership) dari pada kepentingan pribadi/organisasi.	Fokus utama adalah kepuasan, kenyamanan, dan pemenuhan hak-hak warga negara.

Sumber: Keban, 2018

Berdasarkan tabel di atas, mengacu pada otonomi daerah, peran kepala daerah sendiri terkait dengan arah perkembangan dan standar pelayanan publik sangat penting. Oleh karena itu, kepala daerah seharusnya tidak hanya terpaku pada bagaimana pengembangan kebijakan berjalan, melainkan berfungsi sebagai pendorong dari perubahan dan mengarahkan birokrasi agar dapat memberikan pelayanan berkualitas. Maka dari itu, kepemimpinan itu sendiri mempunyai dampak yang sangat besar terhadap kemampuan dalam mengelola dan melaksanakan pemerintahan daerah dengan baik dan efektif. Oleh karena itu, banyak studi dan penelitian yang membahas mengenai administrasi publik bahwa kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap budaya organisasi, motivasi pegawai, hingga efektivitas pelaksanaan proses pelayanan itu sendiri (Keban, 2018). Maka dari itu, kepemimpinan seorang kepala daerah menjadi faktor kunci yang sangat penting terhadap bagaimana proses pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang baik serta berkualitas.

Mengacu pada proses pelaksanaan pelayanan publik di daerah, kepemimpinan kepala daerah memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan dan memperkuat kapasitas suatu organisasi. Kepala daerah juga dapat mengarahkan birokrasi untuk lebih inovatif, adaptif, hingga responsif terhadap tuntutan masyarakat. Sebagai contoh, kepemimpinan transformasional ini mampu mendorong perubahan dalam suatu organisasi, meningkatkan partisipasi pegawai, hingga mengarahkan perangkat daerah untuk menjalankan pembangunan secara konsisten dan baik (Bass & Avolio, 1994). Adapun sebaliknya, jika kepemimpinan yang terlalu birokratis dapat menyebabkan rendahnya kualitas layanan. Dengan demikian,

memahami kepemimpinan kepala daerah sangat penting untuk mengetahui bagaimana arah kebijakan hingga dinamika pelayanan terbentuk di tingkat organisasi perangkat daerah.

Kepemimpinan kepala daerah berperan penting dalam menentukan arah kebijakan pelayanan publik. Menurut Northouse (2019), kepemimpinan dapat mempengaruhi bagaimana seorang pemimpin memotivasi, mengarahkan, hingga menata struktur organisasi agar dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pada sektor publik, kepemimpinan kepala daerah berperan penting dalam keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi karena pada dasarnya kepala daerah menetapkan prioritas pelayanan, mengalokasikan anggaran, mengawasi kinerja perangkat daerah, hingga mendorong inovasi pelayanan publik (Sutopo & Wulandari, 2020). Maka dari itu, keberhasilan dalam pelayanan publik di Disdukcapil tidak lepas dari bagaimana kualitas dan kapasitas seorang pemimpin kepala daerah yang dapat menciptakan budaya kerja profesional dan responsif.

Kabupaten Mamuju sebagai ibu kota dari Provinsi Sulawesi Barat serta pusat pemerintahan, ekonomi, hingga administrasi dengan mempunyai karakteristik demografis yang dapat berubah-ubah. Kabupaten Mamuju dengan jumlah penduduk sebanyak 288.000 jiwa dengan melihat adanya pertumbuhan penduduk sekitar 1,18% setiap tahun (BPS, 2023). Selain sebagai pusat kegiatan ekonomi hingga pemerintahan, terdapatnya kebutuhan masyarakat dalam pelayanan Administrasi Kependudukan yang cukup tinggi dibandingkan dari berbagai daerah di Sulawesi Barat. Akan tetapi, dengan adanya mobilitas atau perpindahan penduduk dari berbagai daerah ke Mamuju dapat menyebabkan permohonan layanan seperti Kartu Tanda

Penduduk elektronik, Kartu Keluarga, dan akta pindah datang dan dokumen administrasi lainnya dapat meningkat.

Data resmi dan dokumen program di Kabupaten Mamuju telah menunjukkan bahwa adanya upaya dalam peningkatan tata kelola dan layanan kependudukan pada beberapa tahun terakhir. Profil hingga laporan Disdukcapil Kabupaten Mamuju tahun 2021 telah melakukan pencatatan struktur organisasi hingga sumber daya manusia yang dimana pada tahun 2021 mempunyai sekitar 39 orang pegawai (ASN dan tenaga pendukung), indikator ini telah memperlihatkan bahwa kapasitas SDM yang relatif terbatas dapat mempengaruhi kinerja pelayanan mengingat cakupan layanan yang luas. Kondisi ini penting karena ketersediaan dan kompetensi SDM adalah faktor penentu efektifitas layanan administrasi kependudukan.

Pada konteks Bupati Mamuju periode 2021-2024 dalam memimpin daerah Kabupaten Mamuju mempunyai peran penting dalam bagaimana mendorong peningkatan kualitas pelayanan khususnya terkait pelayanan administrasi kependudukan. Dimana peran sentral dari kepemimpinan bupati sangat menentukan bagaimana membuat suatu kebijakan daerah, koordinasi antara Disdukcapil serta perangkat daerah lainnya, hingga bagaimana pengawasan terhadap kinerja aparatur dilaksanakan. Selain itu, bupati juga mempunyai kewenangan dalam menyediakan anggaran dalam memenuhi sarana-prasarana dalam pelayanan, meningkatkan kemampuan pegawai, digitalisasi terhadap layanan, hingga membenahan sistem pengaduan masyarakat.

Maka dari itu, dalam konteks lokal untuk menentukan sejauh mana kepemimpinan kepala daerah dapat berjalan efektif. Di

Kabupaten Mamuju belum adanya penelitian yang secara khusus membahas dan menganalisis bagaimana kepemimpinan Bupati Mamuju periode 2021-2024 dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil. Pelayanan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan dokumen masyarakat yang paling krusial karena berkaitan dengan dokumen identitas, kepastian hukum, hingga kebutuhan layanan dasar masyarakat.

Penelitian ini sangat penting dilakukan untuk mengisi kekosongan kajian tersebut mengingat belum terdapatnya penelitian yang dilakukan serta memberikan pemahaman mendalam mengenai bagaimana hubungan kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik dan apa saja faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi efektivitas dalam penerapan kepemimpinan bupati dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sehingga melihat faktor-faktor tersebut dapat berupa bagaimana dukungan anggaran, koordinasi antar OPD, kompetensi pegawai, ketersediaan sarana-prasarana, serta kesiapan teknologi informasi. Dengan memahami faktor-faktor tersebut pemerintah daerah dapat merumuskan strategi yang lebih tepat untuk memperkuat serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang sebagai perbaikan dari pelayanan sebelumnya.

Mengacu pada Kabupaten Mamuju, menganalisis bagaimana kepemimpinan Bupati Mamuju periode 2021-2024 dapat memberikan perbaikan serta mendorong kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Mamuju. Sebagaimana peran Bupati selaku pemimpin daerah mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam pelaksanaan program

pelayanan, penyediaan sarana-prasarana, dukungan anggaran, pengawasan kinerja aparatur, hingga pembangunan sistem digitalisasi layanan. Selain dari itu, penguatan dalam pelayanan publik juga merupakan unsur yang sangat penting dalam suatu Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Mamuju 2021-2026. Melihat hal tersebut peran dari kepemimpinan Bupati Mamuju untuk menindaklanjuti agenda reformasi birokrasi daerah sangat penting dilakukan sebagaimana mestinya.

