

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi publik diartikan sebagai bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok atau lembaga pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik. Menurut Rosenbloom mengartikan bahwa administrasi publik adalah realisasi pemanfaatan teori, proses manajemen, politik dan hukum untuk dapat mengoptimalkan peran pemerintah dalam menjalankan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan publik (Anggara, 2012). Oleh karena itu, pemerintah berperan penting bagi proses kehidupan masyarakat. Hal ini karena pemerintah memiliki tugas dan wewenang dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Menurut Sinambela bahwa setiap kehidupan manusia dan pelayanan tidak dapat dipisahkan karena pada setiap harinya manusia membutuhkan pelayanan dari pemerintah (Hiplunudin, 2017). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik terdiri atas penyediaan barang, jasa dan pelayanan administrasi. Pelayanan barang merupakan pelayanan yang menyediakan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, seperti jembatan penyeberangan orang (JPO), halte, air bersih, dan lain-lain. Kedua, pelayanan jasa merupakan memberikan berbagai bentuk jasa untuk memenuhi kebutuhan publik, seperti pendidikan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain-lain. Dan ketiga, pelayanan administrasi menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti kepemilikan dokumen antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta pernikahan, Akta kematian, Akte kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Akta perceraian, Surat Ijin Mengemudi (SIM), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan lain-lain.

Sebagai abdi masyarakat tentunya pemerintah dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik tentunya pemerintah memerlukan manajemen atau pengelolaan yang baik. Hal ini karena semakin berkembangnya zaman, kebutuhan akan barang, jasa dan administrasi semakin tidak terbatas. Sehingga diperlukannya manajemen publik sebagai pelaksana yang bersifat operasional melainkan berperan sebagai perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan yang bertujuan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang perlu dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan yang telah direncanakan dalam suatu instansi.

Manajemen publik dapat membantu pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan dalam suatu instansi. Manajemen publik dapat dikatakan sebagai mengerahkan sumber daya manusia dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sumber daya manusia merupakan hal utama dalam sebuah organisasi, karena secanggih apapun teknologi apabila tidak memiliki SDM yang memadai, maka keberlangsungan organisasi tidak dapat berjalan dengan baik (Laliasa, Nur, & Rince, 2018). Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya. Sebab, sumber daya manusia merupakan penggerak utama organisasi dan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja pegawai. Peningkatan kinerja pegawai akan membawa kemajuan bagi organisasi untuk dapat bertahan dalam suatu perubahan yang terus terjadi. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai merupakan tantangan bagi organisasi untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup organisasi tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada didalamnya.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai dalam suatu organisasi yang mana sesuai dengan wewenang serta tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi (Afandi, 2018). Menurut Sulaksono kinerja diartikan sebagai hasil kerja pegawai yang dapat diukur secara kualitas dan kuantitas atas keberhasilannya dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Syahputra, Bahri, & Rambe, 2020). Memaknai pendapat ahli tersebut bahwa kinerja pegawai merupakan faktor utama untuk menentukan organisasi dalam mencapai tujuannya sehingga kinerja dari pegawai dapat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dengan demikian, kinerja pegawai yang baik tentunya diharapkan oleh setiap instansi. Semakin banyak pegawai yang memperoleh kinerja dengan baik, maka akan berdampak pada tingkat produktivitas instansi secara keseluruhan akan ikut serta meningkat sehingga instansi tersebut dapat bertahan seiring dengan perubahan yang terjadi yang disebabkan oleh globalisasi. Kinerja pegawai dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Keberhasilan pegawai dapat dilihat melalui kepuasan konsumen, berkurangnya jumlah keluhan, dan tercapainya tujuan instansi.

Penelitian ini mengambil lokus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kewenangan atas pelayanan administrasi kependudukan di DKI Jakarta. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam pelaksanaannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dibantu oleh 44 Unit Layanan Kecamatan dan 267 Unit Layanan Kelurahan.

Salah satu pencapaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta adalah meyukseskan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang diinisiasi oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB). Bentuk dari realisasi kebijakan SPBE Pemerintah Provinsi DKI Jakarta oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ialah aplikasi Alpukat Betawi (Akses Langsung Pelayanan Dokumen Cepat dan Akurat). Aplikasi Alpukat Betawi dapat di *download* di *Google Play Store* dan *Apps Store*. Dengan hadirnya aplikasi Alpukat Betawi diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan permohonan, pengajuan, memonitor pelayanan administrasi kependudukan sehingga pelayanan tidak lagi menggunakan cara konvensional dan menghemat waktu serta masyarakat telah mendapatkan kepastian terkait penyelesaian permohonan pelayanan yang diajukan.

Namun demikian, upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta dalam melaksanakan SPBE belum mencapai keberhasilan yang disebabkan adanya masalah yang terjadi pada kinerja pegawai. Permasalahan tersebut, diantaranya dapat dilihat dari layanan aplikasi Alpukat Betawi. Berdasarkan dari beberapa kumpulan data yang berhasil dikumpulkan peneliti. Bahwa sejak awal kemunculan aplikasi Alpukat Betawi di tahun 2018 sampai tahun 2020 tercatat bahwa baru hanya ada 8.935 warga Jakarta yang terdaftar menjadi pengguna aktif aplikasi Alpukat Betawi (<https://www.smartcityindo.com/2020/02/ribuan-warga-jakarta-sudah-menggunakan.html>). Jumlah tersebut masih tergolong rendah apabila dibandingkan dengan data Badan Pusat Statistik tahun 2020 yang menyatakan bahwa jumlah penduduk DKI Jakarta sebanyak 10,56 juta penduduk.

