

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi merupakan sarana atau alat untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu dikatakan organisasi adalah (wahana) kegiatan dari orang-orang yang bekerjasama dalam usahanya mencapai tugas, wewenang dan tanggung jawabnya, hubungan dan tata kerjanya. Pengertian yang demikian disebut organisasi yang bersifat statis, karena sekedar hanya melihat kepada strukturnya. Disamping itu terdapat pengertian organisasi yang dinamis.

Pengertian organisasi ini dilihat dari sudut dinamikanya, aktivitas atau tindakan dari pada tata hubungan yang terjadi dalam organisasi itu, baik yang bersifat formal maupun yang bersifat informal misalnya aktivitas atau hubungan antara atasan dan bawahan, tata hubungan antara sesama atasan dan sesama bawahan. Berhasil atau tidaknya tujuan yang akan dicapai dalam organisasi, baik organisasi pemerintah maupun non-pemerintah tergantung sepenuhnya kepada faktor manusianya.

Organisasi berisikan orang-orang yang mempunyai serangkaian aktivitas yang jelas dan dilakukan secara berkelanjutan guna mencapai tujuan organisasi. Semua tindakan yang diambil dalam setiap kegiatan diprakarsai dan ditentukan oleh manusia yang menjadi anggota organisasi, dimana manusia sebagai pendukung utama setiap organisasi apapun bentuk organisasi itu.

Organisasi membutuhkan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi suatu organisasi. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi (Hariandja, 2007: 194) dalam Putra.

Kinerja pegawai akan menjadi jaminan maju mundurnya suatu organisasi. Menurut amstrong dan baron dalam (Sedarmayanti, 2011:202) kinerja adalah sarana untuk mendapatkan hasil yang lebih baik dari organisasi, tim dan individu dengan cara memahami dan mengelola kinerja dalam kerangka tujuan dan standar, dan persyaratan atribut yang disepakati. Kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama satu periode waktu tertentu. Kinerja pegawai *job performance* dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang melaksanakan tanggung jawab dan tugas kerjanya.

Kinerja pegawai yang baik secara langsung akan mempengaruhi kinerja lembaga dan untuk memperbaiki kinerja pegawai tentu merupakan suatu pekerjaan yang memakan waktu dan proses yang panjang. Selain dengan meningkatkan pengawasan dan pembinaan juga dilakukan penilaian terhadap tingkat keberhasilan kinerja yang telah dilakukan oleh para pegawainya melalui peran pemimpin yang cakap memimpin instansi tersebut. Menurut (Griffin, 2002:92) dalam Ananto kinerja pegawai tidak akan terlepas dari peran kepemimpinan yang ada dalam organisasi tersebut. Hal ini dikarenakan

kepemimpinan dapat mengarahkan tujuan organisasi, memotivasi perilaku kearah pencapaian tujuan tersebut, dan mampu mendefinisikan budaya organisasi.

Faktor yang diidentifikasi mempengaruhi kinerja adalah kepemimpinan pimpinan dan bawahan dalam suatu organisasi memiliki peran yang sama pentingnya, artinya bahwa dengan adanya pemimpin yang memiliki kemampuan dan visi yang kuat tidak akan berarti tanpa adanya bawahan yang mendukungnya. Begitu juga sebaliknya adanya bawahan dengan kemampuan yang handal tanpa adanya pemimpin yang mampu menggerakkannya juga tidak memiliki banyak arti. Pemimpin dengan gaya kepemimpinannya menentukan strategi organisasi baik jangka panjang maupun jangka pendek. Kepemimpinan merupakan pengarahan langsung dan tidak langsung kepada pegawai untuk melakukan pekerjaan. Sedangkan menurut Handoko (2009: 294) dalam Ananto kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar bekerja mencapai tujuan dan sasaran. Sangat diperlukan teladan dari seseorang pemimpin, sebab pemimpin adalah panutan dan sorotan bawahannya.

