

IMPLEMENTASI GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Kantor Kecamatan Sape Kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat)

Muhammad Syahril¹, M. Mas'ud Said², Agus Zainal Abidin³

*Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: 21901091191@unisma.ac.id*

ABSTRAK

Sebagai pemimpin pemerintahan ditingkat kecamatan yang menaungi desa di wilayah administrasinya, camat memiliki peranan penting untuk memberikan arahan dan memotivasi pegawainya serta masyarakat di wilayah kecamatan untuk kesuksesan pembangunan serta memotivasi kinerja pegawainya untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Disamping itu seorang pemimpin haruslah berkompeten dan mempunyai semangat serta kedisiplinan dalam melaksanakan peran dan fungsinya baik sebagai seorang pemimpin ataupun tujuan organisasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Kinerja yang optimal tersebut diinginkan oleh tiap organisasi. Permasalahan kinerja menjadi isu yang penting bagi keberlangsungan organisasi. Dengan demikian, dibutuhkan kegiatan-kegiatan yang bisa mendorong efektivitas kinerja pegawai. Kinerja merujuk dalam keadaan ini, peneliti mencoba menganalisis pengaruh kepemimpinan demokratis camat terhadap kinerja pegawai di kantor Kecamatan Sape berdasarkan sudut pandang berbagai macam sumber diantaranya beberapa pegawai kantor Kecamatan Sape. Kecamatan Sape sebagai tempat tersedianya layanan dan penyelenggaraan proses layanan masih membutuhkan perbaikan guna peningkatan kualitas layanan. Kemudian penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi gaya kepemimpinan demokratis dalam meningkatkan kinerja layanan publik di kantor Kecamatan Sape dengan beberapa indikator gaya kepemimpinan demokratis dan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Dalam rangka mencapai tujuan bersama, jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Kata Kunci: Kepemimpinan Demokratis, Kinerja, Pelayanan Publik.

Pendahuluan

Berhasil tidaknya suatu organisasi dapat diketahui dengan siapa pemimpin organisasi tersebut, mengingat pemimpin adalah pendorong organisasi dan memiliki tanggungjawab untuk memberi arahan kepada bawahannya. Hal ini perlu dilaksanakan juga di semua kantor Kecamatan yang ada di Indonesia dengan harapan dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan serta mengurangi terjadinya masalah. Selain itu, kantor Kecamatan di Indonesia juga mempunyai nilai yang bagus dalam pandangan masyarakat Indonesia.

Keterampilan dan kemampuan pemimpin berperan penting bagi organisasi. Dikarenakan menjadi pemimpin harus mampu memahami sifat masing-masing individu atau antar anggota organisasi. Oleh sebab itu, keterampilan pemimpin merupakan persoalan yang sangat penting. Selain itu, seorang pemimpin juga harus dapat meningkatkan motivasi kerja pegawainya guna tercapainya sasaran serta tujuan yang ditetapkan. Seorang pemimpin memiliki pengaruh sangat besar bagi suatu masyarakat dimana jika seorang pemimpin tidak dapat menjalankan tugasnya dengan

baik maka hasil dari apa yang ingin di tuju tidak akan fleksibel dan berjalan dengan baik.

Kepemimpinan merupakan suatu usaha untuk dapat mempengaruhi banyak orang melalui komunikasi yang sifatnya instruksi. Aktivitas yang membuat seseorang bergerak dan menciptakan perubahan positif. Kepemimpinan juga harus bisa memberi semangat dan mengintegrasikan organisasi untuk tercapainya tujuan bersama. Selain itu, dibutuhkan seorang pemimpin yang memiliki kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya diri serta dukungan diantara bawahannya supaya dapat mencapai tujuan organisasi, menurut Dubrin sebagaimana di kutip Pratama (2021: 18)".

Kepemimpinan adalah salah satu disiplin ilmu yang membahas terkait bagaimana mengarahkan, mempengaruhi dan mengawasi seseorang supaya melaksanakan tugasnya berdasar pada peraturan yang ditentukan secara komprehensif. Perkembangan ilmu kepemimpinan semakin meningkat seiring dengan evolusi kehidupan makhluk hidup (Ramdan 2020). Bahkan Burn sebagaimana di kutip Siswanto dan Sucipto

(2008: 195) mengemukakan bahwa kepemimpinan termasuk isu yang memiliki peminat relative banyak dan merupakan fenomena yang paling sedikit dipahami.

Kemudian dalam memimpin sebuah organisasi seorang pemimpin tentu memiliki gaya kepemimpinan untuk supaya bisa meningkatkan kinerja dari anggotanya serta organisasi yang dipimpin. Gaya kepemimpinan suatu organisasi dapat dijadikan sebagai kunci bagi sebuah organisasi di masa yang akan datang. Seorang anggota akan bangga mempunyai atasan dengan gaya kepemimpinan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi, dikarenakan gaya kepemimpinan bisa berpengaruh terhadap kinerja anggotanya. Kemudian secara tidak sadar mereka akan termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya masing-masing mengikuti pemimpinnya, seperti halnya dengan kepemimpinan demokratis.

