

Peran Kepemimpinan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Ismar Hi. Garuan Mahmud¹

¹Program Studi Ilmu Pemerintahan, Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Yapis Biak.

Email; ismartfgr@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran kepemimpinan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui metode studi pustaka. Kualitas pelayanan publik adalah salah satu indikator utama keberhasilan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kepemimpinan yang efektif memainkan peran penting dalam mencapai kinerja optimal dan memberikan layanan yang responsif, efisien, dan berkualitas tinggi. Studi ini mengumpulkan dan menganalisis literatur yang relevan untuk mengidentifikasi gaya kepemimpinan yang efektif, kompetensi kepemimpinan yang diperlukan, serta dampak kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pengambilan keputusan, peran mempengaruhi dan peran memotivasi secara konsisten dikaitkan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemimpin yang memiliki visi kuat, mampu menginspirasi dan memotivasi karyawan, serta memberikan perhatian individual, sangat efektif dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan inovatif. Kepemimpinan mempengaruhi yang melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan, juga terbukti meningkatkan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan, yang berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Peningkatan kualitas, Layanan Publik.

Pendahuluan

Di era globalisasi dan modernisasi saat ini, ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan berkualitas semakin tinggi. Pemerintah di berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia, menghadapi tantangan besar untuk memenuhi tuntutan ini di tengah keterbatasan sumber daya dan kompleksitas birokrasi. Dalam upaya mencapai tujuan

tersebut, peran kepemimpinan menjadi faktor kunci yang tidak bisa diabaikan.

Kepemimpinan dalam sektor publik memiliki peran yang sangat krusial. Seorang pemimpin bukan hanya sekadar pengambil keputusan, tetapi juga sebagai penggerak perubahan, inovator, dan motivator bagi seluruh jajaran organisasi. Kepemimpinan yang efektif

mampu menciptakan visi bersama, memotivasi pegawai, serta membangun budaya kerja yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, pemimpin yang mampu memahami dan merespon kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat akan sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang adaptif dan inklusif dapat meningkatkan efisiensi operasional serta kualitas pelayanan. Kepemimpinan transformasional, misalnya, dengan fokus pada perubahan positif dan pengembangan sumber daya manusia, terbukti mampu meningkatkan kepuasan kerja pegawai yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas layanan publik. Selain itu, kepemimpinan yang

partisipatif dan transparan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik, yang merupakan faktor penting dalam pembangunan sosial dan ekonomi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih dalam bagaimana berbagai aspek kepemimpinan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Dengan menggunakan pendekatan studi kasus dan analisis data kualitatif, penelitian ini akan mengidentifikasi karakteristik kepemimpinan yang efektif dalam konteks pelayanan publik di Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga akan mengkaji bagaimana dinamika internal organisasi dan faktor-faktor eksternal, seperti kebijakan pemerintah dan kondisi sosial-ekonomi, mempengaruhi implementasi kepemimpinan dalam sektor publik.

Modal utama dan aspek yang penting dalam penyelenggaraan tugas

pemerintahan dan pembangunan adalah sumberdaya manusia yang bermutu dan berkualitas merupakan modal dasar sekaligus menjadi kunci keberhasilan dari sebuah organisasi atau instansi dalam mencapai visi, misi dan tujuannya. Organisasi/instansi dikatakan bertumbuh atau berkembang apabila memiliki SDM yang berkualitas, bermutu, dan mampu mempertahankan serta meningkatkan kinerja pegawai. Kepemimpinan merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang terciptanya tujuan organisasi melalui disiplin kerja (Purwanto et al., 2020). Menurut Chairi et al., (2016) seorang pemimpin harus mampu menjalankan fungsi manajemen dengan baik. Peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja pegawai merupakan salah satu kunci sukses bagi keberhasilan seluruh organisasi. Oleh sebab itu pegawai sebagai sumber daya manusia dalam

suatu organisasi harus dibina, diarahkan serta di tingkatkan kemampuannya untuk memperlancar tugas dan pekerjaannya sebagai pegawai negeri (M. Alhudhori, 2017). Peran pemimpin dalam meningkatkan motivasi kinerja pegawai dalam organisasi pemerintahan harus mempunyai kemampuan yang tinggi, baik tingkat pendidikan dan pengalaman serta di tunjang dengan kesadaran di dalam mencapai tujuan tertentu (Iriawan, 2020).