Penelitian dengan judul: “Analisis Kepemimpinan Bupati Mamuju Periode 2021-2024 dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Mamuju” sangat penting untuk dilakukan dan di kaji lebih dalam mengingat belum terdapatnya kajian yang secara spesifik membahas mengenai hubungan antara kepemimpinan suatu kepala daerah dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan (Disdukcapil). Maka dari itu, penelitian ini sangat penting untuk mengetahui lebih jauh bagaimana faktor pendukung dan penghambat yang dapat mempengaruhi efektivitas suatu kepemimpinan Bupati dalam mendorong perbaikan pelayanan publik. Selain itu, Hasil penelitian ini bisa memberikan gambaran terhadap pemerintah daerah khususnya Pemerintah Kabupaten Mamuju dalam memperkuat, memperbaiki, meningkatkan hingga mendorong kualitas pelayanan administrasi kependudukan serta menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya terkait tema tersebut.

Penelitian ini dibuat berdasarkan dua rumusan masalah yakni Pertama Bagaimana Hubungan Kepemimpinan Bupati Mamuju periode 2021-2024 Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, Kedua Apa

Faktor Yang Mempengaruhi Kepemimpinan Bupati Mamuju Periode 2021-2024 Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Maka dari itu, penelitian ini sangat penting dilakukan agar dapat memberikan pengetahuan mendalam terkait bagaimana hubungan antara Kepemimpinan Bupati dan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Disdukcapil) dan Apa Faktor Pendukung dan Penghambat dari Kepemimpinan Bupati Mamuju Periode 2021-2024 Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil, hingga memberikan rekomendasi bagi pengembangan pelayanan publik yang lebih responsif dan efektif di Kabupaten Mamuju.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Hubungan Kepemimpinan Bupati Mamuju Periode 2021-2024 Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju?
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kepemimpinan Bupati Mamuju Periode 2021-2024 Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju?

## **1.3 Tujuan**

1. Untuk mengetahui bagaimana hubungan antara kepemimpinan Bupati Mamuju periode 2021-2024 dan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas kepemimpinan Bupati Mamuju periode 2021-2024 terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

3. Untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai hubungan antara kepemimpinan Bupati dengan kinerja pelayanan publik, khususnya dalam layanan administrasi kependudukan.

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Manfaat Teoretis**

1. Untuk memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan teori kepemimpinan publik, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah.
2. Dapat memperkaya dan menambah referensi akademik terkait pengaruh suatu kepemimpinan kepala daerah terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Menjadi acuan dasar bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji bagaimana hubungan antara suatu kepemimpinan, birokrasi, hingga pelayanan publik.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Teruntuk bagi Pemerintah Kabupaten Mamuju penelitian ini sebagai bahan evaluasi dalam menilai bagaimana efektivitas kepemimpinan Bupati serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang dapat memengaruhi keberhasilan dalam meningkatkan serta mendorong kualitas pelayanan publik.
2. Teruntuk bagi Disdukcapil Kabupaten Mamuju penelitian ini memberikan masukan dalam meningkatkan mutu pelayanan, pengelolaan SDM, hingga memperbaiki aspek-aspek pelayanan yang terpengaruh oleh kebijakan dan arahan kepala daerah.

3. Bagi Bupati atau Pemimpin Daerah penelitian ini dapat sebagai refleksi untuk memperbaiki strategi kepemimpinan agar lebih adaptif, responsif, dan sesuai kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik, khususnya layanan administrasi kependudukan.
4. Bagi Masyarakat Kabupaten Mamuju penelitian ini secara tidak langsung memberikan dampak berupa peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, jelas, ramah, dan akuntabel.

## **1.5 Tinjauan Pustaka**

### **1.5.1 Analisis**

Analisis adalah suatu proses yang mencakup berbagai aktivitas. Aktivitas ini termasuk pemisahan, penguraian, dan klasifikasi untuk mengelompokkan menjadi kategori tertentu dengan tujuan tertentu, yang selanjutnya dihubungkan dan ditafsirkan maknanya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, dijelaskan bahwa analisis adalah penguraian topik menjadi bagian-bagian yang berbeda, serta menelaah bagian tersebut dan hubungan antar bagian untuk mendapatkan pemahaman yang akurat dan makna keseluruhan.

Nana Sudjana (2016) menyatakan bahwa analisis merupakan usaha untuk memisahkan suatu keseluruhan menjadi elemen-elemen atau bagian-bagian agar struktur dan hirarkinya menjadi jelas. Selain itu, Gorys (2004) berpendapat bahwa analisis adalah suatu metode untuk memecahkan masalah dengan membagi hal-hal menjadi bagian yang saling berhubungan satu sama lain. Komentar serupa juga diungkapkan oleh Wiradi (2006) yang menyatakan bahwa analisis adalah kapasitas untuk membongkar unit menjadi unit-unit terpisah,

membagi unit menjadi sub atau bagian, membedakan antara dua hal yang serupa, dan memahami perbedaan.

Wiradi (2006) juga menambahkan bahwa analisis merupakan aktivitas yang mencakup berbagai kegiatan seperti memahami, membedakan, dan menggolongkan sesuatu berdasarkan kriteria tertentu, kemudian mengaitkan dan menafsirkan maknanya. Dari berbagai pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan kegiatan untuk mengidentifikasi penemuan baru mengenai objek yang diteliti atau diamati oleh peneliti, dengan cara menemukan bukti-bukti yang tepat pada objek tertentu.

### **1.5.2 Konsep Kepemimpinan**

Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang dalam mempengaruhi, mengarahkan, hingga menggerakkan seseorang untuk bersedia bekerja sama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Rivai (2014), Kepemimpinan merupakan proses dalam mempengaruhi seseorang untuk memahami dan menyetujui sesuatu yang diperlukan, dan bagaimana dapat membangun kepercayaan, komunikasi, dan hubungan yang baik kepada masyarakat.

Kepemimpinan seorang kepala daerah sangat penting dalam membangun daerah. Bupati harus mempunyai kemampuan manajerial hingga kepemimpinan yang baik untuk bisa mengelola sumber daya daerah, merumuskan suatu kebijakan publik, dan memastikan kebijakan tersebut dapat menjawab kebutuhan masyarakat.

### **1.5.3 Gaya Kepemimpinan**

Gaya kepemimpinan merujuk pada metode yang diterapkan oleh seorang pemimpin untuk memengaruhi pengikutnya. Thoha (1995) mengemukakan bahwa gaya kepemimpinan adalah norma-norma perilaku yang dipakai oleh individu saat berusaha untuk mempengaruhi tindakan orang lain sesuai apa yang dilihatnya. Gaya kepemimpinan adalah pola perilaku yang ditunjukkan oleh pemimpin untuk memengaruhi kegiatan orang-orang yang dipimpin dengan tujuan mencapai hasil tertentu dalam suatu kondisi organisasi yang mungkin berubah, bagaimana pemimpin mengembangkan program yang ada, menegakkan disiplin berdasarkan aturan yang telah ditetapkan, serta memberikan perhatian kepada bawahannya dengan meningkatkan kesejahteraan mereka dan cara pimpinan berkomunikasi dengan bawahannya.