Kepemimpinan dalam konteks penelitian ini yang akan dikaji adalah mengenai gaya kepemimpinan (*leadership style*) yaitu kepemimpinan transformasional. Faktor kepemimpinan ini mempunyai pengaruh langsung terhadap strategi organisasi yaitu pada saat merencanakan atau membuat kebijakan dan mengambil keputusan, implementasi (pelaksanaan kerja), dan evaluasi (kinerja organisasi secara keseluruhan). Menurut (Robbin:2006) dalam

Fajra, kepemimpinan merupakan kemampuan untuk mempengaruhi kelompok menuju pencapaian sasaran.

Gaya kepemimpinan dapat didefinisikan sebagai pola tingkah laku yang dirancang untuk mengintegrasikan tujuan organisasi dengan tujuan individu untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Hubungan antara kinerja pegawai dan gaya kepemimpinan seseorang berpengaruh dalam pencapaian tujuan suatu organisasi. Mengenai gaya kepemimpinan pada organisasi, setiap pemimpin pada masing-masing organisasi mempunyai gaya kepemimpinan yang berbeda antara yang satu dengan yang lain baik sektor publik maupun swasta.

Bentuk gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam suatu organisasi mungkin dapat mempengaruhi kinerja setiap pegawai. Adanya gaya kepemimpinan yang sesuai dengan situasi dan kondisi organisasi maka pegawai akan lebih bersemangat dalam menjalankan tugas dan kewajibannya dan mempunyai harapan terpenuhinya kebutuhan.

Salah satu gaya kepemimpinan yang dianggap mampu meningkatkan kinerja pegawai adalah kepemimpinan transformasional. Bentuk kepemimpinan yang diyakini dapat mengimbangi pola pikir dan refleksi paradigma baru dalam arus globalisasi dirumuskan sebagai kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan transformasional, digambarkan sebagai gaya kepemimpinan yang dapat membangkitkan atau memotivasi pegawai, sehingga dapat berkembang dan mencapai kinerja pada tingkat yang tinggi, melebihi dari apa yang mereka

perkirakan sebelumnya. Selain itu, gaya kepemimpinan transformasional dianggap efektif dalam situasi dan budaya apapun.

Menurut Burn dalam Pasolong (2008:129) menjelaskan bahwa kepemimpinan transformasional sebagai sebuah proses yaitu para pemimpin dan pengikut saling meningkatkan motivasi dan moralitas yang lebih tinggi. Pegawai merasa percaya, kagum, loyal dan hormat terhadap atasannya sehingga bawahan termotivasi untuk berbuat lebih banyak dari pada apa yang biasa dilakukan dan diharapkannya. Kepemimpinan transformasional pada prinsipnya memotivasi pegawai untuk berbuat lebih baik dari apa yang biasa dilakukan, dengan kata lain dapat meningkatkan kepercayaan atau keyakinan diri bawahan yang akan berpengaruh terhadap peningkatan kerja.

Objek dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat merupakan lembaga pemerintahan kabupaten bandung provinsi Jawa Barat, Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan adalah produk – produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebab akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan atau lembaga pemberi pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, saran dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Kelompok Pelayanan Administratif pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 yaitu pelayanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen – dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bandung merupakan suatu organisasi pemerintahan yang secara langsung terlibat dengan pelayanan terhadap publik dari mulai pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD), Surat Pengantar Pindah Keluar Negeri (SPPLN), Surat Keterangan Datang dari luar Negeri (SKDLN), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) yang diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan terutama dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan untuk meningkatkan

kualitas dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan, dan waktu penyelesaian.

Namun kenyataan menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparat pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, masih banyak terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan. Ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, kurang transparansi dalam persyaratan teknis dan administratif maupun rincian biaya dan tata cara pembayaran, serta penyelesaiannya yang seringkali tidak tepat waktu.