Permasalahan selanjutnya, masih berkaitan dengan masalah sebelumnya, yaitu jumlah masyarakat pengguna aktif aplikasi Alpukat Betawi berdasarkan rekapitulasi dari tahun 2018 sampai 2020 tersebut hampir sebagian besar meningkat di tahun 2020 dibandingkan dengan tahun sebelumnya, hal ini dikarenakan terjadinya pandemi Covid-19 yang mana telah mengubah pola kehidupan masyarakat yang menerapkan protokol kesehatan yang ketat disetiap kegiatan atau aktivitas sehari-hari serta meminimalisir terjadinya mobilisasi dan tidak adanya kerumunan. Kondisi pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini menyadarkan bahwa birokrasi harus dapat beradaptasi disituasi apapun untuk tetap memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat. Oleh karena itu, Komisi A DPRD Provinsi DKI Jakarta meminta kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta gencarkan sosialisasi mulai dari tampilan, dan program apa saja yang ada didalam aplikasi ‘Alpukat Betawi’ (Akses Langsung Pelayanan Dokumen Cepat dan Akurat) selama masa pandemi Covid-19 kepada masyarakat Ibukota. <https://dprd-dkijakartaprov.go.id/alpukat-betawi-aplikasi-yang-diminta-dprd-digencarkan-sosialisasinya/>. Menurut beliau bahwa masih banyak masyarakat belum mengetahui adanya aplikasi tersebut, terutama lansia dan masyarakat kelas bawah yang kurang akrab dengan internet ataupun media sosial. Aplikasi ini dinilai efektif menekan pergerakan dan interaksi warga untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kelurahan ataupun ke kantor dinas di masa pandemi Covid-19.

Selain itu, terdapat adanya permasalahan lain mengenai layanan aplikasi tersebut. Berikut rating dan ulasan terkait dengan kepuasan layanan aplikasi Alpukat Betawi yang diperoleh dari *Google Play Store* pada pengguna android:

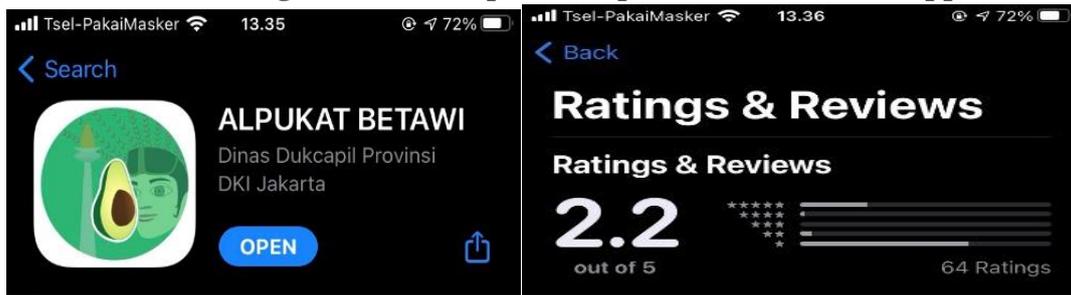
Gambar 1.2 Rating dan Ulasan aplikasi Alpukat Betawi dalam Google Play Store



Sumber: Google Play Store

Berdasarkan gambar diatas, dapat menyatakan bahwa rating dan ulasan yang terdapat dalam Google Play Store pada pengguna android menyatakan bahwa ulasan masyarakat mengenai layanan aplikasi Alpukat Betawi telah baik. Terlihat bahwa masyarakat yang memberikan penilaian 5 bintang cukup banyak. Namun, masyarakat yang memberikan penilaian 1 bintang jumlahnya sedikit lebih banyak bila dibandingkan dengan masyarakat yang memberikana penilaian 4 bintang, 3 bintang dan 2 bintang. Hal ini berarti menandakan bahwa meskipun sudah sebagian besar merasa puas dengan layanan aplikasi tersebut tetapi terdapat beberapa masyarakat yang belum puas dengan layanan aplikasi tersebut. Rata-rata dari mereka menilai karena masih sering terjadinya error saat hendak melanjutkan proses permohonan pelayanan, serta respon petugas pelayanan dalam aplikasi sangat lambat. Walaupun pada pengguna android sebagian besar sudah merasa puas tetapi hal tersebut berbanding terbalik bagi masyarakat pengguna iOS. Berikut rating dan ulasan terkait dengan kepuasan layanan aplikasi Alpukat Betawi yang diperoleh dari Apps Store pada pengguna iOS:

Gambar 1.3 Ratings & Reviews aplikasi Alpukat Betawi dalam Apps Store



Sumber: Apps Store

Berdasarkan gambar diatas dapat terlihat bahwa *ratings & reviews* yang diberikan oleh masyarakat mengenai kepuasan layanan aplikasi Alpukat Betawi pada pengguna iOS bahwa penilaian masyarakat terhadap aplikasi Alpukat Betawi yang memberikan penilaian dengan 5 bintang hanya sedikit. Sedangkan, jumlah masyarakat yang memberikan penilaian dengan 1 bintang jumlahnya lebih banyak. Dari *reviews* atau ulasan yang diunggah masyarakat dalam kolom ulasan bahwa hanya sedikit yang memberikan respon puas terhadap aplikasi tersebut. Namun, sebagian besar masyarakat memberikan respon tidak puas bahkan kecewa. Ketidakpuasan dan kekecewaan yang dituliskan oleh masyarakat, diantaranya tidak adanya respon petugas pelayanan atas pertanyaan dan keluhan yang diajukan oleh masyarakat dalam aplikasi tersebut, server yang sering error sehingga banyak masyarakat yang mengeluh karena dalam proses permohonan dan pengajuan berkas “*stuck*” atau berhenti yang mana tidak dapat berjalan ketahap selanjutnya, navigator yang kurang jelas dalam memberikan pengarahan proses pelayanan, dan petugas pelayanan dinilai tidak teliti karena sering terjadinya miskomunikasi saat melakukan proses pembuatan dokumen.