Sebagai pemimpin pemerintahan ditingkat kecamatan yang menaungi seluruh desa yang ada di dalam wilayah administrasinya, seorang camat memiliki tugas yang sangat besar yaitu memberikan arahan dan memimpin pegawainya serta masyarakat di wilayah kecamatan itu sendiri menuju keberhasilan pembangunan, baik secara fisik maupun non fisik dan memotivasi kinerja dari para bawahan atau pegawainya untuk meningkatkan kinerjanya masing-masing.

Disamping itu seorang pemimpin haruslah berkompeten dan memiliki motivasi kerja tinggi. Selain itu, pemimpin juga harus memiliki kedisiplinan dalam melaksanakan fungsi serta tugasnya baik sebagai seorang pemimpin ataupun individu biasa. Hasil kerja yang optimal menjadi harapan bagi setiap organisasi. Permasalahan mengenai kinerja saat ini menjadi hal yang penting untuk maju atau tidaknya suatu organisasi. Oleh sebab itu diperlukan upaya-upaya yang bisa mendorong efektivitas kinerja dari pegawai itu sendiri.

Kinerja ialah hasil kerja yang maksimal bahkan tercapai baik dengan perorangan atau dengan kelompok orang dalam organisasi, sepadan dengan tanggungjawab dan wewenang masing-masing. Untuk tercapainya tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal tidak memiliki pelanggaran hukum sesuai dengan etika serta moral (Prawirosentono, 1999: 2).

Kemudian dalam hal meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dan menyelenggarakan tugas pemerintahan. Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah yang mengatur mengenai penyelenggaraan perangkat daerah seperti halnya kecamatan. Dengan demikian, peran aktif kecamatan tentunya memiliki pengaruh disetiap kabupaten/kota, khususnya kecamatan yang sebagai tangan kanan dari kabupaten, dimana

kecamatan adalah wilayah administratif yang melayani warga secara langsung. Tujuan dari layanan public ialah untuk mewujudkan masyarakat yang adil, damai, makmur dan sejahtera.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan percobaan untuk melihat seperti apa kepemimpinan demokratis camat mempengaruhi hasil kerja pegawai di Kecamatan Sape dari sudut pandang berbagai macam sumber, termasuk pegawai Kecamatan Sape. Kecamatan Sape sebagai tempat tersedianya layanan dan penyelenggaraan tahapan pelayanan yang menurut peneliti membutuhkan pembanahan untuk peningkatan kualitas layanan. Diperlukan pemahaman untuk Kecamatan Sape dimana dituntut untuk bisa memberi layanan prima kepada penduduk yang semakin berkembang baik dari jumlah, karakteristik dan hubungannya.

Dalam hal ini, yang ingin diteliti adalah kinerja pegawai dari segi layanan publiknya serta konteks pemerintahan secara menyeluruh yaitu fungsi dan tugas kecamatan sebagai koordinator kegiatan layanan serta kewenangan di daerahnya. Kemudian tolak ukur agar bisa melihat baik tidaknya kepemimpinan demokratis camat dalam meningkatkan kinerja pegawai tersebut berdasarkan perspektif pegawai. Pemilihan sudut pandang pegawai sebagai tolak ukur dikarenakan pegawai adalah yang membantu camat dalam memberikan layanan, untuk mengetahui apa saja yang membutuhkan perbaikan guna peningkatan kualitas layanan publik secara khusus di Kecamatan Sape Kabupaten Bima NTB.

Kemudian beberapa macam hal yang ada diatas, hingga akhirnya peneliti ingin mengetahui lebih lanjut terkait dengan bagaimana implementasi gaya kepemimpinan demokratis dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Sape. Sehingga peneliti dapat mengangkat judul tentang **"Implementasi Gaya Kepemimpinan Demokratis Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik"**.

Rumuan Masalah

1. Apakah Camat Sape dalam melaksanakan gaya kepemimpinannya menggunakan gaya demokratis?
2. Apakah dengan gaya kepemimpinan demokratis tersebut dapat meningkatkan kinerja bawahannya dalam memberikan pelayanan publik?

Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis gaya kepemimpinan Camat Sape
2. Untuk mendiskripsikan dan menganalisis dampak peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik?

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini berguna sebagai referensi atau bahan rujukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan judul penelitian.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini yakni kantor Kecamatan Sape atau bagi Kantor Kecamatan yang lainnya.