Kepemimpinan merupakan upaya untuk memotivasi, mempengaruhi dan mengarahkan seorang atau kelompok agar dapat berbuat atau berpartisipasi dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama (Edyanto, 2018). Kepemimpinan juga memberikan kontribusi besar bagi pegawai dalam meningkatkan kinerja dan prestasi kerjanya (Lano, 2015). Sebagaimana terlihat sepanjang

sejarah, maka kedudukan dan peranan pegawai negeri sipil adalah penting dan menentukan, karena pegawai adalah unsur aparatur Negara, untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka mencapai tujuan nasional. Dalam rangka usaha mencapai tujuan nasional sebagaimana tersebut di atas diperlukan adanya Pegawai yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, undang-undang dasar 1945, negara, dan pemerintah serta, bermental baik, berwibawa, kuat, berdaya guna, berhasil guna, bersih, berkualitas tinggi, dan akan tanggung jawabnya sebagai unsur aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat untuk mewujudkan pegawai negeri sebagaimana dimaksud di atas, maka pegawai negeri perlu dibina dengan sebaik-baiknya, atas dasar system karier dan system prestasi kerja.

Munculnya fenomena baru mengenai perubahan peran

birokrat dari pelaksanaan menjadi motivator, dinamisator, dan fasilitator pembangunan, serta sumber daya atau kemampuan obyektif pemerintah daerah yang semakin terbatas, menimbulkan pemikiran dikalangan birokrat untuk meniru kelompok swasta yang tetap "exist" meskipun dengan sumber daya seadanya (Sakban, Ifnaldi Nurmal, 2019). Untuk itu, perlu merumuskan kembali makna dan hakikat pelayanan public dan menciptakan organisasi pemerintah yang ramping tetapi kuat dan efisien. Birokrasi yang berorientasi prestasi mampu menciptakan pelayanan yang prima, mengutamakan kemanfaatan daripada hasil, dan berorientasi pada tujuan yang telah ditetapkan bersama (Dewi, 2013).

Kekecewaan terhadap pelayanan aparatur negara dan birokrasi pemerintah sudah sering kita dengar, keputusan untuk mendapatkan pelayanan

terbaik dari pemerintah nyaris tinggal landas. Maksudnya bahwa dalam setiap perilaku dan tindakan pejabat publik, baik dalam membuat kebijakan, mengatur, dan membelanjakan keuangan negara maupun melaksanakan penegakan hukum, haruslah terukur dan dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat, membuka ruang partisipasi kepada masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan public (khususnya menyangkut dengan pengelolaan SDM) dengan membuka akses dan memberikan informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif, baik diminta maupun tidak diminta oleh masyarakat, serta memberikan jaminan bahwa dalam berurusan dengan penyelenggara negara, setiap masyarakat pasti akan memperoleh kejelasan tentang tanggung waktu, hak, kewajiban, dan lain-lain, sehingga adanya jaminan bagi masyarakat dalam memperoleh rasa keadilan,

khususnya ketika berhadapan dengan penyelenggara negara sebagai pembuat dan pelakan kebijakan itu.

Peningkatan kualitas pelayanan menekankan manusia sebagai alat (means) maupun tujuan akhir pembangunan. Dalam jangka pendek, dapat diartikan sebagai pengembangan pendidikan dan pelatihan untuk memenuhi kebutuhan segera tenaga teknik, kepemimpinan, tenaga administrasi dan upaya ini ditujukan pada kelompok sasaran untuk mempermudah mereka terlibat dalam sistem sosio-ekonomi di negara itu. Peningkatan kualitas sumber daya aparatur sangat penting dalam kaitannya dengan usaha untuk menghilangkan kesenjangan antara kemampuan kerja dan tuntutan tugas serta untuk menghadapi tugas sekarang maupun untuk menjawab tantangan masa depan. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam

suatu organisasi sangat penting dalam rangka mencapai suatu tujuan bersama. Pengembangan sumber daya manusia merupakan bentuk investasi (Fauzi, 2014).