Permasalahan diatas ialah berkaitan dengan kinerja dan permasalahan kinerja tentunya dialami oleh setiap organisasi. Maka dari itu, pihak organisasi perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Salah satu faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yaitu kepemimpinan dan motivasi. Menurut Kartono kepemimpinan

merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang yang dapat mempengaruhi orang lain untuk melakukan kegiatan kooperatif dalam mencapai tujuan tertentu (Andayani & Tirtayasa, 2019). Kepemimpinan yang berkualitas tentunya diperlukan bagi keberhasilan suatu organisasi. Organisasi akan berjalan baik, ketika peran kepemimpinan dalam sebuah organisasi itu dijalankan dengan sebaik-baiknya dan bertanggungjawab. Namun, sebaliknya jika peran kepemimpinan tidak dilaksanakan sesuai dengan sebagaimana mestinya maka akan timbul permasalahan yang dapat menghambat atau mempengaruhi kinerja orang-orang atau anggota yang dipimpinnya.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa permasalahan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta ialah permasalahan kinerja pegawai yang dipengaruhi oleh kepemimpinan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maria dan Leonardo (2016) menunjukkan terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai. Adapun penelitian lainnya yang sejalan yaitu penelitian Elvino (2017) yang menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa peran kepemimpinan sangat penting dan utama untuk keberhasilan organisasi karena kepemimpinan diharapkan dapat menimbulkan perubahan positif berupa kekuatan dinamis yang dapat mengkoordinasikan institusi dalam rangka mencapai tujuan.

Faktor permasalahan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta terkait dengan kepemimpinan, yaitu kurangnya peran kepemimpinan sebagai pengawas yang mana hal tersebut membuat pelaksanaan publikasi dan sosialisasi tentang adanya aplikasi Alpukat Betawi belum maksimal, hal ini dikarenakan aplikasi tersebut belum diketahui oleh masyarakat luas. Warren Bennis menyatakan pendapatnya bahwa kepemimpinan dalam suatu organisasi merupakan hal

penting yang mempengaruhi kinerja pegawai yang mana berperan sebagai penentu arah, pengawas, memotivasi bawahannya, agen perubahan, juru bicara dan pelatih (Bennis & Nanus, 2006). Memaknai pendapat Warren Bennis tersebut, bahwa pemimpin dalam melaksanakan kewajibannya sebagai pemimpin pada sebuah organisasi dituntut melaksanakan peran kepemimpinan untuk meningkatkan kinerja pegawai agar dapat lebih efektif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelaksana administrasi dalam sebuah organisasi. Dengan demikian, peran kepemimpinan sebagai pengawas dan pengelola organisasi sangat diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.

Faktor yang mempengaruhi kinerja lainnya adalah motivasi. Hasibuan menyatakan motivasi merupakan suatu dorongan dalam diri pegawai yang menciptakan antusiasme kerja pegawai sehingga pegawai mampu bekerja secara produktif dan mampu mencapai dan mewujudkan tujuan organisasi (Widhianingrum, 2017). Adapun, pengertian motivasi menurut Robbins bahwa motivasi adalah keinginan untuk melakukan sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual (Robbins & Judge, 2014). Memaknai pendapat ahli, bahwa motivasi merupakan hal penting yang harus diberikan kepada pegawai. Apabila motivasi diberikan secara maksimal akan berdampak positif bagi pegawai disebabkan adanya semangat kerja dalam diri serta mampu mendorong pegawai untuk memberikan hasil dan kontribusi yang maksimal kepada organisasi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunawan dan Nur (2018) menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya bahwa apabila motivasi kerja ditingkatkan maka akan menyebabkan peningkatan kinerja pegawai. Kemudian, hal yang sama juga disampaikan dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh

Maartje dan Jozef (2020) menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun, berbeda halnya dengan hasil penelitian Indra Marjaya (2019) yang menunjukkan motivasi berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap kinerja pegawai karena motivasi hanya berperan sebagai pendorong karyawan agar lebih semangat dalam bekerja dan apabila pegawai diberikan motivasi yang positif oleh pimpinan, maka pegawai akan merasa dihargai.

Permasalahan mengenai motivasi terjadi pada kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, yaitu pegawai belum mampu bekerja secara maksimal sesuai dengan pekerjaannya, seperti halnya dalam memberikan respon pelayanan kepada masyarakat masih terdapat pertanyaan dan keluhan masyarakat yang direspon lambat oleh petugas pelayanan sehingga pelayanan dinilai tidak responsif. Kemudian, sering terjadinya kesalahan sehingga masyarakat menilai bahwa petugas pelayanan kurang teliti dalam melakukan pengecekan berkas permohonan pembuatan dokumen yang diajukan oleh masyarakat. Permasalahan tersebut menunjukkan adanya penurunan kinerja pegawai disebabkan rendahnya motivasi yang diberikan kepada pegawai yang menyebabkan kurang adanya semangat kerja pada diri pegawai. Dalam hal ini diperlukan peran pemimpin yang dituntut untuk mampu memberikan motivasi kepada pegawai.