Tinjauan Pustaka

Penelitian Terdahulu

Menurut Mas'ud Said (2010: 283), kepemimpinan adalah suatu proses mendorong serta menolong individu lain agar bekerja secara antusias dan tercapai tujuannya. Peran utama sebagai pemimpin adalah mempengaruhi dan menggerakkan bawahan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Mendeskripsikan kepemimpinan (*leadership*) secara tepat tidak mudah. Dikarenakan definisi kepemimpinan yang tepat sangat sulit untuk di deskripsikan. Kemudian sesuai dengan definisi kepemimpinan diatas yaitu kepemimpinan ditunjukkan melalui karakteristik pribadi, perilaku, mempengaruhi orang lain, panutan, komunikasi, kemitraan kepemimpinan dan posisi persuasif, dan pengakuan kepemimpinan, pengaruh persepsi legitimasi orang lain.

Tentunya untuk menjadi seorang pemimpin harus memiliki kemampuan untuk secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi, mengendalikan, mengatur dan memberikan motivasi yang bertujuan untuk mengarahkan seseorang atau kelompok agar mengerjakan segala hal dari apa yang menjadi instruksi maupun arahan dari seorang pemimpin tersebut dan tentunya demi tercapainya cita-cita bersama dalam organisasi. Kemudian upaya seorang pemimpin dapat mempengaruhi orang lain tentunya berdasarkan gaya kepemimpinan yang dimiliki. Gaya kepemimpinan yang sering digunakan yakni gaya kepemimpinan demokratis.

Gaya Kepemimpinan Demokratis Menurut Robbins dalam Pratama (2021: 20) gaya kepemimpinan demokratis mendeskripsikan pemimpin yang dalam pengambilan keputusannya melibatkan karyawan, mendelegasikan kekuasaan, mendorong partisipasi untuk menentukan metode dan tujuan kerja, serta menggunakan umpan balik sebagai kesempatan untuk melatih karyawan. Kemudian Winardi dalam Pratama (2021: 20) menunjukkan bahwa kepemimpinan demokratis adalah kepemimpinan yang aktif, dinamis, serta terarah. Tindakan pengendalian dilakukan secara terkendali dan bertanggungjawab. Pembagian tugas yang meliputi pendelegasian wewenang dan tanggung jawab yang jelas, menyebabkan adanya

partisipasi aktif dari setiap anggota. Dapat dikatakan, tiap anggota tahu dengan pasti apa yang bisa ia sumbangkan guna pencapaian tujuan bersama. Hal lainnya yakni bisa mengetahui cara menerapkannya secara efisien serta efektif.

Dalam mengerjakan tugasnya, pemimpin yang demokratis hendaknya menerima atau meminta masukan serta kritik dari anggotanya. Namun demikian, dalam tahapan mengambil keputusan pemimpin perlu berpacu terhadap tujuan yang ditetapkan. Adapun cara yang dilakukan yaitu memaksimalkan kemampuan sumber daya yang ada. Pemimpin demokratis memiliki sikap merakyat atau berbaur dengan semua anggotanya. Hubungan yang tercipta tidak menggambarkan hubungan antara atasan dan bawahan, melainkan hubungan kekeluargaan, yang dapat menjadi kakak terhadap adik-adiknya. Selain itu, setiap kegiatan yang dilaksanakan selalu berfokus pada kepentingan bersama, dengan pertimbangan serta melihat keterampilan tiap anggota. Adapun masukan serta kritik dari bawahan, sering menjadi bahan pertimbangan untuk mengambil kebijakan guna tercapainya tujuan organisasi. Dengan begitu pemimpin tersebut memberi kepercayaan penuh terhadap anggotanya bahwasannya mereka memiliki keterampilan dalam mengerjakan tiap tugas.

Pemimpin demokratis selalu berupaya untuk mengedepankan sikap kekeluargaan, persatuan serta kesatuan, dan selalu mendorong atau memotivasi seluruh anggotanya dalam pelaksanaan dan pengembangan ketenagakerjaannya. supaya tiap anggota mempunyai jiwa kepemimpinannya, seorang pemimpin yang demokratis selalu memberikan peluang pada seluruh anggotanya melalui pendelegasian wewenang dan tanggungjawabnya.

Terdapat beberapa indikator gaya kepemimpinan demokratis berdasarkan ciri-cirinya menurut Pasolong dalam Ariani (2015: 10) diantaranya adalah:

1. Keputusan bersama.

Pemimpin yang demokratis tidak segan untuk berkolaborasi dengan bawahannya dalam mengambil keputusan dan menyelesaikan tugas untuk mencapai tujuan organisasi.

2. Menghargai potensi anggotanya.

Kepemimpinan demokratis menghargai potensi tiap individu dan siap mengapresiasi kemampuan para ahli dibidangnya masing-masing, mampu menggunakan keterampilan tiap anggota dengan efektif pada waktu yang tepat serta dalam keadaan yang tepat.

3. Mendengar kritik, saran atau pendapat anggota.

Menerima kritik, saran bahkan pendapat dari anggota atau bawahan adalah sesuatu yang wajar bagi suatu instansi. Dengan begitu terdapat kemungkinan untuk lebih meningkatkan potensi diri dan menjadi

pribadi lebih baik dari sebelumnya dan belajar dari pengalaman yang pernah diperbuat.