Gaya kepemimpinan merupakan suatu hubungan perilaku yang konsisten yang diperlihatkan oleh pemimpin dalam berinteraksi dengan bawahan dan masyarakat. Robbins dan Judge (2017) mengatakan bahwa gaya kepemimpinan di bagi dalam beberapa jenis, antara lain:

#### **1. Kepemimpinan Otoriter**

Menurut Soesanto (2019), kepemimpinan otoriter adalah jenis kepemimpinan di mana organisasi dipandang seolah milik pribadi, pemimpin bersikap angkuh, menyelaraskan kepentingan pribadi dengan kepentingan organisasi, dan melihat bawahan hanya sebagai alat, serta menolak menerima kritik. Pemimpin dalam gaya ini cenderung bergantung pada kekuasaan resmi dan sering menggunakan paksaan serta taktik hukuman dalam tindakan mereka.

Di sisi lain, (Batubara, 2020) menjelaskan bahwa kepemimpinan otoriter melibatkan seorang pemimpin yang menetapkan kebijakan dan prosedur yang harus diikuti, menentukan tujuan yang harus dicapai, serta mengarahkan dan mengawasi seluruh aktivitas organisasi tanpa melibatkan bawahan. Berdasarkan penjelasan para ahli tentang gaya kepemimpinan otoriter, dapat disimpulkan bahwa seorang pemimpin mengambil keputusan secara mandiri tanpa berkonsultasi, dan menetapkan kebijakan atau prosedur tanpa melibatkan bawahan.

Pengambilan keputusan dilakukan oleh seorang pemimpin sepenuhnya, dalam pengambilan keputusan tersebut bawahan hingga masyarakat tidak dapat berkontribusi dan dilibatkan. Oleh karena itu, keputusan tersebut menjadi kewenangan penuh terhadap pemimpin, akan tetapi sering menimbulkan ketidakpuasan. Adapun ciri-ciri gaya kepemimpinan otoriter yakni sebagai berikut:

1. Pengambilan keputusan terpusat, pemimpin mengambil semua keputusan tanpa meminta masukan dari anggota timnya.
2. Kontrol penuh, pemimpin mengawasi secara ketat seluruh tahap kerja tim, mulai dari tugas hingga hasil akhir.
3. Instruksi yang jelas dan tegas, pemimpin memberikan arahan yang sangat rinci dan spesifik, serta mengharapkan kepatuhan yang total.
4. Tingkat disiplin yang tinggi, tim yang dipimpin menunjukkan disiplin yang tinggi dan diwajibkan menyelesaikan tugas sesuai dengan aturan yang berlaku.

5. Kurangnya umpan balik, pemimpin biasanya tidak mengharapkan atau menerima banyak masukan dari anggota tim.
6. Struktur kerja yang kaku, lingkungan kerja cenderung sangat teratur dan kaku, yang menghambat kreativitas dan pemikiran di luar norma.
7. Ketergantungan pada kekuasaan posisional, pemimpin lebih memanfaatkan kekuasaan jabatannya ketimbang karisma untuk memengaruhi orang lain.

## **2. Kepemimpinan Demokratis**

Gaya kepemimpinan yang demokratis adalah suatu kemampuan untuk memengaruhi individu sehingga mereka mau bekerja sama demi mencapai sasaran yang telah disepakati. Proses ini dilakukan melalui serangkaian aktivitas yang ditetapkan bersama antara atasan dan anggota tim. Dalam menjalankan tugasnya, ia terbuka dan bahkan mengharapkan masukan serta rekomendasi dari anggotanya. (Maulana Akbar Sanjani, 2018)

Dalam konteks pemimpin yang demokratis, terdapatnya seorang pemimpin dalam setiap proses pengambilan keputusan masyarakat hingga bawahan selalu di ikutsertakan dan dilibatkan, oleh karenanya gaya kepemimpinan ini cenderung meningkatkan kepuasan karena masyarakat dan bawahan merasa memiliki dan terlibat. Adapun ciri-ciri gaya kepemimpinan demokratis yakni sebagai berikut:

1. Partisipasi dalam pengambilan keputusan, pemimpin secara aktif melibatkan tim dalam diskusi dan pengambilan keputusan.

Keputusan akhir dibuat setelah mempertimbangkan berbagai masukan dari anggota tim.

2. Komunikasi terbuka, terjadi komunikasi dua arah antara pemimpin dan bawahan. Pemimpin mendengarkan saran, kritik, dan pendapat dari timnya.
3. Kerja sama dan kolaborasi, pemimpin mendorong kerja sama tim untuk mencapai tujuan bersama. Ia menciptakan lingkungan di mana tim dapat berkolaborasi untuk memecahkan masalah dan menghasilkan solusi kreatif.
4. Delegasi wewenang, pemimpin memberikan kebebasan dan mendelegasikan sebagian wewenang kepada bawahan untuk bertanggung jawab atas tugas-tugas tertentu.
5. Pengembangan diri bawahan, pemimpin berusaha mengembangkan kapasitas bawahan agar mereka bisa lebih sukses dan mengaktualisasikan potensi mereka.
6. Menghargai perbedaan, pemimpin menghargai keberagaman pandangan dan latar belakang di dalam tim, karena mereka yakin bahwa keragaman adalah kekuatan yang dapat mendorong inovasi.
7. Moral dan motivasi tinggi, keterlibatan dalam keputusan dan rasa kepemilikan atas hasil kerja dapat meningkatkan moral dan motivasi anggota tim.

### **3. Kepemimpinan Laissez-faire (Liberal)**

Laissez-Faire berasal dari istilah Prancis yang diterjemahkan menjadi "izin untuk bertindak." Gaya kepemimpinan ini memiliki karakter yang cenderung pasif. Seorang pemimpin dengan pendekatan tersebut memberi kebebasan kepada orang lain untuk

membuat keputusan. Pemimpin sepenuhnya menyerah pada tim untuk mengambil keputusan. Namun, hal ini tidak berarti pemimpin tidak terlibat dalam diskusi. Dalam kondisi ini, pemimpin berperan lebih sebagai pengawas.

Di saat pertemuan, pemimpin akan menunjukkan pro dan kontra dari setiap pilihan yang diambil. Dengan demikian, meskipun pemimpin memberikan hak penuh kepada anggotanya, mereka tetap memberikan arahan agar anggota tidak membuat keputusan tanpa bimbingan. Gaya kepemimpinan *laissez-faire* memberikan tingkat otonomi yang tinggi. Pendekatan ini tidak berarti bahwa pemimpin tidak ada sama sekali. Gaya ini menyatakan bahwa suatu tugas dilakukan oleh tim yang umumnya akan memutuskan cara mereka sendiri dalam mencapai tujuan dan kebijakan organisasi. Dalam konteks ini, pemimpin berfungsi sebagai penasihat. (Arif et al., 2024)

Dalam proses tata kelola pemerintahan, gaya kepemimpinan ini memberikan wewenang dan kebebasan luas kepada bawahan dan masyarakat untuk mengatur segala proses pemerintahan, namun gaya kepemimpinan ini kurang efektif dalam pemerintahan dikarenakan kontroling yang kurang hingga rendahnya akuntabilitas sehingga dalam tata kelola pemerintahan yang baik tidak efektif. Adapun ciri-ciri gaya kepemimpinan *laissez-faire* yakni sebagai berikut:

1. Arahan minimal, pemimpin memberikan sedikit atau bahkan tidak ada bimbingan, petunjuk, atau koreksi kepada anggota tim.
2. Otonomi dan kepercayaan tinggi, anggota tim memiliki kebebasan untuk mengambil keputusan, mengatur pekerjaan,

dan menyelesaikan masalah mereka sendiri berdasarkan keahlian mereka.