Permasalahan yang terjadi di dalam penelitian ini dapat diasumsikan mengenai variabel yang mempengaruhinya. Kepemimpinan dan motivasi diduga dapat mempengaruhi kinerja pegawai yang menjadi fokus penelitian tersebut. Peneliti tertarik dengan permasalahan yang diduga hal tersebut juga dikuatkan dengan masalah yang mengenai kinerja pegawai yang menitikberatkan pada kepemimpinan dan motivasi. Variabel bebas yang diasumsikan yaitu kepemimpinan dan motivasi diduga memiliki

pengaruh terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara lebih terperinci. Kemudian, peneliti juga menilai bahwa penelitian ini penting untuk dilakukan mengingat ilmu yang diterapkan dalam penelitian ini adalah ilmu administrasi publik. Kaitannya ilmu administrasi publik dengan penelitian ini adalah diharapkan ilmu administrasi publik dengan adanya manajemen publik dapat membantu pemerintah untuk memberikan pelayanan yang optimal dengan melalui peningkatan kinerja pegawai pada suatu organisasi pemerintah dengan memperbaiki dan meningkatkan peran kepemimpinan dan motivasi. Dengan demikian, peneliti akan melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kepimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta”**.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi, antara teori dengan praktek, antara aturan dengan pelaksanaan, antara rencana dengan pelaksana (Sugiyono, 2019). Berdasarkan latar belakang yang terkait dengan pengaruh kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dapat dirumuskan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh antara kepemimpinan dengan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh antara motivasi kerja dengan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta?

3. Apakah terdapat pengaruh antara kepemimpinan dan motivasi dengan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan rumusan kalimat yang menunjukkan adanya hasil, sesuatu yang diperoleh setelah penelitian selesai. Adapun tujuan penelitian berdasarkan perumusan masalah diatas yaitu sebagai berikut :

- 1.3.1 Untuk mengetahui pengaruh antara kepemimpinan dengan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.
- 1.3.2 Untuk mengetahui pengaruh antara motivasi kerja dengan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.
- 1.3.3 Untuk mengetahui pengaruh antara kepemimpinan dan motivasi dengan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan dampak pencapaian dari sebuah tujuan. Melalui uraian serta pembahasan yang ada dalam penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh pihak, antara lain :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai teori-teori kepemimpinan, motivasi dan kinerja dalam hal mengukur kinerja pegawai pada instansi pemerintah yang terkait.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengalaman dan pengetahuan dalam melakukan penelitian ilmiah untuk peneliti sendiri. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan ajar dan acuan dalam ilmu metode penelitian dan dapat dijadikan sebagai perbandingan penelitian selanjutnya.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta dan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kinerja pegawai pada instansi pemerintah tersebut.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sebagai salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun, penulis telah mengangkat beberapa penelitian untuk dijadikan sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, tahun, jurnal	Judul	Pertanyaan penelitian	Kontribusi	Teori	Data unit	Metode	Temuan
1	Maria Rini, Maria Magdalena, Leonardo Budi. (2016). Journal of Management Vol.02 No.02.	Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah terdapat pengaruh motivasi, kepemimpinan, iklim organisasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang? 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk menganalisis kepemimpinan, motivasi, iklim organisasi terhadap kinerja pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang? 	<p>Teori Motivasi</p> <p>Teori Kepemimpinan</p> <p>Teori kinerja</p> <p>Teori iklim organisasi</p>	Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang	kuantitatif	Variabel Motivasi kerja, Kepemimpinan, iklim organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. hal ini menunjukkan bahwa semakin baik motivasi, kepemimpinan dan iklim organisasi tercipta maka tingkat kinerja pegawai di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang akan semakin baik
2	Gunawan Laliasa, Muh. Nur, Rince Tambunan. (2018). Journal of Economic and Business. Vol. 1 (1).	Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perkebunan dan Hortikultura Provinsi Sulawesi Tenggara	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah terdapat pengaruh gaya kepemimpinan demokratis, lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Perkebunan dan Hortikultura Provinsi Sulawesi Tenggara? 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk menguji dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan demokratis, lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Perkebunan dan Hortikultura Provinsi Sulawesi Tenggara 	<ul style="list-style-type: none"> • teori gaya kepemimpinan • teori lingkungan kerja • Teori motivasi • Teori kinerja 	Dinas Perkebunan dan Hortikultura Provinsi Sulawesi Tenggara	Kuantitatif	Terdapat pengaruh yang signifikan antara gaya kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja pegawai. namun, pada variabel lingkungan kerja memiliki pengaruh positif tapi tidak signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. hal ini mengartikan bahwa apabila terciptanya lingkungan kerja yang baik belum tentu dapat mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai secara langsung.
3	Elvino Bonaparte, Wayan Gede, Ni Nyoman Kerti. (2017). E-Jurnal	Pengaruh Kepemimpinan terhadap Motivasi dan Kinerja Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah terdapat pengaruh anatara Kepemimpinan, terhadap motivasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh 	<ul style="list-style-type: none"> • Teori motivasi • Teori Kepemimpinan • Teori kinerja 	Direktorat Jendral Administrasi dan Keuangan,	kuantitatif	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kepemimpinan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap motivasi dan kinerja

	Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Vol.6 (11).	Direktorat Jendral Administrasi dan Keuangan, Kementerian Estatal Timor Leste	dan kinerja karyawan pada Direktorat Jendral Administrasi dan Keuangan, Kementerian Estatal Timor Leste?	kepemimpinan terhadap motivasi kerja dan Kinerja pegawai Direktorat Jendral Administrasi dan Keuangan, Kementerian Estatal Timor Leste?		Kementerian Estatal Timor Leste		karyawan Direktorat Jendral Administrasi dan Keuangan, Kementerian Estatal Timor Leste
4	Indra Setiawan. (2019). Journal of Reseachr in Business, Economics, and Education	The Influence Of Leadership Style And Work Motivation On Employee Performance Pt. Assa Rent	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah terdapat pengaruh antara • kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai PT Assa Rent? 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk mengetahui pengaruh antara gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada PT Assa Rent tahun 2019 	<ul style="list-style-type: none"> • Teori motivasi • Teori kepemimpinan • Teori kinerja 	Pt. Assa Rent	kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian dinyatakan bahwa terdapat adanya pengaruh positif dan signifikan antara gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai PT Assa Rent. Dengan demikian, semakin efektif gaya kepemimpinan yang diterapkan maka dapat meningkatkan kinerja karyawannya
5	Maartje Paais , Jozef R. Pattiruhu. (2020). Journal of Asian Finance, Economics and Business. Vol. 7 No 8.	Effect of Motivation, Leadership, and Organizational Culture on Satisfaction and Employee Performance Wahana Resources Ltd Kabupaten Seram Utara, Kabupaten Maluku Tengah	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah Motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja? • Apakah motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja? 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk mengetahui pengaruh motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi terhadap kepuasan kerja • Untuk mengetahui pengaruh motivasi, kepemimpinan, budaya organisasi 	<ul style="list-style-type: none"> • Teori motivasi • Teori kepemimpinan • Teori budaya organisasi • Teori kepuasan • Teori kinerja 	Wahana Resources Ltd Kabupaten Seram Utara, Kabupaten Maluku Tengah	kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini mengartikan bahwa semakin baik motivasi yang diberikan dan semakin baik lingkungan kerja tercipta akan mewujudkan kepuasan kerja dan meningkatkan kerja serta berdampak baik pada psikologis karyawan Kemudian, kepemimpinan memiliki pengaruh positif dan signifikan

				terhadap kinerja pegawai				terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. hal ini mengartikan bahwa faktor yang esensial dan diperlukan bagi organisasi untuk dapat mewujudkan kepuasan kerja dan meningkatkan kinerja. Sebab, seorang pemimpin dalam menerapkan tipe kepemimpinan seringkali mengubah sifat kepemimpinan sesuai dengan kondisi karyawan dan dinamika organisasi yang dihadapi.
--	--	--	--	--------------------------	--	--	--	---

Pertama, penelitian Maria Rini, Maria Magdalena, Leonardo (2016) yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang” . Relevansi dengan penelitian yang akan datang adalah sama-sama meneliti tentang kinerja pegawai di Instansi Pemerintah. Sedangkan, perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan datang, yaitu jika penelitian terdahulu berfokus tentang motivasi kerja, kepemimpinan dan iklim organisasi dan berlokus di Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kota Semarang sedangkan dalam penelitian yang akan datang meneliti tentang kepemimpinan dan motivasi dan berlokus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta.

Kedua, penelitian Gunawan, Muh. Nur (2018) yang berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perkebunan dan Hortikultura Provinsi Sulawesi Tenggara”. Relevansi dengan penelitian yang akan datang adalah sama-sama meneliti tentang kinerja pegawai di Instansi Pemerintah. Kemudian, perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan datang, yaitu jika penelitian terdahulu meneliti tentang meningkatkan kinerja pegawai melalui gaya kepemimpinan demokratis, lingkungan kerja dan motivasi kerja sedangkan dalam penelitian yang akan datang hanya meneliti tentang bagaimana peran kepemimpinan dan motivasi yang diberikan dalam mempengaruhi kinerja pegawai. Perbedaan lainnya adalah penelitian terdahulu berlokus di Dinas Perkebunan dan Hortikultura Provinsi Sulawesi Tenggara dan pada penelitian yang akan datang berlokus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta.

Ketiga, penelitian Elvino dan Wayan (2017) yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan terhadap Motivasi dan Kinerja Karyawan pada Direktorat Jendral Administrasi dan Keuangan, Kementerian Estatal Timor Leste”. Relevansi dengan penelitian yang akan datang adalah persamaan pada variabel bebas, yaitu variabel kepemimpinan. Perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan datang, yaitu penelitian terdahulu berlokus di Direktorat Jendral Administrasi dan Keuangan, Kementerian Estatal Timor Leste sedangkan penelitian yang akan datang berlokus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta.

Keempat, penelitian Indra Setiawan (2019) yang berjudul “*The Influence Of Leadership Style And Work Motivation On Employee Performance PT. Assa Rent*”. relevansi dengan penelitian yang akan datang adalah sama-sama meneliti tentang kinerja pegawai. Perbedaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan datang, yaitu dalam penelitian terdahulu fokus penelitiannya ialah kepemimpinan, motivasi dan pelatihan sedangkan penelitian yang akan datang berfokus kepemimpinan dan motivasi. perbedaan lainnya, penelitian terdahulu berlokus di PT. Assa Rent sedangkan pada penelitian yang akan datang berlokus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta.