4. Kerjasama dengan anggota.

Pemimpin yang baik ialah pemimpin yang dapat bekerjasama atau berpartisipasi langsung dalam pelaksanaan tugas guna mencapai tujuan yang ditetapkan. Pemimpin juga tidak segan terjun langsung kelapangan guna melaksanakan tugasnya.

Menurut Hardiyansah dalam Saputra (2019:

15) “pelayanan diartikan sebagai suatu kegiatan yang ditawarkan guna menolong, mempersiapkan dan mengatur baik bentuk barang maupun jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Suatu layanan pada dasarnya merupakan proses yang dilaksanakan oleh dua pihak yang sama-sama membutuhkan. Kegiatan pelayanan ini kemudian dilakukan oleh pemerintah dengan memberikan jasa atau pelayanan kemudian dengan masyarakat sebagai konsumen atau penerima jasa pelayanan itu sendiri. Proses ini seringkali dimaknai hubungan timbal balik antara pemberi layanan dan penerima pelayanan.

M. Mas’ud Said. (2009) Pelayanan yang baik merupakan visi yang selalu ingin diciptakannya untuk meningkatkan pemerintahan secara keseluruhan. Dan seperti terdapat kepercayaan kepada pemerintah: tak ada satu cara yang baku, tak ada “cara terbaik” untuk mendekati pemerintah.

Pelayanan Publik menurut Agus Dwiyanto (2006: 136) “tindakan pemerintah yang diselenggarakan guna terpenuhinya kebutuhan warga pengguna. Pengguna dimaksudkan disini yakni warga negara yang butuh layanan publik, seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte kelahiran, surat nikah, surat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin alarm, izin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan sejenisnya”.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk mendukung terselenggaranya layanan publik yang prima untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil tiap warga negara mengenai barang publik, pelayanan publik, dan pelayanan administratif. Kemudian dijelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada:

- 1) Kepentingan umum
- 2) Kepastian hukum
- 3) Hak yang sama
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Profesionalisme
- 6) Partisipatif
- 7) Perlakuan non-administratif yang setara
- 8) Transparansi
- 9) Tanggungjawab fasilitas dan perlakuan khusus terhadap kelompok rentan
- 10) Ketetapan waktu, kecepatan, kenyamanan dan keterjangkauan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik. Jenis pelayanan dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- 1) Kelompok layanan administrasi, yaitu pelayan yang menghasilkan berbagai jenis dokumen resmi yang dibutuhkan warga. Misalnya, kewarganegaraan, sertifikat kualifikasi, kepemilikan atau kontrol suatu barang. Dokumen-dokumen tersebut diantaranya; Kartu Tanda Penduduk, akte nikah, akte kematian, BPKB, Surat Izin Mengemudi, Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Izin Mendirikan Bangunan, paspor, surat keterangan kepemilikan/penguasaan tanah.
- 2) Kelompok layanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang. Misalnya, jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik dan air bersih.
- 3) Kelompok layanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa. Misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan dan penyelenggaraan transportasi.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini yakni pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif ialah penelitian dengan menafsirkan fenomena yang ada serta tingkah laku yang dapat diamati dari masing-masing orang sehingga menghasilkan data kemudian menyajikannya dalam seacar deskriptif yakni dengan tertulis.

Fokus Penelitian

Adapun beberapa fokus yang dilaksanakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepemimpinan demokratis yang ada di Kecamatan Sape.
Indikator-indikator kepemimpinan demokratis
 - a. Keputusan bersama
 - b. Menghargai potensi bawahan
 - c. Mendengar kritik, saran atau pendapat dari bawahan.
 - d. Melakukan kerja sama dengan bawahannya
2. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik
 - a. Kualitas kerja
 - b. Kuantitas
 - c. Tanggung jawab
 - d. Kerja sama

Lokasi dan Situs Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Sape Kabupaten Bima Nusa Tenggara Barat. Kemudian alasan saya mengambil lokasi penelitian di

Kabupaten Bima lebih khususnya di Kecamatan Sape. Kecamatan Sape adalah kecamatan yang memiliki kepadatan penduduk tinggi pertama di Kabupaten Bima. Selain itu, terdapat pula potensi keindahan alam yang menjadikannya pusat kegiatan di kawasan Bima bagian timur. Sedangkan situs penelitian yaitu dilakukan di lingkungan kerja kantor Kecamatan Sape.

Sumber Data

Pada penelitian ini terdapat dua jenis sumber data yakni data primer dan data sekunder

1. Data Primer
Data primer yakni data didapatkan dari informan dengan pengamatan, wawancara dan kuesioner. Kemudian yang menjadi data utama ialah pak Muhammad Akbar sebagai Camat Sape dan sebagian pegawai yang ada di kantor Kecamatan Sape.
2. Data Sekunder
Data sekunder merupakan data pendukung data primer yang didapat melalui studi pustaka, buku, jurnal, dan lainnya yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik mengumpulkan data sebagai berikut:

1. Wawancara
Wawancara ialah teknik mengumpulkan data dengan melakukan tanya jawab bersama informan, baik *face to face* atau via online. Dalam hal ini, pihak yang terlibat yakni Camat Sape beserta sebagian pegawainya.
2. Observasi
Observasi adalah penelitian secara langsung, pada penelitian ini dilaksanakan secara langsung di Kantor Kecamatan Sape.
3. Dokumentasi
Dokumentasi adalah salah satu teknik mengumpulkan data baik berupa foto, arsip, dokumen, dan sejenisnya.