3. Delegasi tanggung jawab, tanggung jawab penuh atas tugas dan proyek diserahkan kepada karyawan, yang diharapkan dapat bekerja secara mandiri.
4. Dukungan dan sumber daya tersedia, pemimpin memastikan anggota tim memiliki akses ke semua sumber daya dan alat yang dibutuhkan, serta tetap siap memberikan dukungan ketika diperlukan.
5. Toleransi terhadap kesalahan, gaya ini mengizinkan dan mentoleransi kesalahan sebagai bagian dari proses belajar, selama tidak berdampak negatif secara signifikan.
6. Tanggung jawab akhir ada pada pemimpin, meskipun memberikan kebebasan, pemimpin tetap bertanggung jawab penuh atas tindakan dan keputusan kelompok secara keseluruhan.
7. Mendorong inovasi, dengan memberikan kebebasan, gaya ini dapat mendorong kreativitas dan inovasi karena anggota tim memiliki ruang untuk bereksplorasi dan bereksperimen.

#### **4. Kepemimpinan Transformasional**

Model kepemimpinan transformasional merupakan pendekatan yang relatif baru dalam kajian kepemimpinan. Model ini dianggap sebagai salah satu yang paling efektif dalam menjelaskan sifat-sifat seorang pemimpin. Konsep kepemimpinan transformasional menggabungkan gagasan-gagasan yang muncul dari pendekatan karakter, gaya, dan situasi. Pada prinsipnya, kepemimpinan transformasional menekankan pentingnya seorang pemimpin untuk

mendorong anggota tim mereka agar menjalankan tanggung jawab dengan lebih baik daripada yang mereka duga.

Seorang pemimpin transformasional perlu mampu mendefinisikan, menyampaikan, dan mengungkapkan visi organisasi, serta anggotanya harus menerima dan percaya pada kredibilitas pemimpin tersebut. Oleh karena itu, pemimpin transformasional berperan sebagai sosok yang karismatik dan memiliki posisi yang penting serta strategis dalam memandu organisasi untuk mencapai tujuannya. Mereka juga harus memiliki keterampilan untuk menyelaraskan visi masa depan dengan anggota tim, sekaligus meningkatkan kebutuhan mereka pada tingkat yang lebih tinggi dari apa yang mereka butuhkan. (Soejipto, 2018)

Memotivasi serta menginspirasi terhadap visi besar oleh seorang pemimpin dapat menimbulkan perubahan positif, kemajuan, dan keberhasilan. Sehingga gaya kepemimpinan ini dapat meningkatkan kepercayaan, harapan, hingga kepuasan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, gaya kepemimpinan bupati sangat berpengaruh terhadap pandangan masyarakat, baik dalam pembangunan, pelayanan publik, hingga komunikasi politik. Adapun ciri-ciri gaya kepemimpinan transformasional yakni sebagai berikut:

1. Visi yang jelas, memiliki gambaran yang meyakinkan tentang masa depan dan dapat mengomunikasikannya kepada tim.
2. Inspirasi dan motivasi, mampu menginspirasi anggota tim untuk bekerja melampaui kepentingan pribadi demi tujuan bersama, sering kali dengan menyentuh emosi, nilai, dan etika mereka.
3. Integritas dan etika, menunjukkan konsistensi antara perkataan dan tindakan, kejujuran, dan standar moral yang tinggi.

4. Inovasi dan pemikiran kreatif, mendorong tim untuk berpikir kreatif, mencari cara baru untuk melakukan sesuatu, dan terbuka terhadap ide-ide baru.
5. Pengembangan individu, fokus pada pengembangan individu di dalam tim, termasuk mendengarkan aspirasi, memberikan bimbingan, dan membantu mereka mencapai potensi penuh.
6. Komunikasi yang baik, melibatkan komunikasi dua arah yang efektif, terbuka terhadap umpan balik, dan membangun kepercayaan dengan anggota tim.
7. Membangun kerjasama, mendorong kerja sama tim yang kuat dan menciptakan ikatan emosional serta loyalitas di antara anggota tim.
8. Pemberian contoh, memimpin melalui tindakan dengan memberikan contoh yang baik dan menunjukkan disiplin serta tanggung jawab.

#### **1.5.4 Kualitas**

Kualitas merupakan istilah yang bersifat abstrak, serta berakar dari makna yang bersifat relatif. Kualitas dapat dimanfaatkan untuk menilai atau menentukan sejauh mana suatu produk memenuhi kriteria dan spesifikasi yang ada. Apabila kriteria dan spesifikasi tersebut dipenuhi, maka kualitas produk dianggap baik, sementara jika tidak terpenuhi, kualitasnya dinilai buruk. Oleh karena itu, penting untuk memiliki indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas. Kualitas merupakan hasil dari desain secara tidak langsung dan selalu ada kemungkinan untuk melakukan perbaikan serta peningkatan, mengingat spesifikasi yang menjadi indikator perlu dirancang.

### **1.5.5 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut Sinambela (2011:5) adalah semua aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintah terhadap sejumlah besar individu yang terlibat dalam berbagai kegiatan yang berguna bagi suatu kelompok atau komunitas, serta memberikan kepuasan tanpa harus terkait dengan produk yang terlihat secara fisik. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), layanan tersebut dianggap sebagai usaha untuk membantu individu lain dalam merencanakan dan mengelola kebutuhan mereka.

Berdasarkan KEPMEN No.20 tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, pelayanan publik ditujukan sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menyediakan barang, jasa, dan layanan administratif bagi seluruh warga negara serta penduduk. Barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik harus mengikuti peraturan yang berlaku. Pelayanan publik dapat dipahami sebagai memenuhi (menyediakan) kebutuhan individu atau masyarakat yang terhubung dengan organisasi, sesuai dengan ketentuan dan prosedur dasar yang ditetapkan.

Dalam konteks pemerintah, istilah publik atau umum merujuk kepada masyarakat dalam skala yang lebih luas, sehingga kepentingan umum dimengerti sebagai kepentingan masyarakat secara keseluruhan, sebagaimana yang dinyatakan Moenir (2002:15) yang mendefinisikan barang publik sebagai jenis barang yang memengaruhi semua orang. Dengan demikian, tidak melanggar

norma-norma serta aturan sosial yang berkaitan dengan banyaknya kebutuhan individu atau masyarakat.

### **1.5.6 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu entitas publik berkaitan dengan seberapa baik mereka menjalankan tugas untuk melayani masyarakat. Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas baik dari sudut pandang standar maupun eksekusi. Sampara Lukman menjelaskan: "Pelayanan yang berkualitas merupakan layanan yang disampaikan kepada pelanggan sesuai dengan ukuran yang sudah ditetapkan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Ukuran pelayanan merupakan tolok ukur yang telah ditentukan untuk standar pelayanan yang baik" (Lukman, 1999). Kualitas pelayanan publik mencakup berbagai aspek yang berhubungan dengan produksi, jasa, sumber daya manusia, proses, lingkungan, serta memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, baik dalam bentuk barang maupun jasa, dengan harapan dapat memberikan kepuasan dan harapan bagi masyarakat. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik mencakup aktivitas berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan regulasi bagi setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, atau layanan administratif dari penyelenggara pelayanan publik.