Peningkatan kualitas layanan mempunyai peran yang sangat penting mengingat tugas-tugas pemerintah yang makin kompleks dimasa mendatang (Wibowo & Putra, 2016). Tentu saja sumber daya aparatur yang tidak memiliki keterampilan, pengetahuan, berkinerja lemah dan tidak profesional akan menjadi beban bagi pemerintah. Di sisi lain, sumber daya aparatur yang berpotensi pun perlu diberdayakan untuk memperoleh hasil-hasil yang optimal. Salah satu konsep pendekatan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparatur adalah melalui peran kepemimpinan (Prabowo, 2019).

Kepemimpinan yang menerapkan manajemen

partisipatif dan selama ini menjadi acuan dalam menentukan keberhasilan pemimpin dalam rangka meningkatkan kualitas layanan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka untuk mengeksplorasi peran kepemimpinan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Metode studi pustaka, atau literature review, melibatkan serangkaian langkah sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan mensintesis literatur yang relevan dengan topik penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan mendalam dari berbagai sumber akademis yang telah ada, serta mengidentifikasi tren dan kesenjangan dalam penelitian sebelumnya. Berikut adalah langkah-langkah yang ditempuh dalam metode ini:

1. Identifikasi Sumber Literatur: Langkah



pertama dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi dan mengumpulkan sumber-sumber literatur yang relevan. Proses ini melibatkan pencarian literatur dari berbagai basis data akademis seperti Google Scholar, JSTOR, PubMed, dan portal penelitian lainnya. Kata kunci yang digunakan mencakup "kepemimpinan dalam sektor publik," "kualitas pelayanan publik," "gaya kepemimpinan," dan "manajemen publik." Pengumpulan Data: Literatur yang dikumpulkan mencakup buku, artikel jurnal ilmiah, laporan penelitian, tesis, disertasi, dan publikasi resmi dari pemerintah atau lembaga penelitian yang diakui. Sumber-sumber ini dipilih

berdasarkan relevansi dengan topik, kualitas akademis, dan kredibilitas penulis atau penerbitnya.

2. Analisis Literatur: Setelah literatur terkumpul, tahap berikutnya adalah menganalisis isi dari setiap sumber. Literatur yang ada dikategorikan berdasarkan tema utama, seperti berbagai gaya kepemimpinan (misalnya, transformasional, transaksional, dan partisipatif), kompetensi kepemimpinan, dampak kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik, serta faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi kepemimpinan dalam sektor publik.

Hasil dan Pembahasan

A. Peran Kepemimpinan dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik.

Peran seorang pemimpin sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Segala sesuatu yang berkaitan dengan kemajuan dan kesuksesan suatu organisasi hanya dapat terlaksana oleh adanya campur tangan ataupun buah pikiran seorang pimpinan. Peran seorang pemimpin dapat diketahui melalui keberhasilannya dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk meningkatkan kualitas sumberdaya manusia diperlukan peran pemimpin selaku pemimpin dan pembina dalam organisasi, sehingga dengan begitu pegawai akan semakin mampu dan mudah dalam menjalankan tugasnya sehingga tujuan dari organisasi akan tercapai secara efektif dan efisien. Adapun beberapa jenis peran dari seorang pemimpin adalah sebagai berikut:

1) Peran Pengambilan Keputusan

Pemimpin sebagai top manager, memiliki kewenangan mengambil keputusan. Pengambilan keputusan merupakan pekerjaan manajerial yang berarti memutuskan apa yang harus dilakukan, bagaimana melakukannya, siapa yang melakukannya, dan kapan akan dilakukan. Didalam hal ini menetapkan sasaran, prioritas, strategi, struktur formal, alokasi sumber-sumber daya, pertunjukan tanggung jawab, dan pengaturan kegiatan-kegiatan. Tujuannya untuk memastikan pengorganisasian unit kerja yang efisien, koordinasi kegiatan-kegiatan, penggunaan sumber-sumber daya secara efisien, serta adaptasi kepada sebuah lingkungan yang berubah-ubah. Aspek yang paling penting adalah kebanyakan dari bentuk pengambilan keputusan bagaimana mengalokasikan sumber-sumber daya diantara berbagai kegiatan sesuai dengan kepentingan relatifnya (resource

allocation), termasuk perencanaan pengembangan prosedur-prosedur untuk menghindari masalah-masalah (potential problem analysis) dan pengembangan prosedur melakukan tanggapan secara cepat dan efektif terhadap masalah-masalah krisis yang tidak dapat dihindari (contingency planning).