Kelima, penelitian Maartje dan Jozef (2020) yang berjudul “*Effect of Motivation, Leadership, and Organizational Culture on Satisfaction and Employee Performance Wahana Resources, Kabupaten Maluku Tengah*”. Relevansi dengan penelitian yang akan datang sama-sama meneliti tentang kinerja pegawai dan adanya persamaan fokus penelitian, yaitu kepemimpinan dan motivasi. Perbedaan, penelitian terdahulu berlokus di Wahana Resources Kabupaten Maluku Utara

sedangkan pada penelitian yang akan datang berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi publik berasal dari kata administrasi dan publik. administrasi ialah proses pengelolaan sumber daya sehingga kegiatan dalam tingkatan manapun dapat dilakukan (Anggara, 2012).

Memaknai pengertian tersebut, maka muncullah salah satu cabang dari ilmu administrasi, yaitu administrasi publik. Menurut Chandler dan Plano administrasi publik merupakan proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik (Keban, SU, & MURP, 2014).

Selain itu, juga terdapat pengertian administrasi publik menurut Nicholas Henry administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan social (Pasolong, 2011).

Dari beberapa definisi administrasi publik di atas, dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

1.5.3 Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan cabang dari ilmu administrasi publik. Manajemen publik terdiri dari dua kata, yaitu manajemen dan publik. Manajemen

merupakan suatu proses yang terdiri atas tindakan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengawasan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya (Afandi, 2018). Manajemen berperan penting bagi jalannya kehidupan organisasi. Kemudian, publik yang berarti sejumlah orang atau masyarakat umum. Dengan demikian, manajemen publik merupakan suatu upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia.

Pada dasarnya manajemen publik yaitu manajemen instansi Pemerintah. Overman mengemukakan bahwa manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan fisik, informasi dan politik disisi lain (Pasolong, 2011).

Proses penyelenggaraan pemerintahan membutuhkan suatu proses manajemen publik seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengontrolan yang bertujuan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang perlu dilaksanakan dalam rangka mencapai tujuan yang telah direncanakan dalam suatu instansi. Manajemen publik bisa dikatakan sebagai suatu proses menggerakkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Organisasi publik dalam mengimplementasikan kebijakan publik perlu adanya perencanaan, pengorganisasian, dan pengontrolan yang dilakukan oleh pemerintah yang berwenang dalam rangka menelenggarakan pelayanan publik.

1.5.4 Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai diartikan sebagai pencapaian tugas dari seorang individu atau kelompok dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi (Robbins & Judge, 2014). Kinerja pegawai ialah kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan untuk mencapai tujuan bersama (Sinambela, 2012). Sedangkan, Mangkunegara menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Andayani & Tirtayasa, 2019). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain (Mangkunegara, 2010):

1. Faktor kemampuan Secara psikologis kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
2. Faktor motivasi Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja.

Selain itu, Kuswadi menyatakan bahwa terdapat lima faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, sebagai berikut (Permana, 2020)

1. Kepuasan Pegawai

Kepuasan merupakan sebuah ungkapan seorang pegawai terhadap pekerjaannya sehingga apabila seorang pegawai tersebut belum memperoleh kepuasan dalam bekerja maka akan terus berusaha dengan keahlian yang dimiliki secara maksimal

2. Kemampuan Pegawai

Kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai akan menimbulkan antusiasme dalam bekerja

3. Kepemimpinan

kepemimpinan ialah peranan penting dalam mencapai keberhasilan organisasi dan Kepemimpinan yang efektif tentunya menentukan kinerja pegawai

4. Motivasi

Dalam mencapai keberhasilan pengelolaan organisasi ditentukan dengan oleh SDM yang berdaya guna dengan efektif. Motivasi merupakan suatu upaya yang dapat mendorong seseorang untuk bekerja optimal. Dengan adanya motivasi maka dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja pegawai

5. Lingkungan kerja

Keadaan lingkungan kerja baik secara fisik dan nonfisik yang memadai akan meningkatkan kenyamanan dalam bekerja serta mampu meningkatkan kinerja

Adapun faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja yaitu kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, dan motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan faktor faktor lainnya (Siagian, 2011).

1.5.4.1 Indikator Kinerja Pegawai

Mangkunegara mengungkapkan beberapa indikator yang dapat mengukur kinerja pegawai sebagai berikut (Saputri & Rizana, 2020)

1. Kualitas kerja

Menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan.

2. Kuantitas kerja

Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan.

3. Tanggung jawab

Menunjukkan seberapa besar pegawai dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya dan mempertanggung jawabkan hasil kerja setiap hari.

4. Kerjasama

Kesediaan pegawai untuk berpartisipasi dengan pegawai yang lain secara vertikal dan horizontal baik didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil pekerjaan akan semakin baik.

5. Inisiatif

Inisiatif dari dalam diri anggota perusahaan untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah kewajiban seorang pegawai.