### **1.5.7 Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik perlu memperhatikan mutu layanan, karena layanan yang berkualitas adalah langkah pertama dalam membangun kepercayaan terhadap administrasi publik yang pada gilirannya memengaruhi pemberdayaan masyarakat. Dalam hal ini, evaluasi

mutu layanan menjadi perbandingan antara kinerja yang diharapkan dan yang diterima. Pada metode evaluasi ini, penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan berperan penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Menurut (Parasuraman, 1990:23) evaluasi kualitas layanan publik berlandaskan pada indikator-indikator berikut:

1. *Tangibels*, yang merujuk pada aspek fisik dari layanan seperti ruang kantor, ruang tunggu, dan sebagainya.
2. *Reliability*, yaitu kapabilitas dan keandalan dalam menyediakan layanan yang konsisten.
3. *Responsiveness*, yaitu kemampuan untuk memberikan dukungan dan layanan serta menjawab permintaan pelanggan dengan cepat dan akurat.
4. *Assurance*, yang mencakup kemampuan, keramahan, dan kesopanan staf untuk membangun dan meningkatkan kepercayaan pelanggan.
5. *Empathy*, yaitu sikap karyawan yang tegas namun tetap peduli terhadap kebutuhan pelanggan.

### **1.5.8 Bupati/Kepala Daerah**

Bupati adalah pemimpin daerah kabupaten yang memiliki posisi penting dalam pelaksanaan pemerintahan di tingkat lokal. Sebagai penguasa eksekutif, bupati bertugas untuk mengeksekusi kebijakan publik, mengelola anggaran daerah, serta memastikan bahwa pelayanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur berjalan dengan baik (Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah). Bupati terpilih secara langsung oleh masyarakat melalui pemilihan umum, sehingga ia berfungsi sebagai wakil aspirasi masyarakat di daerahnya.

Selain menjalankan fungsi pemerintahan, bupati juga berperan sebagai simbol persatuan masyarakat. Ia harus mampu menghubungkan kepentingan berbagai kelompok, memelihara harmoni sosial, dan mengedepankan nilai-nilai kearifan lokal. Dalam kerangka otonomi daerah, bupati memiliki wewenang untuk mengelola dan mengembangkan potensi wilayah, mulai dari sektor pertanian, pariwisata, hingga industri kreatif (Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016). Kerja sama dengan DPRD dan pemangku kepentingan lokal menjadi hal krusial dalam merancang kebijakan yang bersifat inklusif. Tantangan terbesar bagi seorang bupati adalah menyeimbangkan antara kebutuhan pembangunan dengan keberlanjutan lingkungan dan keadilan sosial. Sebagai contoh, pembangunan infrastruktur harus mempertimbangkan dampak terhadap lingkungan, sementara program untuk memberdayakan ekonomi perlu menjangkau masyarakat yang kurang beruntung. Bupati juga dituntut untuk bersikap transparan dan bertanggung jawab dalam pengelolaan keuangan daerah untuk menghindari praktik korupsi dan inefisiensi (Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 13 Tahun 2021).

### **1.5.9 Pengaruh Kepemimpinan Kepala Daerah Terhadap Pelayanan Publik**

Kepemimpinan suatu kepala daerah mempunyai posisi kunci dalam menetapkan arah, mutu, dan efektivitas pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Pemimpin daerah berperan dalam mengambil keputusan utama, menyusun kebijakan, dan sosok yang memberikan pengaruh besar terhadap kultur kerja dalam birokrasi. Adapun menurut (Keban, 2018) kepemimpinan pada sektor publik

sangat berpengaruh terhadap bagaimana suatu kebijakan daerah diwujudkan dalam bentuk pelayanan nyata bagi masyarakat. Dengan demikian, kualitas layanan pada tingkat daerah sangat bergantung pada kapabilitas seorang kepala daerah dalam memimpin, memberi motivasi, dan mengawasi aparat.

Dalam konteks kepemimpinan yang efisien, pendekatan kepemimpinan transformasional dapat mendorong peningkatan motivasi kerja, profesionalisme, dan dedikasi pegawai, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, responsif, dan berkualitas. Dalam kepemimpinan transformasional dapat membangkitkan semangat pegawai untuk bekerja melampaui ekspektasi melalui inspirasi, teladan, pemberdayaan, dan inovasi (Bass & Avolio, 1994). Mengacu pada ranah pelayanan publik, kepala daerah yang mempunyai visi cerah dan kemampuan komunikasi yang baik dapat menciptakan etos kerja positif dalam komunitas birokrasi, termasuk di unit layanan seperti Disdukcapil. Selanjutnya, seorang kepala daerah mempunyai tanggung jawab dalam menjamin ketersediaan infrastruktur, anggaran, hingga regulasi yang mendukung pelayanan. Adapun menurut (Sinambela, 2017), dalam mutu pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh bagaimana kebijakan pimpinan dalam memenuhi keperluan organisasi, seperti pada penguatan sumber daya manusia, penyediaan fasilitas, hingga inovasi yang berbasis teknologi. Sehingga, kepala daerah yang dapat beradaptasi dengan perubahan dan mendukung transformasi digital akan menghasilkan pelayanan yang lebih efisien dan transparan.

Kepemimpinan dengan ciri khas birokratis, kurang komunikatif, hingga tidak responsif dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

Dengan kata lain, kepemimpinan yang kurang efektif sering menyebabkan prosedur yang tidak teratur, pengawasan yang minim, motivasi pegawai yang rendah, hingga sedikitnya inovasi yang dimana ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Thoha, 2018) menunjukkan bahwa buruknya suatu kepemimpinan dalam birokrasi dapat menyebabkan lambatnya pelayanan dan ketidakpuasan dari masyarakat atau rendahnya kepuasan masyarakat (SKM). Sehingga dampak dari suatu kepemimpinan kepala daerah terhadap pelayanan publik sangatlah penting, mengingat cakupan aspek kebijakan, pengelolaan sumber daya, budaya kerja dalam birokrasi, hingga inovasi pelayanan. Kepala daerah yang menerapkan pendekatan kepemimpinan yang jelas, memiliki visi, dan melibatkan partisipasi masyarakat dapat menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, akuntabel, hingga sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

### 1.6 Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian yang relevan yakni sebagai tabel berikut:

**Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti & Tahun	Judul/Topik Penelitian	Variabel yang Dikaji	Hasil Penelitian
1	Rahmat (2020)	Kepemimpinan Kepala Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik	Kepemimpinan Kepala Daerah (Kualitas Pelayanan Publik)	Kepemimpinan kepala daerah berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas

				<p>elayanan publik melalui fungsi pengambilan keputusan dan pengawasan.</p>
2	Sari (2021)	<p>Gaya Kepemimpinan Transformasional dalam Pelayanan Publik</p>	<p>Kepemimpinan Transformasional (Inovasi dan Kinerja Pelayanan)</p>	<p>Gaya kepemimpinan transformasional meningkatkan motivasi aparatur dan mendorong inovasi pelayanan publik.</p>
3	Hidayat (2019)	<p>Kebijakan Kepala Daerah dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan</p>	<p>Kebijakan Kepala Daerah (Efektivitas Pelayanan Disdukcapil)</p>	<p>Kebijakan yang responsif dan berbasis kebutuhan masyarakat meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan.</p>

4	Ramadhan (2022)	Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Disdukcapil	Tangibles, Reliability, Responsiveness (Kepuasan Masyarakat)	Kualitas pelayanan yang baik pada aspek bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
---	-----------------	---	--	--

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu di atas menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala daerah memiliki peran strategis dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Rahmat (2020) menegaskan bahwa kepemimpinan yang efektif berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui fungsi pengambilan keputusan, pengawasan, hingga pembinaan aparatur. Hal ini relevan dengan penelitian skripsi ini karena menempatkan kepemimpinan kepala daerah sebagai variabel utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya, Sari (2021) menemukan bahwa gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap inovasi dan kinerja pelayanan publik. Pemimpin yang visioner dan mampu menginspirasi bawahan terbukti dapat menciptakan perubahan dalam budaya kerja organisasi. Temuan ini mendukung analisis dalam penelitian ini yang melihat bagaimana kepemimpinan Bupati Mamuju

periode 2021-2024 memengaruhi peningkatan kualitas pelayanan di Disdukcapil.