Sebagai seorang pemimpin harus dengan cepat mengambil keputusan yang telah ditetapkan sesuai dengan keputusan bersama, karena peranan seorang pemimpin sangat berperan dalam pengambilan keputusan. Serta sebagai pemimpin dalam suatu organisasi harus memiliki sifat-sifat sebagai pemimpin yang baik dalam organisasinya.

2) Peran Mempengaruhi

Pemimpin harus dapat memberikan pengaruh kepada bawahannya, sehingga mau bekerja sama dalam merealisasikan suatu program

kerja. Pemimpin dapat mengembangkan berbagai teknik mempengaruhi bawahan, dan ini sebenarnya mudah bagi pemimpin karena wewenang atasan sangat tinggi. Akan tetapi apabila hanya mengandalkan kewenangan semata-mata, juga tidak akan memberikan efek yang berarti kepada bawahan. Seorang pemimpin sebagai seseorang yang memiliki sejumlah perangai dan watak yang menandai suatu kepribadian. Disamping itu, kepemimpinan sebagai kombinasi (perpaduan) perangai-perangai yang menunjukkan seseorang mampu mendorong orang lain untuk menyelesaikan tugas-tugas tertentu. Pada dasarnya kepemimpinan itu sebagai akibat pengaruh yang bersifat sepihak. Diakui bahwa pemimpin dapat memiliki sifat yang membedakan dari pengikutnya.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan agar peran

mempengaruhi bawahan yang efektif yaitu:

- a. Menjadikan pemimpin yang jujur, adil terhadap semua bawahan tanpa pilih kasih.
- b. Berusaha memberi contoh dalam bekerja dan bertindak.
- c. Bersikap arif dan bijaksana terhadap bawahan yang melakukan pelanggaran.
- d. Senantiasa melibatkan bawahan dalam berbagai kegiatan.
- e. Menumbuhkan rasa etos kerja yang tinggi.
- f. Mengusahakan bawahan tetap merasa dihargai, dengan menjadikan mereka sebagai partner atau tim kerja.

Terlaksananya tugas-tugas tertentu dengan berhasil merupakan tanggung jawab pimpinan dan biasanya dinilai atas dasar sejauh mana pimpinan dapat mengatur tugas-tugas untuk diselesaikan. Seberapa jauh organisasi mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan bawahannya tergantung pada

baik tidaknya kepemimpinan yang dilaksanakan apabila kepemimpinannya kurang baik maka organisasi atau instansi tersebut tidak akan berhasil mencapai tujuan apalagi ingin meningkatkan motivasi kerja dengan baik dan benar. Oleh sebab itu faktor kepemimpinan merupakan faktor yang menentukan tercapainya tujuan suatu organisasi dimana kepemimpinan yang dijalankan adalah seorang pimpinan. Karena kedudukan seorang pimpinan dalam suatu organisasi merupakan figur yang unik untuk dipelajari dan sangat menarik untuk diteliti terutama dalam keberhasilannya memimpin suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kepemimpinan menyangkut proses mempengaruhi sosial dengan pengaruh yang disengaja digunakan oleh seseorang terhadap orang lain untuk

mengorganisir kegiatan-kegiatan dan hubungan-hubungan dalam organisasi. Dalam kepemimpinan yang paling penting adalah menginterpretasikan peristiwa-peristiwa, memetakan jalannya organisasi, membangun kerja sama antar anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sekecil apapun organisasi, peranan pemimpin sangat dominan dalam menciptakan, mengembangkan, memelihara dan meningkatkan kerja sama baik vertikal, horizontal maupun diagonal. Hal tersebut mempengaruhi semua bawahan atau pengikut agar dapat memberikan pengabdian untuk mencapai tujuan organisasi.