Mengingat fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat maka pemerintah perlu terus-menerus berupaya meningkatkan pelayanan. Dalam rangka upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik perlu adanya prosedur yang legal, jelas dan baku serta dapat digunakan sebagai pedoman bagi instansi pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Peneliti menemukan permasalahan tentang masih rendahnya kinerja pegawai, diantaranya:

1. Inisiatif (*initiative*), dimana kurangnya inisiatif pegawai di dalam mengerjakan pekerjaan ataupun menyelesaikan masalah yang dihadapi, hal itu disebabkan oleh kurangnya pengalaman kerja dan ketidaktahuan tugas-tugas yang dilakukan contohnya adalah kurang inisiatifnya pegawai dalam mengerjakan tugas, dapat dilihat dari adanya pegawai yang masih harus selalu diperintah atasan dalam melaksanakan tugasnya yang

kemudian secara tidak langsung dapat menghambat proses kerja pegawai dan membuat pekerjaan menjadi tidak efisien. dapat dilihat dari adanya pegawai yang masih harus selalu diperintah atasan dalam melaksanakan tugasnya yang kemudian secara tidak langsung dapat menghambat proses kerja pegawai dan membuat pekerjaan menjadi tidak efisien.

2. Kualitas Kerja (*Quality of Work*), dimana terlihat dari mutu kerja yang kurang serta kurangnya ketelitian dan kecermatan dalam melaksanakan ataupun menyelesaikan pekerjaan oleh pegawai dan belum terlihat perbaikan yang signifikan dalam peningkatan mutu hasil kerja sesuai dengan yang diharapkan. Terlihat dari kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang jelas sesuai tata cara kerja pelayanan pembuatan KTP dengan hasil yang tepat dan benar serta dalam hal penyelesaian yang tepat pada waktunya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini mengalami masalah mengenai bahan baku yang di berikan dari pusat ke daerah/kabupaten masih terbatas maka terjadi pada pegawai kecamatan untuk memberikan pelayanan KTP masih belum optimal dan adanya pemungutan biaya pembuatan KTP sebesar Rp.100.000 – Rp.300.000maka dari itu masih belum jelasnya biaya mengenai pembuatan KTP dan waktu yang masih variatif tergantung biaya yang di keluarkan oleh masyarakat Rp.100.000 dengan waktu penyelesaian 1- 3 Bulan , Rp. 200.000 – Rp.300.000 dengan waktu penyelesaian 1 minggu. Padahal Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan nya pembuatan Kartu Tanda

Penduduk selesai dalam waktu 14 hari kerja dan biaya gratis tetapi kenyataan di lapangan tidak sesuai dengan aturan yang berlaku.

Berdasarkan masalah diatas mengenai kinerja pegawai yang masih rendah di Bagian Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung peneliti menduga disebabkan:

1. Motivasi Inspirasi (*Inspirational Motivations*) dimana belum maksimalnya perilaku pemimpin mengartikulasikan visi yang mendorong dan memberi inspirasi kepada pegawai atau bawahannya. Pemimpin hakikatnya memberi tantangan kepada pegawai untuk memenuhi standar yang lebih tinggi, mengkomunikasikan optimisme tentang pencapaian tujuan masa depan dan memberi tugas yang berarti. Aspek *visionary* kepemimpinan memerlukan dukungan kemampuan dalam berkomunikasi yang memungkinkan dapat mengartikulasi visi dengan kekuatannya secara tepat melalui persuasif.
2. Pertimbangan Individu (*Individualized consideration or individualized attention*) dimana pemimpin tidak selalu hadir ketika pegawai membutuhkan, pemimpin harus bertindak sebagai mentor, mendengarkan apa yang menjadi perhatian dan kebutuhan pegawai, termasuk kebutuhan dihormati dan menghargai kontribusi individual terhadap organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti kemudian merasa tertarik untuk merumuskan suatu tema penelitian yang diterjemahkan dalam bentuk usulan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Studi kasus : Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Di Kabupaten Bandung)”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung ?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat Kepemimpinan Transformasional terhadap kinerja pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung ?
3. Usaha-usaha apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka ingin memperoleh data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas. Adapun tujuan dan kegunaan penelitian ini adalah :

1. Tujuan Penelitian

- a) Mengumpulkan data dan informasi tentang sejauh mana Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Di Kabupaten Bandung.
- b) Mengembangkan data dan informasi tentang hambatan-hambatan pelaksanaan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Kepegawaian Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Kependudukan (KTP) Di Kabupaten Bandung.
- c) Menerapkan data dan informasi tentang usaha-usaha yang dilakukan dalam menanggulangi pelaksanaan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Kepegawaian Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Kependudukan Di Kabupaten Bandung.