Hidayat (2019) menekankan bahwa kebijakan kepala daerah menjadi faktor penting dalam menentukan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Kebijakan yang tepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat akan meningkatkan efisiensi pelayanan. Hal ini sejalan dengan konteks penelitian ini yang menyoroti peran kebijakan dan arahan Bupati Mamuju periode 2021-2024 dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Sementara itu, Ramadhan (2022) meneliti kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Disdukcapil dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan seperti tangibles, reliability, dan responsiveness. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat sangat menentukan persepsi kepuasan publik. Penelitian ini menjadi landasan penting dalam menganalisis dimensi kualitas pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Mamuju dalam skripsi ini.

Secara keseluruhan, penelitian-penelitian terdahulu tersebut memperlihatkan adanya hubungan yang kuat antara kepemimpinan kepala daerah, kebijakan, inovasi pelayanan, dan kualitas pelayanan publik. Namun, belum terdapat penelitian yang secara spesifik menganalisis kepemimpinan Bupati Mamuju periode 2021-2024 terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Mamuju. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) pada aspek konteks wilayah, periode kepemimpinan, serta integrasi antara

kepemimpinan transformasional dan dimensi kualitas pelayanan publik.

## 1.7 Kerangka Konseptual

Penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa kepemimpinan Bupati Mamuju periode 2021-2024 memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Kepemimpinan kepala daerah sebagai pengambil kebijakan memengaruhi berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan, mulai dari penyediaan sumber daya, regulasi, hingga inovasi pelayanan publik.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan publik dianalisis menggunakan indikator yang dikemukakan oleh A. Parasuraman melalui model *SERVQUAL*, yaitu:

1. *Tangibles*, yang berkaitan dengan kondisi fisik pelayanan seperti dukungan anggaran dan sarana prasarana pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Mamuju.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan dapat dipercaya melalui dukungan regulasi dan kebijakan yang jelas.
3. *Responsiveness*, yaitu kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat melalui penerapan inovasi dan digitalisasi pelayanan.
4. *Assurance*, yang berkaitan dengan jaminan pelayanan melalui kompetensi aparatur, yang diwujudkan dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM).

5. *Empathy*, yaitu sikap kepedulian dan perhatian aparatur terhadap masyarakat yang dipengaruhi oleh komitmen serta gaya kepemimpinan transformasional.

Selain itu, efektivitas kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat.

#### a. Faktor Pendukung

Beberapa faktor yang mendukung keberhasilan kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan antara lain:

1. Komitmen dan penerapan kepemimpinan transformasional.
2. Dukungan regulasi dan kebijakan.
3. Penerapan inovasi dan digitalisasi pelayanan.
4. Dukungan anggaran dan sarana prasarana.
5. Pengembangan sumber daya manusia (SDM).
6. Pengawasan dan evaluasi kinerja.

#### b. Faktor Penghambat

Di sisi lain, terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Sarana prasarana pelayanan yang belum memadai.
2. Keterbatasan sumber daya manusia.
3. Rendahnya kepatuhan aparatur terhadap standar operasional prosedur (SOP).
4. Kendala infrastruktur jaringan dan jalan di wilayah pelosok.
5. Rendahnya literasi masyarakat terhadap administrasi kependudukan dan akses teknologi digital.

Dengan demikian, hasil dari kerangka konseptual penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan Bupati Mamuju periode 2021-2024 berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Mamuju melalui berbagai indikator kualitas pelayanan serta dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat yang menentukan tingkat efektivitas kepemimpinan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Kerangka konseptual penelitian ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



**Gambar 1.1 Kerangka Konseptual**

## **BAB II**

### **METODE PENELITIAN**

#### **2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini mengaplikasikan metode pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan kualitatif ini di gunakan karena pada dasarnya penelitian ini hanya berfokus pada pemahaman secara mendalam mengenai pandangan, asumsi, hingga pengalaman Kepala Dinas Disdukcapil, Kepala Bidang Disdukcapil, Pegawai Pelaksana Disdukcapil hingga Masyarakat Kabupaten Mamuju selaku pengguna layanan terkait bagaimana hubungan serta apa faktor pendukung dan penghambat kepemimpinan Bupati Mamuju periode 2021-2024 terhadap kualitas pelayanan publik khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Dengan kata lain, pendekatan ini tidak hanya berfokus pada angka atau data statistik, melainkan terdapat pada makna dan interpretasi yang timbul dari data lapangan. Metodologi penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang didasari oleh filosofi postpositivisme, yang diterapkan untuk mengeksplorasi subjek dalam situasi yang wajar, di mana penulis berperan sebagai alat utama. (Rachman, 2024)

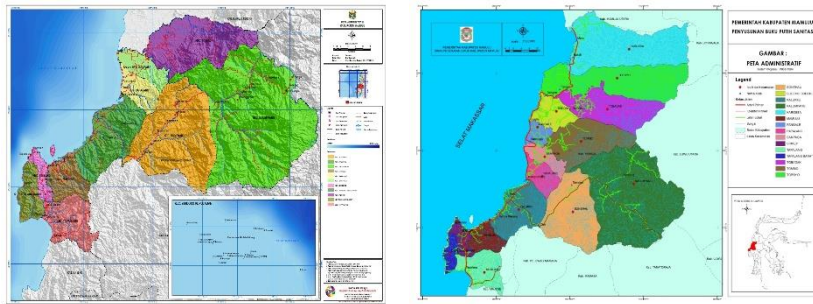
Menurut Moleong (2018), penelitian kualitatif merupakan metode yang berfokus pada pengetahuan atau pemahaman terkait fenomena sosial dari perspektif partisipan, bukan hanya melihat dari sudut pandang peneliti. Oleh karena itu, pendekatan ini efektif di terapkan untuk mengetahui bagaimana masyarakat merasakan, menilai, hingga menafsirkan kepemimpinan kepala daerah masing-

masing. Metode deskriptif merupakan pendekatan yang diterapkan untuk menilai informasi dengan cara menjelaskan, menggambarkan atau memperlihatkan data yang sudah dikumpulkan dalam kondisi aslinya. (Rachman, 2024)

Jenis penelitian yang diaplikasikan ialah Deskriptif, karena penelitian ini bukan hanya menggambarkan bagaimana hubungan serta apa faktor pendukung dan penghambat kepemimpinan Bupati Mamuju periode 2021-2024 terhadap kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Mamuju secara rinci. Selain itu, penelitian ini tidak menguji hipotesis atau mencari hubungan sebab-akibat.

## **2.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Kabupaten Mamuju merupakan ibukota dari Provinsi Sulawesi Barat dimana hasil pemekaran dari Sulawesi Selatan pada tahun 2004 (Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2004, Tentang Pembentukan Provinsi Sulawesi Barat), suku asli Mamuju yaitu suku Mandar, adapun wilayah pedalaman Kabupaten Mamuju dihuni oleh suku Kalumpang yang wilayahnya salah satu situs neolitik tertua di Indonesia dan merupakan peninggalan orang Austronesia yang disebut sebagai nenek moyang bangsa Indonesia. Pada pertengahan tahun 2024, jumlah penduduk Kabupaten Mamuju yakni sebanyak 286.699 jiwa. Kabupaten Mamuju mempunyai luas wilayah sekitar 4.979,89 km<sup>2</sup> serta wilayah kepulauan yakni Kepulauan Balabalakang yang secara geografis jaraknya lebih dekat dengan pulau Kalimantan sehingga pernah di klaim oleh Kalimantan Timur.