Instrumen Penelitian

Instrumen utama atau sentral untuk melakukan penelitian ini adalah peneliti secara langsung menjadi instrumen utama atau kunci. Sehingga peneliti terjun langsung ke lapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian untuk instrumen pendukungnya, peneliti menggunakan *handphone*, daftar pendataan dari hasil wawancara dan kemudian data pendukung dalam bentuk dokumen-dokumen untuk menunjang keabsahan hasil penelitian.

Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017: 246) menyatakan bahwa proses pada analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan

berlangsung terus menerus sehingga datanya valid. Berikut empat tahapan model analisis interaktif:.

1. Pengumpulan Data
Tahapan pertama untuk melaksanakan penelitian yaitu mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif mengumpulkan data didapatkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi atau campuran dari semuanya. Maka peneliti dapat melakukan pengumpulan data dengan narasumber yakni seluruh staf atau pegawai kantor Kecamatan Sape dan masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan publik.
2. Reduksi Data (*Data Reduction*)
Data yang didapatkan melalui observasi dilakukan pencatatan lebih rinci dan teliti. Karena durasi penelitian yang lama akan menambah jumlah data yang didapat, sehingga kompleks dan rumit. Maka dari itu, peneliti mereduksi data yang didapatkan dari lapangan melalui pemeriksaan data yang diperoleh dengan wawancara bersama informan.
3. Penyajian Data (*Data Display*)
Pada penelitian kualitatif, informasi yang didapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi disajikan dalam bentuk uraian singkat, gambar, tabel, dan lain sebagainya.
3. Kesimpulan dan Verifikasi
Setelah mereduksi dan menyajikan data, peneliti melakukan verifikasi atau pengambilan kesimpulan. Saat membuat kesimpulan tujuannya adalah untuk menemukan makna dari data yang diperoleh sebelumnya.

Pembahasan

Kepemimpinan adalah pola perilaku yang dimiliki seorang pemimpin dalam memimpin organisasi yang dipimpinnya kemudian mempengaruhi dan memberi arahan bawahannya guna mencapai tujuan bersama. Sebagai pemimpin, Camat berperan aktif dalam kepemimpinannya diantaranya; sebagai katalisator, fasilitator, pemecah masalah dan sebagai komunikator.

1. Camat Sape dalam melaksanakan gaya kepemimpinannya menggunakan gaya demokratis

Menganalisis hasil data yang di kumpulkan peneliti oleh beberapa pemberi informasi diatas, dapat dilihat bahwa tindakan Camat Kecamatan Sape dalam pengelolaan kelembagaan Kecamatan Sape dimaksudkan sebagai model dan tipe kepemimpinan yang demokratis. Keunggulan yang mungkin dari model atau tipe kepemimpinan ini misalnya keputusan yang lebih berkualitas, kepuasan yang tinggi terhadap keputusan yang dibuat, tumbuh dan berkembangnya keterampilan pengambilan keputusan serta

terbukanya ruang bagi pegawai untuk mengembangkan potensi yang mereka miliki dan terbuka terhadap permasalahan yang berada di kantor Kecamatan Sape.

Berdasarkan hasil observasi yang dilaksanakan dilapangan menurut teori tentang gaya kepemimpinan yang diterapkan di kantor Kecamatan Sape secara teori telah memenuhi prinsip yang di kemukakan dari beberapa teori yaitu kepemimpinan demokratis menjelaskan kepemimpinan yang bertujuan melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan, menghargai potensi dari bawahan, terciptanya suasana yang kondusif serta harmonis, bersifat komunikatif dengan bawahan dan melakukan pelatihan dan pembinaan. Gaya kepemimpinan yang dilakukan oleh Camat Sape adalah gaya kepemimpinan demokratis, yang selalu diterapkan oleh Camat Sape melalui memotivasi, menerima kritik serta saran dari bawahan, serta dalam pengambilan keputusan berdasarkan musyawarah dalam pelaksanaan tujuan utama dari lembaga.

