

## Hubungan kepemimpinan, motivasi dan budaya organisasi dengan kualitas pelayanan satuan administrasi pangkal di sekretariat kotamadya Jakarta Barat

Syamsul Arfan Akilie, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73656&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Latar Belakang Penelitian adalah globalisasi dunia dan era reformasi, Kota Jakarta sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia merupakan barometer pembangunan Indonesia, pegawai sebagai abdi Negara sebagai penggerak pembangunan, dan bergesernya paradigma pemerintahan dari penguasa tunggal menjadi pelayan masyarakat, sehingga tesis ini berjudul: Hubungan Kepemimpinan, Motivasi dan Budaya Organisasi dengan Kualitas Pelayanan Satuan Administrasi Pangkal di Sekretariat Kotamadya Jakarta Barat.

Pokok Permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut: Seberapa besar hubungan Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan Satuan Administrasi Pangkal di Sekretariat Kotamadya Jakarta Barat, dan seberapa besar hubungan Motivasi dengan Kualitas Pelayanan Satuan Administrasi Pangkal di Sekretariat Kotamadya Jakarta Barat, serta seberapa besar hubungan Budaya Organisasi dengan Kualitas Pelayanan Satuan Administrasi Pangkal di Sekretariat Kotamadya Jakarta Barat, Kemudian seberapa besar hubungan Kepemimpinan, Motivasi dan Budaya Organisasi secara bersama-sama dengan Kualitas Pelayanan Administrasi pangkal di Sekretariat Kotamadya Jakarta Barat ?

Kerangka Teori yang menjadi inti atau ukuran dalam penelitian yaitu: Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk menciptakan kesesuaian faham dan kesepakatan agar supaya mereka mau diarahkan pada tujuan yang telah direncanakan terlebih dahulu. Motivasi adalah sesuatu kekuatan yang dapat menimbulkan dorongan yang berada dalam diri seseorang karyawan guna melaksanakan tugas secara efektif dan efisien. Budaya Organisasi adalah suatu persepsi tentang nilai-nilai bersama yang dipercaya oleh para pegawai yang berada didalam organisasi

Hipotesis penelitian, adalah: Terdapat hubungan Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan Satuan Administrasi Pangkal di Sekretariat Kotamadya Jakarta Barat, dan terdapat hubungan Motivasi dengan Kualitas Pelayanan Satuan Administrasi Pangkal di Sekretariat Kotamadya Jakarta Barat, serta terdapat hubungan Budaya Organisasi dengan Kualitas Pelayanan Satuan Administrasi Pangkal di Sekretariat Kotamadya Jakarta Barat, Kemudian terdapat hubungan Kepemimpinan, Motivasi dan Budaya Organisasi secara bersama-sama dengan Kualitas Pelayanan Administrasi pangkal di Sekretariat Kotamadya Jakarta Barat. Untuk membuktikan hipotesis digunakan desain deskriptif dengan menggunakan analisa kuantitatif korelatif dan analisa skor untuk menguji dan membuktikan kebenaran hipotesis yang diajukan.

Dari hasil analisa statistik korelasi product moment, terdapat hubungan yang signifikan pada  $\alpha = 5\%$  antara variabel Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan Satuan Administrasi Pangkal, dan variabel Motivasi dengan Kualitas Pelayanan Satuan Administrasi Pangkal, serta variabel Budaya Organisasi dengan Kualitas Pelayanan Satuan Administrasi Pangkal. Analisa korelasi parsial menyatakan terdapat hubungan signifikan

antara variabel Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan Satuan Administrasi Pangkal walaupun dikontrol variabel Motivasi dan Budaya Organisasi, dan antara variabel Motivasi dengan Kualitas Pelayanan Satuan Administrasi Pangkal walaupun dikontrol variabel Kepemimpinan dan Budaya Organisasi, kemudian antara variabel Budaya Organisasi dengan Kualitas Pelayanan Satuan Administrasi Pangkal walaupun dikontrol variabel Kepemimpinan dan Motivasi. Analisa Korelasi Majemuk (R) menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kepemimpinan, Motivasi dan Budaya Organisasi yang dilakukan secara bersama-sama terhadap variabel Kualitas Pelayanan Satuan Administrasi Pangkal. Ketepatan prediksi terbukti tepat dan cermat karena  $SDy > Seccst$  artinya Terdapat Hubungan Kepemimpinan, Motivasi dan Budaya Organisasi dengan Kualitas Pelayanan Satuan Administrasi Pangkal di Sekretariat Kotamadya Jakarta Barat.

Dari Hasil analisa skor variabel Kepemimpinan (X1) yang di ukur dari setiap dimensi dan indikator variabel penelitian berada pada kategori sedang dengan rerata 2,82. Adapun hal yang harus mendapat perhatian khusus, yaitu membangun hubungan yang berada pada kategori jawaban sedang dengan rerata sebesar 2,84, dan variabel Motivasi (X2) yang diukur dari setiap dimensi dan indikator variabel penelitian berada pada kategori sedang dengan rerata sebesar 2,85. Adapun hal yang harus mendapat perhatian khusus, yaitu pemberian insentif kepada pegawai yang berada pada kategori jawaban sedang dengan rerata sebesar 2,82. Serta variabel Budaya organisasi (X3) yang di ukur dari setiap dimensi dan indikator variabel penelitian berada pada kategori jawaban sedang dengan rerata sebesar 2,78, Dimana hal-hal yang harus mendapat perhatian khusus, yaitu sistem imbalan yang mempunyai nilai kategori jawaban rendah dengan rerata sebesar 2,67. Kemudian variabel Kualitas Pelayanan Satuan Administrasi Pangkal (Y) yang di ukur dari setiap dimensi dan indikator variabel penelitian berada pada kategori jawaban sedang dengan rerata sebesar 2,97. Dimana hal-hal yang harus mendapat perhatian khusus, yaitu keyakinan pelanggan kepada petugas yang mempunyai nilai kategori jawaban sedang dengan rerata sebesar 2,95.