Penyatuan persepsi dan langkah terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi, seorang pemimpin perlu memperhatikan apa yang disebut budaya organisasi. Budaya organisasi merupakan suatu hal yang dapat di rekayasa

menuju perubahan budaya yang lebih baik. Pemimpin dituntut memberikan teladan kepada pegawai dan masyarakat di lingkungan organisasi tersebut tentang nilai-nilai yang di terapkan. Peranan pemimpin dalam menciptakan budaya organisasi harus direncanakan serta diarahkan untuk semua anggota organisasi atau pegawai.

3) Peran Memotivasi

Berkaitan dengan pemberian dorongan kepada pegawai untuk bekerja lebih giat. Peran ini dapat dijalankan dengan cara memberikan pujian dan dukungan. Pujian dapat diberikan dalam bentuk penghargaan dan insentif. Penghargaan adalah bentuk pujian yang tidak berbentuk uang, sementara insentif adalah pujian yang berbentuk uang atau benda yang dapat kuantifikasi. Pemberian insentif hendaknya didasarkan pada aturan yang sudah disepakati bersama dan transparan. Dalam memotivasi

hendaknya pemimpin memahami benar karakter bawahannya yang berbeda kemampuan, pengetahuan, dan perilaku.

Motivasi dari pemimpin dapat membangkitkan semangat kerja pegawai untuk bekerja lebih baik sehingga seorang pegawai yang memiliki motivasi yang tinggi akan mempengaruhi kepuasan kerja menjadi lebih tinggi. Dengan adanya pegawai yang termotivasi maka dapat lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan dalam organisasi sehingga kepuasan kerja lebih mudah dicapai. Manakala seorang pimpinan ingin memotivasi atau meningkatkan motivasi kerja bawahannya, ia perlu mengetahui pada tingkat hirarki mana kebutuhan bawahannya tersebut pada saat itu. Setelah kebutuhan bawahan tersebut teridentifikasi, maka manajer harus memusatkan diri pada upaya pemenuhan kepuasan

pada tingkat tersebut. Sehubungan dengan ini, untuk memotivasi pegawai pada segala tingkat, manajemen harus memberinya kesempatan untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan yang lebih tinggi. Hal ini didasarkan pada anggapan dasar dari teori tersebut bahwa jika suatu tingkat kebutuhan telah terpenuhi, maka ia tidak lagi menjadi motivasi atau dorongan kerja, melainkan keinginan untuk memenuhi kebutuhan pada tingkat/hirarki yang lebih tinggi lagi yang akan menjadi motivasinya.

Rendahnya motivasi dan kemampuan akan menyebabkan timbulnya kinerja yang rendah secara menyeluruh. Demikian sebaliknya, skor yang tinggi pada keduanya akan menghasilkan kinerja yang tinggi secara keseluruhan. Namun skor yang tinggi pada bidang kemampuan jika motivasinya sangat rendah akan mengakibatkan kinerjanya rendah. Sama halnya jika

motivasi yang tinggi namun kemampuannya sangat rendah kinerja juga akan rendah. Dalam kondisi dimana seseorang memiliki kemampuan yang sedang-sedang saja relatif agak rendah namun disertai dengan motivasi yang tinggi, sangat mungkin akan menunjukkan kinerja yang melebihi kinerja orang lain yang memiliki kemampuan tinggi tetapi dengan motivasi yang rendah.

Dalam kenyataannya pemimpin mempunyai peranan penting untuk dapat mempengaruhi semangat dan kegairahan kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Para pemimpin juga memainkan peranan kritis dalam membantu kelompok, individu untuk mencapai tujuan.

B. Upaya yang Dilakukan dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik

Berdasarkan hasil kajian dalam upaya peningkatan

kualitas layanan publik melalui peran kepemimpinan meliputi:

1. Meningkatkan pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis-konseptual dan mental atau moral karyawan sebagai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan pelatihan. Supaya pengembangan ini mencapai hasil yang baik dengan biaya yang relatif kecil, maka hendaknya terlebih dahulu ditetapkan program pengembangan.