Adapun analisis yang kemudian didapat dilapangan temuan wawancara oleh peneliti dari berbagai informan terkait dengan gaya kepemimpinan demokratis camat Sape adalah sebagai berikut:

- a. Gaya kepemimpinan Camat Sape dalam pengambilan keputusan
Berdasarkan analisis data tersebut dapat disimpulkan bahwa Camat Sape selalu meminta pendapat maupun masukan dari bawahannya ketika sedang mengambil suatu kebijakan. Kemudian ketika menghadapi persoalan maupun permasalahan semuanya dilakukan melalui musyawarah dan mufakat dengan seluruh anggotanya, supaya permasalahan maupun persoalan yang dihadapi dapat dengan mudah diselesaikan.
- b. Menghargai Potensi dari Bawahan
Berdasarkan hasil dari analisis data tersebut diatas dapat dikatakan bahwa, Camat Sape begitu sangat menghargai semua bawahannya dengan cara menghargai potensi bawahannya dengan melimpahkan tugas yang ada sesuai dengan tupoksi dari masing-masing pegawainya dan memandirikan bawahannya dari setiap pekerjaan yang telah diberikan. Kemudian dalam hal ini pak camat telah memiliki keterampilan untuk memberikan arahan, bimbingan serta perintah yang benar untuk mencapai tujuan dan memotivasi bawahan agar melakukan yang terbaik. Keterampilan untuk mempengaruhi individu lain mensyaratkan pemimpin mempunyai ciri-ciri kepribadian yang peka pada keadaan bawahannya, kecerdasan yang memadai, kemampuan manajemen emosi serta kemampuan manajerial organisasi.

- c. Sikap Camat Sape menerima masukan baik berupa kritik serta saran dari pegawai
Berdasarkan hasil analisis peneliti yang didapat dari data beberapa informan diatas dapat dikatakan bahwa camat Kecamatan Sape selalu memberikan saran, pendapat dan kritik maupun oto kritik kepada dirinya pribadi dan tidak terkecuali kepada seluruh pegawai dengan maksud untuk terus selalu meningkatkan kinerja sehingga bisa menciptakan profesionalisme dalam bekerja dari semua pegawainya.
 - d. Melakukan Kerjasama dengan Bawahannya
Berdasarkan analisis peneliti dari beberapa informan diatas diketahui bahwasannya kerjasama yang terlaksana bersama camat relatif bagus yakni melalui pendekatan kekeluargaan juga diikuti komunikasi dengan anggotanya cukup baik. Kemudian komunikasi yang dilakukan cukup intens dilihat dari bentuk pembicaraan yang dilakukan oleh camat, baik yang sifatnya personal maupun terkait dengan kinerja dari persoalan pelayanan publik di Kecamatan Sape. Juga komunikasi yang dilandasi dengan sebuah seni akan menciptakan kedekatan emosional antara camat dengan pegawainya. Keadaan tersebut sangat baik guna menciptakan peningkatan kualitas kerja sehingga tercapai tujuan yang direncanakan.
2. Gaya kepemimpinan demokratis dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik
Gaya kepemimpinan untuk meningkatkan kinerja pegawai dapat diukur dengan pengukuran kinerja multimetrik. Indikator kinerja digunakan untuk kegiatan yang hanya dapat ditentukan berdasarkan perilaku yang dapat diamati secara kualitatif. Indikator kinerja juga mendukung pandangan masa depan, bukan pandangan retrospektif. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara, terdapat indikator untuk mengukur kinerja pegawai:

- a. Kualitas kerja
Kualitas kerja diukur dengan sudut pandang karyawan terhadap kualitas pekerjaan berdasarkan keterampilan dan kemampuan karyawan. Dengan kualitas kerja yang tinggi, tingkat kesalahan yang rendah atau dapat dihindari dalam pelaksanaan pekerjaan dapat bermanfaat bagi kemajuan organisasi, sehingga yang diperoleh sama dengan yang diinginkan. Jadi bisa dikatakan menurut analisis peneliti yang dilakukan di kantor Kecamatan Sape dari segi kualitas kinerja yang diberikan pegawai di kantor Kecamatan Sape terlihat cukup baik dengan adanya pelayanan cepat dan baik dengan mengedepankan kedisiplinan dalam bekerja serta adanya pelatihan-pelatihan, pembinaan

maupun evaluasi kinerja dari pegawai untuk lebih mengembangkan skill dan untuk bisa mengetahui tupoksi dari semua pegawai.