**Gambar 1.2 Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Mamuju**

Source: Peta Kabupaten Mamuju

Secara Geografis Kabupaten Mamuju berada ditepi barat pulau Sulawesi, di utara terdapat teluk Mamuju dan selatan teluk Lebani. Secara Astronomis, wilayah Kabupaten Mamuju berada diantara  $2^{\circ}8'24''$  LS –  $2^{\circ}57'46''$  LS dan  $118^{\circ}45'26''$  BT –  $119^{\circ}47'48''$  BT. Sedangkan Secara Topografi daerah Kabupaten Mamuju mencakup kawasan pesisir hingga pegunungan. Ketinggian daerah ini bervariasi antara 0 hingga lebih dari 1500 meter di atas permukaan laut, dengan puncak tertingginya terletak di Gunung Adang Batambalo. Di Kabupaten Mamuju terdapat beberapa sungai utama, seperti Sungai Mamuju, Sungai Karema, Sungai Simboro, Sungai Anung, Sungai Taparia, Sungai Anusu, Sungai Tampala, dan Sungai Malunda.

Dari segi geologi, daerah ini terdiri dari batuan Formasi Gunung Api Adang yang mencakup tuf lapili, breksi yang mengandung lava, pasir, hingga lempung. Sementara itu, lembah yang dilewati oleh Sungai Taparia dan Sungai Karema tersusun dari Formasi Mamuju yang terdiri dari napal, kalkarenit, serta batu gamping koral dengan campuran tuf dan pasir. Kabupaten Mamuju memiliki iklim tropis dengan dua musim dalam setahun, yaitu musim kemarau dan musim

hujan, di mana suhu udara siang hari berkisar antara 24 hingga 34 derajat Celsius.

**Tabel 1.4 Batas Wilayah Kabupaten Mamuju**

Utara	Kabupaten Mamuju Tengah
Timur	Sulawesi Selatan
Selatan	Kabupaten Majene dan Kabupaten Mamasa
Barat	Selat Makassar

Sumber: Wikipedia, Kabupaten Mamuju

### **2.3 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat. Lokasi ini dipilih berdasarkan keadaan ekonomi dan sosial masyarakat Kabupaten mamuju, dan fokus pada lokasi penelitian ini merupakan daerah kepemimpinan Bupati Mamuju Periode 2021-2024. Adapun Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 1 bulan mulai pada Tanggal 15 Desember 2025 hingga Tanggal 18 Januari 2026.

### **2.4 Sumber dan Jenis Data**

Data yang di aplikasikan pada penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu:

#### **2.4.1 Data Primer**

Data primer merupakan informasi yang diperoleh langsung dari sumber utama, yang dikumpulkan oleh peneliti untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dalam penelitian. Data ini diperoleh

secara langsung dari responden, baik melalui wawancara atau menggunakan kuesioner. (Sugiyono, 2020)

Data Primer merupakan informasi yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi lapangan. Oleh karenanya, data primer berasal dari informan, baik tokoh masyarakat, pegawai pemerintah daerah, hingga seluruh lapisan masyarakat mamuju itu sendiri dan lain-lain.

#### **2.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder merupakan informasi yang didapatkan dengan melakukan pembacaan, pengkajian, dan pemahaman melalui sumber lain yang berasal dari dokumen-dokumen perusahaan. (Sugiyono, 2020)

Data Sekunder ialah informasi yang di dapatkan dari dokumen resmi pemerintah, laporan tahunan, berita, hasil penelitian terdahulu, serta sumber-sumber tertulis lain yang terkait dengan topik penelitian.

#### **2.5 Informan Penelitian**

Sampling Purposive merupakan metode penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Sebagai contoh, jika melakukan studi mengenai kualitas makanan, maka sumber data sampelnya adalah individu yang memiliki keahlian di bidang kuliner, atau jika melakukan penelitian tentang situasi politik di suatu wilayah, maka sumber data sampelnya adalah para ahli politik. Metode ini lebih sesuai digunakan dalam penelitian kualitatif, atau penelitian yang tidak bertujuan untuk melakukan generalisasi. (Sugiyono, 2020)

#### **Tabel 1.5 Informan Penelitian**

No	Informan	Jumlah	
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju	1	
2	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kabupaten Mamuju	1	
3	Kepala Bidang Pencatatan Sipil Disdukcapil Kabupaten Mamuju	1	
4	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Mamuju	1	
5	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Mamuju	1	
6	Analisis Perencanaan Kebijakan (Pegawai Pelaksana) Disdukcapil Kabupaten Mamuju	1	
7	Analisis Kebijakan (Pegawai Pelaksana) Disdukcapil Kabupaten Mamuju	1	
8	Masyarakat Kabupaten Mamuju sebagai pengguna layanan	7	
Total Informan		14 Orang	
Sebaran Informan Masyarakat Berdasarkan Wilayah			
No	Wilayah Kecamatan	Karakteristik Wilayah	Jumlah
1	Kecamatan Mamuju	Ibu Kota Kabupaten Mamuju	4
2	Kecamatan Kepulauan Bala-Balakang	Wilayah Kepulauan/Pelosok	1
3	Kecamatan Tapalang Barat	Wilayah Pesisir/Pelosok	1
4	Kecamatan Kalumpang	Wilayah Pegunungan/Pelosok	1
Total Informan		7 Orang	

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel di atas, informan penelitian merupakan pihak-pihak yang dipilih secara sengaja untuk memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan

informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Melalui teknik ini, peneliti dapat memperoleh data yang mendalam mengenai hubungan kepemimpinan Bupati Mamuju periode 2021-2024 terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari unsur pimpinan, pejabat struktural, pegawai pelaksana, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Unsur pimpinan diwakili oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju yang memiliki peran strategis dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di daerah. Kepala dinas dipilih sebagai informan karena memiliki kewenangan dalam mengoordinasikan pelaksanaan pelayanan serta menerjemahkan kebijakan pemerintah daerah dalam bentuk program dan kegiatan pelayanan publik.

Selanjutnya, informan juga berasal dari unsur kepala bidang pada Disdukcapil Kabupaten Mamuju, yaitu Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, serta Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Para kepala bidang dipilih sebagai informan karena memiliki tanggung jawab teknis dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan bidang tugas masing-masing.

Selain itu, penelitian ini juga melibatkan pegawai pelaksana Disdukcapil Kabupaten Mamuju, yaitu Analis Perencanaan Kebijakan dan Analis Kebijakan. Pegawai pelaksana dipilih sebagai informan karena mereka terlibat secara langsung dalam proses pelayanan

kepada masyarakat sehingga dapat memberikan gambaran mengenai kondisi riil pelaksanaan pelayanan di lapangan, termasuk kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan.