2. Kegunaan Penelitian

- a) Kegunaan teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung dan bagi pengembangan ilmu Administrasi Negara umumnya, khususnya Organisasi yang merupakan (wahana) kegiatan perorangan sebagai faktor dominan terhadap Kinerja Pegawai dalam mencapai tujuan dalam memberi Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

- b) Kegunaan Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai masalah yang menyangkut Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Di Kabupaten Bandung.

D. Kerangka Pemikiran

Sugiyono (2011:91) mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir berisi gambaran penelitian secara menyeluruh yang memperlihatkan paradigma teori tentang masalah yang diteliti dan keterkaitan antar variabel. Variabel yang ada dalam penelitian ini antara lain, gaya kepemimpinan transformasional sebagai variabel independen (X), sedangkan variabel independennya (Y) adalah kinerja pegawai.

Selanjutnya untuk memecahkan permasalahan peneliti menggunakan kerangka pemikiran yang dapat dijadikan landasan berupa teori, ahli dan pendapat para ahli yang kebenarannya tidak diragukan yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang di bahas yaitu mengenai kepemimpinan transformasional dan kinerja pegawai.

Menurut **Young** (dalam **Kartono, 2003**) Pengertian Kepemimpinan yaitu bentuk dominasi yang didasari atas kemampuan pribadi yang sanggup mendorong atau mengajak orang lain untuk berbuat sesuatu yang berdasarkan penerimaan oleh kelompoknya, dan memiliki keahlian khusus yang tepat bagi situasi yang khusus.

Moejiono (2002) memandang bahwa leadership tersebut sebenarnya sebagai akibat pengaruh satu arah, karena pemimpin mungkin memiliki kualitas-kualitas tertentu yang membedakan dirinya dengan pengikutnya. Para ahli teori sukarela (compliance induction theorist) cenderung memandang leadership sebagai pemaksaan atau pendesakan pengaruh secara tidak langsung dan sebagai sarana untuk membentuk kelompok sesuai dengan keinginan pemimpin (**Moejiono, 2002**).

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan mempengaruhi orang lain, bawahan atau kelompok, kemampuan mengarahkan tingkah laku bawahan atau kelompok, memiliki kemampuan atau keahlian khusus dalam bidang yang diinginkan oleh kelompoknya, untuk mencapai tujuan organisasi atau kelompok.

Kepemimpinan Transformasional pertama kali diperkenalkan oleh **Mc. Gregor Burns**, dikembangkan oleh **Bernard Bass (1985)**, didefinisikan sebagai kemampuan untuk mendorong pengikut melakukan perubahan, meningkatkan kemampuan yang dipimpin. Kemampuan ini terlihat ketika pemimpin mampu memperluas dan mengangkat kepentingan pegawai, mendorong kepekaan dan dukungan misi organisasi, dan ketika pimpinan mampu mengendalikan pegawai untuk melihat kepemimpinan pribadinya dan kepentingan organisasi.

Pemimpin transformasional memiliki visi kolektif jelas, memiliki kemampuan mengkomunikasikan secara efektif terhadap seluruh pegawai, melalui berbagai cara, antara lain memberi contoh yang memberi inspirasi bahwa

kepentingan organisasi lebih dari kepentingan individual. Pemimpin transformasional mampu mendorong pegawai lebih inovatif, mengambil resiko untuk pembaruan, tidak takut menggunakan cara diluar kebiasaan tetapi tetap eksis mewujudkan visi kolektifnya.