- b. Kuantitas kerja
Menjelaskan seberapa banyak kegiatan yang dilaksanakan pada waktu bersamaan agar terwujud efektivitas dan efisiensi sepadan dengan tujuan organisasi dan menghasilkan nilai lebih dari pekerjaan yang dilakukan. Menurut analisis peneliti perbaikan dari segi kualitas akan berdampak pula dari segi kuantitas kerja pegawai hal ini di buktikan dengan kinerja pegawai Kecamatan Sape yang dituntut untuk bekerja semaksimal mungkin untuk bisa menghasilkan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat, tuntutan tersebut agar supaya pegawai mampu memberikan layanan yang mudah, cepat, efektif dan efisien sehingga masyarakat merasa terpenuhi kebutuhannya dengan layanan yang diberikan. Terlepas dari itu setiap pegawai dituntut agar bisa menghasilkan nilai lebih terhadap pekerjaan yang pegawai kerjakan dan meningkatkan kinerja individu maupun kelompok serta menghadirkan inovasi-inovasi ketika bekerja.
- c. Tanggung jawab
Menunjukan seberapa besar rasa yang dimiliki setiap pegawai untuk menerima serta melakukan kegiatannya. Bertanggungjawab terhadap hasil kerjanya serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari. Menurut analisis peneliti menunjukan bahwa tingkat tanggung jawab dari para pegawai sangat sekali tinggi hal ini kemudian juga Bapak camat memberikan semangat dan motivasi maupun pembinaan kepada pegawainya terkait dengan meningkatkan kinerja pelayanan publik sesuai dengan tupoksi dari masing-masing pegawai. Hal ini kemudian bisa kita lihat dari profesionalisme mereka seperti memperlihatkan kedisiplinan pegawai dalam bekerja.
- d. Kerja sama
Kesempatan bagi anggota untuk terlibat dengan anggota lainnya secara vertikal, baik didalam maupun diluar kegiatan untuk meningkatkan prestasi kerja, sehingga hasil pekerjaan semakin baik kemudian dengan adanya rasa atau sikap terhadap tupoksi dan tanggung jawab untuk mengerjakan pekerjaan secara bersama. Menurut analisis peneliti jalinan kerjasama di kantor Kecamatan Sape terjalin begitu baik, hal itu dilihat dari kerja sama antara camat dengan pegawai maupun kerjasama antar pegawai sehingga membawa hasil yang cepat dan baik dalam proses pelayanan publik. Kemudian

pemimpin dalam hal ini pemimpin sering berbuat baik pada bawahannya dengan mengedepankan konsistensi untuk mencapai tujuan. Keterampilan mempengaruhi individu untuk bekerja sama dengan tujuan yang diharapkan bersama. Dengan begitu kepemimpinan bisa disebut sebagai upaya para pemberi pengaruh untuk menunjukkan pengaruhnya terhadap seseorang atau anggota kelompok lain. Begitu pula kerja sama yang dilakukan oleh Camat Sape dengan pegawai kantor Kecamatan Sape.

3. Kaitan kepemimpinan demokratis dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik

Berdasarkan analisis penulis kaitan antara pengaruh gaya kepemimpinan demokratis dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik sangat memiliki dampak yang cukup signifikan, hal ini diperlihatkan melalui kinerja yang dilakukan oleh masing-masing pegawainya melalui kualitas kerja cukup baik dengan mengedepankan kedisiplinan dalam bekerja serta adanya pelatihan-pelatihan, pembinaan maupun evaluasi kinerja maupun kuantitas kerja pegawai dengan semaksimal mungkin memberikan pelayanan secara cepat, mudah dan efektif serta tanggungjawab semua karyawan dalam bekerja sesuai dengan tupoksi masing-masing seperti kedisiplinan, ketepatan terhadap pekerjaan serta tidak luput juga dengan kerja sama antara camat dengan pegawai maupun kerja sama antar pegawai sehingga dapat melahirkan hasil yang cepat dan baik dalam proses layanan publik.

Oleh sebab itu kinerja pelayanan publik yang baik tidak serta merta hadir atau muncul begitu saja tanpa adanya faktor dorongan dari gaya kepemimpinan Camat Sape sebagai seorang pemimpin, jadi Camat sape telah mampu meningkatkan kinerja dari pegawainya melalui gaya kepemimpinan yang diterapkan, seperti cara beliau mengambil suatu keputusan dengan cara demokratis atau melibatkan pegawai-pegawainya, menghargai potensi dari bawahan untuk mengerjakan tugasnya sesuai dengan tupoksi yang diberikan maupun menerima masukan, usulan, saran pendapat dan kritikan yang dapat memberikan solusi ataupun penyelesaian sesuatu masalah yang terjadi serta kerja sama yang dilakukan Camat Sape dengan bawahannya untuk menyelesaikan masalah secara cepat efektif dan efisien melalui hubungan komunikasi yang baik antara Camat Sape dengan seluruh pegawainya.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas maka peneliti menyimpulkan dari penelitian ini adalah ;

1. Camat Sape melaksanakan gaya kepemimpinan demokratis

Kantor Kecamatan Sape menerapkan gaya kepemimpinan demokratis. Kemudian Camat Sape termaksud kepemimpinan yang demokratis, hal tersebut bisa diketahui dari beberapa jenis kepemimpinan yang dilakukan oleh Camat Sape, seperti segala kebijakan maupun keputusan selalu berasaskan musyawarah dan mufakat bersama, saling kerja sama antara atasan dan bawahan maupun antara pegawai dengan pegawai lainnya, memberikan kebebasan kepada setiap pegawai dan tetap menghargai setiap potensi bawahan maupun memberikan motivasi, saran dan pendapat kepada pegawai serta bersikap terbuka juga tidak terkecuali otokritik kepada dirinya sendiri serta melakukan pembinaan maupun pelatihan.