Program pengembangan Sumber Daya Manusia harus mengacu pada permasalahan yang ada pada pegawai institusi tersebut, mengacu pada masalah staf personal, yaitu selalu proses pendidikan panjang menggunakan suatu prosedur sistematis dan terorganisasi dimana manajer belajar

pengatahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan umum. Dalam program pengembangan harus telah dituangkan terlebih dahulu tentang saran, kebijaksanaan, prosedur, anggaran, peserta kurikulum, dan waktu pelaksanaannya. Program pengembangan harus memiliki prinsip peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja masing-masing pegawai. Pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan suatu syarat mutlak yang harus ditempuh oleh suatu institusi dalam rangka meningkatkan mutu dan penguatan lembaga serta memberikan kepuasan tersendiri bagi pegawai. Jika mutu sumber daya manusia rendah mengakibatkan produktivitas dan penghasilan rendah sehingga dengan demikian akan mengakibatkan kesulitan dalam pemampatan sumber daya yang ada.

2. Menciptakan Sistem Birokrasi Yang Efektif Dan Efisien

Selama berlangsungnya masa pemerintahan orde baru yang menerapkan system pemerintahan sentralistik (terpusat) sehingga makin menguatnya gaya perilaku birokrat yang melewati batas kepantasan yang bersipat serba menentukan dan sera berkuasa, dimana penggunaan kreatifitas atau inopasi menjadi minim sehingga sering kali visi-misi organisasi terabaikan demi kepentingan pribadi atau kelompoknya. Hal inilah yang semakin menjauhkan birokrasi dari masyarakat dalam pelayanan masyarakat hanya sebagai pormalitas belaka.

Birokrasi yang diwariskan Orde baru adalah birokrasi yang besa, tidak efektif dan cenderung tertutup. Sejauh ini masih berlaku maka akan menjadi factor penghambat terciptanya perangkat pemerintahan yang bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme sebagaimana yang telah diamanatkan oleh GBHN.

3. Pembinaan administrasi

Administrasi merupakan ilmu atau seni yang mempelajari kerja sama sekelompok orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama sehingga dalam sebuah instansi pemerintahan dalam hal pembinaan administrasi sangat penting, karena proses pelayanan yang efektif membutuhkan system administrasi yang baik.

Daftar Pustaka

- Chairi, A., Darwis, M., & Jamaluddin. (2016). Pengaruh Fungsi Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Sinjai. *Jurnal Office*, 2(1), 1-8.
- Dewi, R. S. (2013). Pengaruh Faktor Modal Psikologis, Karakteristik Enterpreneur, Inovasi, Manajemen Sumber Daya Manusi, Dan Karakteristik UKM Terhadap Perkembangan Usaha Pedagang Di Pasar Tradisional (Studi kasus pada Pedagang Sembako dan Snack di Pasar Peterongan). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 29-40.
<https://doi.org/10.14710/jab.v2i1.5352>
- Edyanto, K. (2018). Leadership Bupati Dalam Pembangunan Di Kabupaten Tambrauw (Studi Kepemimpinan Bupati Tambrauw). *Sosio E-Kons*, 10(2), 143-149.
- Fauzi, U. (2014). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Trakindo Utama Samarinda. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3), 172-185.
- Iriawan, H. (2020). Peranan Leadership dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Waupnor Distrik Biak Kota. *Mukadimah: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 4(1), 40-45.

- <https://doi.org/10.30743/mkd.v4i1.2224>
- Lano, P. F. (2015). Fungsi Kepemimpinan Untuk Mengurangi Sikap Arogansi Pegawai. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(1), 74–81.
- M. Alhudhori, W. A. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Bersaudara Kabupaten Bungo. *J-Mas*, 2(1), 23–32.
- Prabowo, A. N. (2019). Analisis Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada CV.RESTU di Kota Banjar). *Upajiwa Dewantara*, 3(1), 43–53.
- Purwanto, A., Asbari, M., Prameswari, M., Ramdan, M., & Setiawan, S. (2020). Dampak Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Perilaku Kerja Inovatif Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(01), 19–27.
- <https://doi.org/10.33221/jikm.v9i01.473>
- Sakban, Ifnaldi Nural, R. bin R. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Journal of Administration and Educational Management*, 5(1), 1–19.
- <https://doi.org/10.4324/9781315853178>
- Wibowo, M. A., & Putra, Y. S. (2016). Pengaruh Motivasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum (RSU) Salatiga. *Among Makarti*, 9(1), 1–20.
- <https://doi.org/10.52353/ama.v9i1.124>