Tipe kepemimpinan ini lebih menekankan pada “transaksi” yang terjadi antara pimpinan dan pegawai. Tipe pimpinan ini memotivasi pegawai melalui keuntungan tertentu yang diberikan juga pegawai mampu menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya. Pemimpin transformasional secara tegas memberi apa yang menjadi tanggung jawab pegawai, apa yang diharapkan oleh pegawai, tugas yang harus dicapai, keuntungan yang diperoleh pegawai jika mengikuti tanggung jawab yang diberikannya. Tipe kepemimpinan ini cenderung lebih reaktif, menghindari dari resiko, memperhatikan keterbatasan waktu dan lebih menyukai proses dari pada substansi sebagai alat kendali. Kepemimpinan transformasional berkembang dari dan mengandung elemen tipe kepemimpinan sebelumnya seperti ; teori *trait dan behavior, charismatic, situational, dan transactional leadership*

Menurut **Bass (1985)**, “kharisma merupakan unsur kepemimpinan transformasional yang dibutuhkan, tetapi dirinya sendiri tidak mencukupi bagi proses transformasional.” Kepemimpinan transformasional dianggap efektif dalam situasi/budaya apapun. Teori itu tidak menyebutkan kondisi dimana kepemimpinan transformasional autentik tidak relevan/tidak efektif. Untuk mendukung posisi ini, hubungan positif antara kepemimpinan transformasional

dengan efektivitas ditiru banyak pemimpin yang berbeda pada tingkatan otoritas berbeda dalam jenis organisasi berbeda dan negara.

Menurut **Yuki (2010:8)** mengemukakan pengertian kepemimpinan yaitu kepemimpinan adalah proses untuk mempengaruhi orang lain untuk memahami dan setuju dengan apa yang perlu dilakukan dan bagaimana tugas itu dilakukan secara efektif, serta proses untuk memfasilitasi upaya individu dan kolektif untuk mencapai tujuan bersama”

Kemudian berikut ini definisi transformasional menurut **Pasolong (2007:128)** yaitu mengubah sesuatu hal menjadi bentuk lain. sedangkan definisi kepemimpinan transformasional menurut **Bass (Pasolong,2007:128)** mengemukakan bahwa:

“kepemimpinan transformasional adalah kemampuan untuk memberi inspirasi dan memotivasi para pengikut untuk mencapai hasil-hasil yang lebih baik dari pada yang direncanakan secara orisinil dan untuk imbalan internal”

Menurut **Bass dan Avolio, 1994** yang dikutip oleh **Sedarmayanti (2009:185)**. Faktor yang mempengaruhi kepemimpinan transformasional sebagai berikut:

1. *Idealized influence* (pengaruh yang di idelakan) adalah sifat-sifat keteladanan (role mode) yang ditujukan kepada para pengikut dari pemimpinnya.
2. *Intellectual stimulation* Karyawan merasa bhawa manajer mendorong pegawai untuk memikirkan kembali cara kerja karyawan, untuk mencari caracara baru dalam melaksanakan tugas, karayawan merasa mendaptkan cara baru dalam mempersepsikan tugas tugas karayawan.
3. *Inspiration motivation* (motivasi inspirasi) adalah sifat yang memberikan inspirasi dalam bekerja mengajak karyawan untuk mewujudkan sebuah

cita-cita bersama agar hidup dan karya mereka menjadi lebih bermakna, bekerja tidak hanya mencari uang tetapi juga sebuah wahana untuk menemukan kebermaknaan dalam hidup.

4. *individualized consideration* (kepedulian individu) karyawan merasa diperhatikan dan diperlukan secara khusus oleh pemimpin, pemimpin memperlakukan setiap karyawan sebagai seorang pribadi dengan kecakapan, kebutuhan dan keinginan masing-masing. pemimpin memberikan nasihat yang bermakna, memberi pelatihan yang diperlukan dan bersedia mendengarkan dan memperhatikan aspirasi karyawan.