2. Gaya kepemimpinan demokratis dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik
Dampak gaya kepemimpinan demokratis dalam peningkatan kinerja layanan publik di kantor Kecamatan Sape dapat dilihat dari indikator kinerja dari masing-masing pegawai yaitu kualitas, kuantitas, tanggung jawab serta kerja sama antar semua pihak yaitu antara camat dengan pegawai maupun pegawai dengan pegawai sudah baik. Kemudian pegawai juga lebih profesional dalam bekerja, seperti disiplin dalam bekerja, loyalitas dalam bekerja, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan berdedikasi tinggi kepada instansi maupun pimpinan sehingga akan melahirkan pelayanan publik yang baik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan, peneliti memberikan beberapa saran berikut ini:

Gaya kepemimpinan di Kantor Kecamatan Sape perlu dipertahankan dan dikembangkan lagi supaya kinerja pelayanan publik pegawai Kecamatan Sape tidak menurun dengan tetap memberikan motivasi, tetap menerapkan kerjasama yang baik antara atasan dengan bawahan maupun antara pegawai dan juga pembinaan maupun pelatihan, juga agar tetap meningkatkan kinerja pegawai maupun untuk menghargai prestasi pelayanan yang diberikan, Camat Sape dalam hal ini perlu memberikan reward, kompensasi maupun penghargaan kepada setiap pegawai yang memiliki kinerja yang baik. Kemudian para pegawai terus meningkatkan kinerjanya sesuai dengan tupoksinya masing-masing, terus tingkatkan saling bekerja sama dan tetap mengikuti saran, petunjuk maupun pendapat dari Pak Camat selaku pimpinan selama itu untuk kepentingan bersama dan kemajuan Kecamatan Sape agar terciptanya pelayanan publik yang baik bagi seluruh masyarakat Kecamatan Sape.

Daftar Pustaka

- A, Sihotang. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Pradnya Paramitha
- Agus Dwiyanto, 2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Amulloh F (2020). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kinerja Pegawai Pada Balai Diklat Keagamaan Surabaya*. Skripsi. Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Sunan Ampel Surabaya.
- Craswell, John W. (2013). *Penelitian kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Penerbit
- Djunaedi R dan Gunawan L (2018). *Pengaruh Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis
- Dubrin, A. D. (2005). *Leadership The Complete Ideal's Guide*. Jakarta: Prenada Media
- Gibson, J.L. dkk. (1997). *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Griffin, Ricky. (2004). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Hardianti Andi. (2016) *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Wajo*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar.
- Jaudi. (2019). *Kepemimpinan Inovatif Dalam Pengembangan Organisasi dan Team*. Jurnal. Institut Agama Islam Darullughah Wadda'wah Bangil. Pasuruan.
- Krismiati. ST. (2008). *Peran Strategis Kecamatan Sebagai Ujung Tombak Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kabupaten Kepulauan*. Jurnal. Kabupaten Kupang Nusa Tenggara Timur.
- Litjan Potlak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A. Prabu. (2005) *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Maulidiyah NI. (2021). *Implementasi Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada BMT Masalah Sidogiri Kec Gondangwetan Pasuruan*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
- Moleong. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Moleong, Lexy J. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Prastowo, Andi. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media

- Pratama GI. (2021). *Analisis Gaya Kepemimpinan Demokratis dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT Asyesa Hasanah Tour & Travel Umrah Tanah Datar*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Batu Sangkar
- Rivai, Veithzal dkk. (2014). *Pemimpin dan Kepemimpinan dalam Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Said, M. Mas'ud (2009). *Menggagas Inovative Bureaucracy Dalam Pemerintahan Indonesia*. Jurnal.
- Saleh Choirul dkk (2020) *Akuntabilitas Kinerja Anggaran Pemerintah Daerah*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Saputro, Ramdhan Rio Cahyo. (2020). *Analisis Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Efektifitas Kinerja Karyawan di Doremi Home Music Course Ponorogo*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo
- Sari Nofita S dan Sari Kartika F (2020) *Gaya Kepemimpinan Situasional di Perpustakaan Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Kabupaten Sleman*. Jurnal. Universitas Sari Mutiara Jakarta & Akper Karya Husada Yogyakarta
- Setyawan Dharma Salam. (2002). *Manajemen Pemerintah Indonesia*. Jakarta: Djambatan, hlm. 95.
- Siswanto, Sucipto & Agus. (2008). *Teori dan Perilaku Organisasi*. Malang: UIN Malang Press.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Supriyanto, Ahmad Sani, Machfudz & Masyhuri. (2010). *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN Maliki Press.
- Supriyanto, Ahmad Sani, Maharani & Vivin. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN Maliki Press
- Syafiie K.I. (1999). *Ilmu Administasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Sumber Lain

- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparaturs Negara Nomor 63 Tahun 2023 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatut Negara (KEPMENPAN)
No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tetang
Pedoman Umum Pelayanan Publik.