Di samping informan dari internal instansi, penelitian ini juga melibatkan masyarakat Kabupaten Mamuju sebagai pengguna layanan Disdukcapil. Informan masyarakat dipilih untuk memperoleh perspektif dari pihak penerima layanan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Mamuju. Pemilihan masyarakat sebagai informan juga bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan administrasi kependudukan dirasakan oleh masyarakat serta bagaimana dampak kepemimpinan daerah terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Informan masyarakat dalam penelitian ini berasal dari beberapa wilayah yang mewakili kondisi geografis Kabupaten Mamuju yang beragam, yaitu wilayah perkotaan, kepulauan, pesisir, dan pegunungan. Sebanyak empat orang informan berasal dari Kecamatan Mamuju sebagai pusat pemerintahan dan pusat pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, masing-masing satu orang informan berasal dari Kecamatan Kepulauan Bala-Balakang, Kecamatan Tapalang Barat, dan Kecamatan Kalumpang yang mewakili wilayah pelosok Kabupaten Mamuju. Pemilihan wilayah tersebut bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai akses dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya bagi masyarakat yang berada di wilayah terpencil.

Secara keseluruhan, jumlah informan dalam penelitian ini adalah 14 orang, yang terdiri dari unsur pimpinan, pejabat struktural, pegawai pelaksana, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Informasi yang diperoleh dari para informan tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai hubungan kepemimpinan Bupati Mamuju periode 2021–2024 terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

## **2.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang di aplikasikan dalam penelitian guna mencari dan mengumpulkan informasi yang diinginkan untuk menjawab pertanyaan suatu penelitian. Adapun teknik pengumpulan data di aplikasikan melalui beberapa cara, antara lain:

### **2.6.1 Wawancara Mendalam (in-depth interview)**

Sebagian besar sumber data dari penelitian kualitatif berasal dari wawancara mendalam, yang mengandalkan pertanyaan terbuka, serta menekankan sikap yang etis terhadap para informan yang sedang diteliti. Data yang terkumpul mencakup persepsi, opini, emosi, dan pengetahuan. (Hadi S, 2016)

Wawancara secara mendalam kepada informan terpilih dilakukan untuk menggali pandangan, pemahaman atau pengetahuan serta pengalaman mereka terkait bagaimana hubungan serta apa faktor pendukung dan penghambat dari efektifitas penerapan kepemimpinan Bupati Mamuju periode 2021-2024 dalam mendorong

hingga meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju.

### **2.6.2 Observasi (Pengamatan)**

Observasi adalah salah satu pilar utama dari segala cara pengumpulan informasi dalam studi kualitatif, terutama yang berkaitan dengan ilmu sosial dan perilaku manusia. Pengamatan ini dilakukan terhadap objek yang diteliti, di mana hasil yang didapat dapat berupa representasi kondisi yang ada di lapangan, termasuk dalam bentuk sikap, tindakan, percakapan, atau interaksi antar individu. (Hasanah H, 2016)

Observasi dilakukan untuk pengamatan secara langsung terkait bagaimana aktivitas pemerintahan, interaksi antara masyarakat dan pemerintah, hingga situasi sosial di lapangan.

### **2.6.3 Dokumentasi**

Dokumen adalah sumber informasi yang digunakan untuk menambah kelengkapan penelitian, baik itu datang dari sumber yang ditulis, video, gambar, foto, dan karya-karya penting, yang semuanya memberikan data untuk proses penelitian. (Nilamsari N, 2014)

Mengumpulkan beberapa dokumen, laporan, data yang terkait, berita, hingga arsip resmi yang berkaitan mengenai kepemimpinan Bupati Mamuju Periode 2021-2024 terhadap kualitas pelayanan di Disdukcapil Kab.Mamuju, untuk diolah dan di analisis sesuai pada topik penelitian.

## **2.7 Fokus Penelitian**

### **2.7.1 Hubungan Kepemimpinan Bupati Mamuju Periode 2021-2024 Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Kab.Mamuju**

Mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana hubungan antara kepemimpinan Bupati Mamuju periode 2021-2024 dan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, Menilai bagaimana hubungan antara kepemimpinan tersebut terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Mamuju melalui regulasi dan kebijakan, dukungan anggaran dan sarana prasarana, pengawasan dan evaluasi kinerja, pengembangan sumber daya manusia, hingga inovasi dan digitalisasi pelayanan.

### **2.7.2 Faktor Pendukung dan Penghambat**

Menganalisis faktor pendukung (komitmen dan penerapan kepemimpinan transformasional, dukungan regulasi dan kebijakan, penerapan inovasi dan digitalisasi pelayanan, dukungan anggaran dan sarana prasarana, pengembangan sumber daya manusia (SDM), hingga pengawasan dan evaluasi kinerja) dan faktor penghambat (sarana prasarana pelayanan tidak memadai, keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya kepatuhan aparaturnya terhadap standar operasional prosedur (SOP), Kendala infrastruktur jaringan dan jalan di wilayah pelosok, hingga rendahnya literasi masyarakat terhadap administrasi kependudukan dan akses teknologi digital) yang mempengaruhi efektifitas kepemimpinan Bupati Mamuju periode 2021-2024. Mengevaluasi dampak dari faktor-faktor tersebut terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Mamuju.

## **2.8 Teknik Analisis Data**

Analisis data diterapkan berdasarkan **Metode Kualitatif Deskriptif** dengan mengacu pada pola analisis interaktif dari Miles dan Huberman, A.M, & Saldana J. (2014) terdiri oleh tiga tahapan utama, antara lain:

### **2.8.1 Reduksi Data (Data Reduction)**

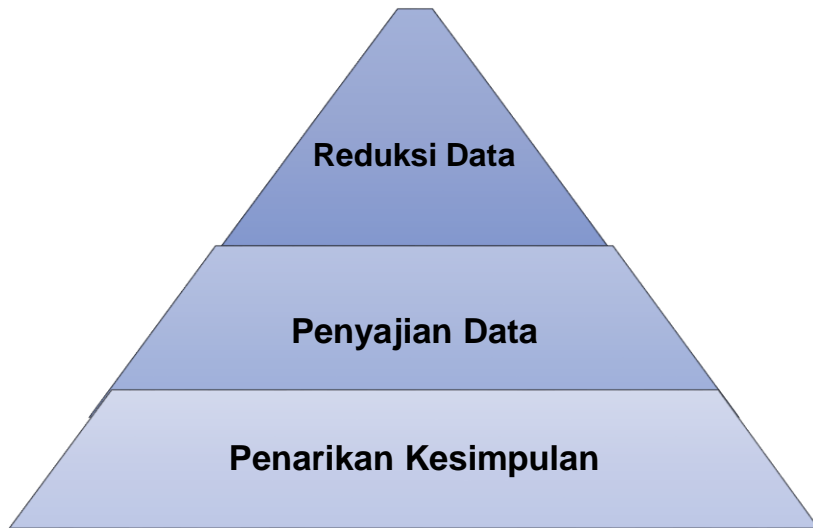
Proses menyeleksi, menyederhanakan, hingga memfokuskan data yang relevan agar sesuai dengan tujuan penelitian. Pada dasarnya data yang telah diperoleh lebih mudah dipahami dan digunakan.

### **2.8.2 Penyajian Data (Data Display)**

Penyusunan data dalam bentuk narasi, tabel sederhana, hingga matriks dapat memudahkan pengaplikasiannya dalam menganalisis serta mudah di pahami.

### **2.8.3 Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)**

Dalam proses analisis data maka untuk hasil secara keseluruhan akan di tentukan pada penarikan kesimpulan agar hasil dari data dapat diketahui. Oleh karena itu, berdasarkan temuan di lapangan dan verifikasi data yang diperoleh tersebut agar data yang telah di dapat dan diolah hasilnya valid.



**Gambar 1.3 Analisis Data Interaktif**

Source: Buku Panduan (sourcebook) Analisis Data Kualitatif Miles dan Huberman, A.M, & Saldana J. (2014)