Menurut **Lyman forter** dan **Edward lauler** dalam **Sedarmayanti (2011:223)** menyatakan :

”kinerja adalah fungsi dari keinginan melakukan pekerjaan, keterampilan yang perlu untuk menyelesaikan tugas, pemahaman yang jelas atas apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.”

Semuanya itu yang harus dilakukan antara pemimpin dan pegawai, termasuk pegawai yang bekerja di lingkungan dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Bandung.

Peneliti akan mengemukakan pengertian Kinerja menurut **Mangkunegara** dalam buku *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan (2001:67)*, yaitu

kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja mempunyai hubungan erat dengan masalah produktivitas karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi. Sehubungan dengan hal tersebut maka upaya untuk mengadakan penilaian terhadap kinerja disuatu organisasi merupakan hal penting.

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (**Bastian,2001:329**). Pegawai adalah orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapatkan imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah. Unsur manusia sebagai pegawai maka tujuan badan (wadah yang telah ditentukan) kemungkinan besar akan tercapai sebagaimana yang diharapkan. Pegawai inilah yang mengerjakan segala pekerjaan atau kegiatan-kegiatan penyelenggaraan pemerintahan.

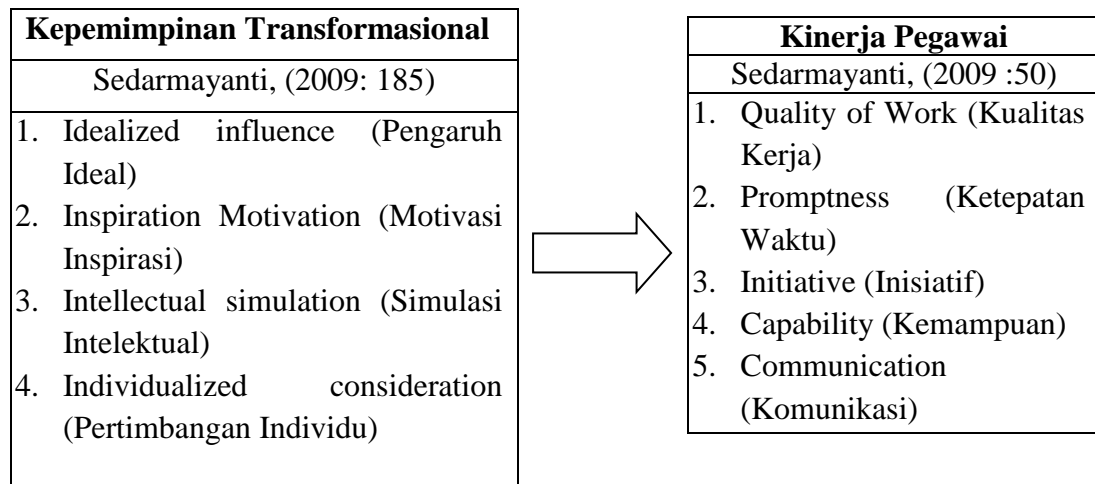
Kinerja pegawai dapat terlaksana dengan baik jika di dampingi dengan Kepemimpinan Transformasional, karena Kepemimpinan Transformasional dimaksudkan untuk mencegah atau memperbaiki kesalahan, penyimpangan, penyelewengan, dan lain-lainnya yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah ditentukan.

Kinerja pegawai sangatlah penting, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dengan beberapa sifat manusia yang berbeda-beda. **Benardi dan Rusesel** dalam **Priansa (2014:270)** mengemukakan definisi kinerja sebagai berikut Kinerja merupakan hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan-kegiatan pada pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Hasil kerja tersebut merupakan hasil dari kemampuan, keahlian dan keinginan yang dicapai.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat ditafsirkan bahwa kinerja pegawai erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang di dalam suatu organisasi. Berikut ini aspek-aspek kinerja yang dapat dijadikan ukuran kinerja menurut **T.R. Mitchell** yang dikutip oleh **Sedarmayanti (2009:51)**, adalah sebagai berikut :