Kemudian, pada penelitian lainnya juga menggunakan indikator yang dinyatakan oleh Mangkunegara yang dapat mengukur kinerja pegawai, yaitu (Mahajaya, 2016):

1. prestasi kerja,
2. kejujuran,
3. tanggung jawab,
4. inisiatif,
5. kerjasama,
6. ketepatan waktu,
7. efektivitas, dan
8. tingkat kesalahan kerja

Selain itu, menurut Robbins kinerja karyawan memiliki enam indikator, yaitu (Akbar, 2018);

1. Kualitas,
2. Kuantitas,
3. Ketepatan Waktu,
4. Efektivitas ,
5. Kemandirian, dan
6. Komitmen kerja.

Kemudian, indikator menurut Robbins juga diterapkan dalam penelitian (Supra, 2016):

1. Kualitas,
2. Kuantitas,
3. Ketepatan Waktu,
4. Kemandirian ,
5. Efektivitas dan

6. Komitmen kerja.

Berdasarkan, hasil temuan indikator pengukuran motivasi dari beberapa ahli maka peneliti dapat menentukan indikator untuk mengukur motivasi yang akan diuji dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kualitas kerja
2. Kuantitas kerja
3. Tanggung jawab
4. Komitmen kerja

1.5.5 Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang pemimpin untuk mempengaruhi orang lain dengan cara memancing tumbuhnya perasaan yang positif dalam diri orang-orang yang dipimpinnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Rivai & Mulyadi, 2012). Kemudian, Thoha mengungkapkan bahwa kepemimpinan merupakan kegiatan untuk memengaruhi perilaku orang lain, atau seni memengaruhi perilaku manusia baik perorangan maupun kelompok (Sulastri, 2019). Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain (para bawahannya) sedemikian rupa sehingga orang lain itu mau melakukan kehendak pemimpin meskipun secara pribadi hal itu mungkin tidak disenanginya (Siagian, 2011). Adapun, definisi kepemimpinan menurut Kartono, yaitu kepemimpinan ialah kemampuan seseorang untuk menggerakkan, mengawasi, menggerakkan dan membina orang lain yang mana memberikan dampak positif kepada orang lain melakukan sesuatu hal untuk mencapai tujuan bersama (Andayani & Tirtayasa, 2019).

Berdasarkan definisi-definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk mempengaruhi dan merubah perilaku orang lain untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, kepemimpinan merupakan hal penting dalam mengendalikan suatu organisasi dengan menggerakkan, mengawasi, menggerakkan dan membina anggotanya sehingga seluruh pekerjaan dapat terarah dengan baik dan berhasil mencapai tujuan organisasi.

Teori kepemimpinan yang dikemukakan oleh Veitshal Rivai mengemukakan bahwa teori yang berusaha untuk mengidentifikasi karakteristik khas (fisik, mental, kepribadian) yang dikaitkan dengan keberhasilan kepemimpinan. Teori mengenai kepemimpinan dapat digolongkan kedalam tiga pendekatan utama, yaitu (Rivai & Mulyadi, 2012):

1. Pendekatan Sifat

Pendekatan ini membahas kualitas pribadi dari seorang pemimpin. Bahwa beberapa orang merupakan pemimpin alamiah dan dianugrahi beberapa ciri yang tidak dimiliki orang lain seperti energi yang tidak berkurang, intuisi yang mendalam, pandangan masa depan yang luar biasa, dan kekuatan.

2. Pendekatan Kepribadian Perilaku

Berdasarkan pusat riset Universitas Michigan bahwa dengan sasaran melokasikan karakteristik perilaku kepemimpinan yang tampaknya dikaitkan dengan ukuran keefektifan kinerja, mengidentifikasi terdapat dua gaya kepemimpinan yang berbeda yaitu :

- a. Pemimpin yang berorientasi pada tugas menerapkan pengawasan ketat sehingga bawahan melakukan tugasnya dengan menggunakan prosedur yang telah ditentukan.
 - b. Pemimpin yang berorientasi pada bawahan mendelegasikan pengambilan keputusan bawahan dan membantu pengikutnya dalam memuaskan kebutuhannya dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang suportif.
3. Pendekatan Kepemimpinan Situasional

Pada pendekatan ini menyatakan bahwa seorang pemimpin harus mampu memahami perilakunya, sifat dan karakter bawahannya, serta situasi sebelum menggunakan satu gaya kepemimpinan tertentu.

Kepemimpinan memiliki fungsi yang berhubungan dengan situasi sosial dalam kehidupan kelompok atau organisasi. Hal ini bahwa menyatakan bahwa setiap seorang pemimpin berada dalam situasi tersebut. Berikut lima fungsi kepemimpinan, yaitu (Rivai & Mulyadi, 2012):

1. Fungsi Instruksi

Fungsi ini memiliki sifat komunikasi satu arah. Pada fungsi ini pemimpin berperan sebagai komunikator yang mana berhak untuk menentukan, bagaimana, dimana dan bilamana perintah itu dikerjakan supaya keputusan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik.

2. Fungsi Konsultasi

Fungsi ini bersifat komunikasi dua arah. Pada fungsi ini pemimpin berperan sebagai konsultan.

3. Fungsi delegasi

Fungsi ini dilaksanakan dengan memberikan pelimpahan wewenang membuat atau menetapkan keputusan, baik melalui persetujuan maupun tanpa persetujuan dari pemimpin

4. Fungsi pengendalian

Fungsi pengendalian bermaksud bahwa kepemimpinan yang sukses atau efektif mampu mengatur aktivitas anggotanya secara terarah dan dalam koordinasi yang efektif sehingga memungkinkan tercapainya tujuan bersama secara maksimal.

5. Fungsi partisipasi

Fungsi ini mengartikan pemimpin berusaha mengaktifkan orang-orang yang dipimpinya, baik dalam keikutsertaan pengambilan keputusan maupun dalam melaksanakannya.