- a. ***Quality of Work* (Kualitas Kerja)**, yaitu mutu hasil kerja, ketelitian dan kecermatan dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan oleh para pegawai, serta perbaikan dan peningkatan mutu hasil kerja sesuai dengan yang diharapkan.
- b. ***Promptness* (Ketepatan Waktu)**, berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan sebelumnya dan juga berkaitan dengan disiplin kerja atau kehadiran yang tepat waktu.
- c. ***Initiative* (Inisiatif)**, yaitu semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan mempunyai kebebasan untuk berinisiatif agar pegawai aktif dalam menyelesaikan pekerjaannya.
- d. ***Capability* (Kemampuan)**, setiap pegawai harus benar-benar mengetahui pekerjaan yang ditekuninya serta mengetahui arah yang diambil organisasi sehingga jika telah menjadi keputusan, mereka tidak ragu-ragu lagi untuk melaksanakannya sesuai dengan rencana dalam mencapai tujuan.
- e. ***Communication* (Komunikasi)**, yaitu proses interaksi atau hubungan saling pengertian satu sama lain baik dengan atasan, maupun dengan sesama pegawai dengan maksud agar dapat diterima dan dimengerti serta seorang pemimpin dalam mengambil keputusan dahulu memberikan kesempatan kepada bawahannya mengemukakan saran dan pendapatnya.

Dari beberapa pengertian yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kinerja yang diterapkan di dalam sebuah organisasi adalah hasil pelaksanaan tugas pokok dan fungsi serta tata kerja untuk mencapai tujuan yang direncanakan. Kinerja dikatakan optimal jika organisasi tersebut mampu menyusun rencana dan melaksanakannya serta mampu mengatasi kendala dan faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja tersebut.



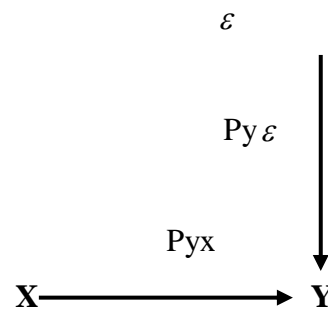
GAMBAR 1.1
Paradigma Pemikiran Kepemimpinan Transformasional
Terhadap Kinerja Pegawai

E. Hipotesis

Sugiyono (2013:96) mengemukakan Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, penulis mengajukan hipotesis ini sebagai berikut: **“Ada Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung”**.

1. $H_0 : \rho_s \leq 0$ = Tidak ada pengaruh kepemimpinan transformasional (X) terhadap kinerja (Y) pegawai (studi kasus: pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP))
2. $H_1 : \rho_s > 0$ = Ada pengaruh kepemimpinan transformasional (X) terhadap kinerja pegawai (Y) (studi kasus: pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP))



Gambar 1.2 Paradigma Pengaruh

X	=	Kepemimpinan Transformasional
Y	=	Kinerja Pegawai
ε	=	Variabel lain diluar dari variabel Kepemimpinan Transformasional yang tidak diukur yang mempengaruhi terhadap variabel kinerja pegawai.
P_{yx}	=	pengaruh X terhadap Y
$P_{y\varepsilon}$	=	koefisien jalur residu ke Y

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa definisi operasional harus bisa diukur dan dipahami oleh orang lain. Adapun definisi operasional penelitian ini adalah :

- a. Kepemimpinan transformasional (X) merupakan sebagai suatu kondisi yang dilakukan oleh Kepala Dinas. yang menggerakkan pegawai kearah suatu tujuan tertentu Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Berdasarkan Faktor yang mempengaruhi Kepemimpinan Transformasional.

- b. Kinerja Pegawai (Y) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, kinerja pegawai sangat diperlukan untuk melayani masyarakat. Berdasarkan Aspek aspek kinerja.

F. Lokasi dan Jadwal Penelitian

- a. Lokasi penelitian ini dilaksanakan dengan mengambil lokasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.
- b. Penelitian yang dilakukan Peneliti dilaksanakan pada tanggal 26 April sampai dengan 26 Mei 2016 sebagaimana terlihat pada gambar 1.3 berikut.