1.5.5.1 Indikator Kepemimpinan

Rivai menyatakan bahwa seorang pemimpin dalam mengimplementasikan kepemimpinannya harus mampu secara dewasa melaksanakan kedewasaan terhadap instansi atau organisasinya, kepemimpinan dibagi kedalam indikator, sebagai berikut (Arifin, Putra, & Hartanto, 2019):

1. Kemampuan untuk membina kerjasama
2. Kepemimpinan yang efektif
3. Kepemimpinan yang partisipatif
4. Kemampuan dalam mendelegasikan tugas

Kemudian, dalam penelitian lainnya terdapat indikator serupa yang dikemukakan oleh Veitzhal Rivai, sebagai berikut (Aini, 2022):

1. Kemampuan kerjasama dan hubungan yang baik
 - a. Membina kerjasama dengan bawahan
 - b. Menjalin hubungan yang baik dengan bawahan dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab masing-masing
2. Kemampuan yang efektivitas
 - a. Mampu menyelesaikan tugas diluar kemampuan
 - b. Menyelesaikan tugas tepat waktu
3. Kepemimpinan yang partisipatif
 - a. Pengambilan keputusan secara musyawarah
 - b. Mampu dalam meneliti masalah yang terjadi pada pekerjaan
4. Kemampuan dalam mendelegasikan tugas atau waktu
 - a. Bersedia untuk membawa kepentingan pribadi dan organisasi kepada kepentingan yang lebih luas, yaitu kepentingan organisasi menggunakan waktu sisa untuk keperluan pribadi
 - b. Mampu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan target
5. Kemampuan dalam mendelegasikan tugas atau wewenang
 - a. Tanggung jawab seorang pemimpin dalam menyelesaikan tugas mana yang harus ditangani sendiri dan mana yang harus ditangani secara berkelompok
 - b. Memberikan bimbingan dan pelatihan dalam pengambilan keputusan.

Selain itu, Thoha mencetuskan beberapa indikator yang dapat mengukur kepemimpinan, diantaranya (Sulastri, 2019):

1. Kepemimpinan yang inovator

2. Kepemimpinan yang komunikator
3. Kepemimpinan yang motivator
4. Kepemimpinan yang kontroler

Menurut Gorda indikator kepemimpinan, yaitu (Suriastini, 2017):

1. Inovator, membahas mengenai kreativitas pemimpin dalam menyelesaikan permasalahan terhadap konsumen
2. Komunikator, membahas mengenai pemimpin yang dapat menyampaikan maksud dan tujuan dengan komunikasi secara baik
3. Motivator, pemimpin mampu mendorong anggotanya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan perusahaan
4. Kontroler, membahas mengenai peran pemimpin sebagai pengawas berbagai aktivitas perusahaan

Berdasarkan, hasil temuan indikator pengukuran motivasi dari beberapa ahli maka peneliti dapat menentukan indikator untuk mengukur kepemimpinan yang akan diuji dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kemampuan membina kerjasama
2. Kepemimpinan yang efektif
3. Kepemimpinan yang motivator
4. Kepemimpinan yang kontroler

1.5.6 Motivasi

Menurut Abraham Maslow motivasi merupakan bentuk dorongan yang berasal dari dalam yang menyebabkan seorang individu melakukan sesuatu untuk memenuhi kebutuhannya (Uno, 2011). Kemudian, pendapat serupa juga

diungkapkan oleh Handoko bahwa motivasi merupakan dukungan yang berasal dari luar untuk dapat mengarahkan pegawai dalam mencapai tujuan organisasi (Syahputra et al., 2020). Pendapat lainnya mengenai motivasi adalah motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang turut menentukan kinerja seseorang, besar kecilnya pengaruh motivasi kerja pada kinerja seseorang tergantung pada seberapa banyak intensitas motivasi yang diberikan (Uno, 2011).

Secara umum, teori motivasi terbagi menjadi dua yaitu, teori isi dan teori proses. Teori isi merupakan teori kebutuhan yang membahas tentang hal-hal terkait dengan kebutuhan dasar oleh seseorang dalam berperilaku. Salah satu yang termasuk dalam teori isi ialah teori hierarki kebutuhan Abraham H. Maslow. Maslow menyatakan beberapa hierarki kebutuhan yang terkait atau berhubungan erat dengan motivasi kerja. Tingkatan-tingkatan kebutuhan berdasarkan hirarki tersebut adalah sebagai berikut (Uno, 2011):

1. Kebutuhan Fisiologis

Kebutuhan yang harus terpenuhi untuk dapat bertahan hidup. Kebutuhan ini meliputi makanan, minuman, tempat tinggal, pakaian, dan sebagainya.

2. Kebutuhan akan Rasa Aman

Kebutuhan akan keselamatan ialah merasa aman dari setiap jenis ancaman fisik atau kehidupan, serta merasa terjamin. Ketika sudah mempunyai pendapatan yang cukup untuk menjamin semua kebutuhan seperti, makan, rumah, asuransi dan kehidupan di hari tua.

3. Kebutuhan sosial

Kebutuhan sosial ialah mengenai hubungan antarmanusia. Kebutuhan ini meliputi, kebutuhan persahabatan, berkelompok, dan interaksi.

4. Kebutuhan akan Penghargaan

Percaya diri dan harga diri maupun kebutuhan akan pengakuan dari orang lain.

5. Kebutuhan aktualisasi diri

kebutuhan tersebut untuk memenuhi diri seseorang melalui pengoptimalisasi penggunaan kemampuan, keahlian dan potensi yang dimiliki.

Teori ini menyatakan persetujuannya dengan Maslow. Adelfer menyatakan bahwa kebutuhan-kebutuhan individual tersusun secara hirarki. Namun demikian, kebutuhan yang disusulkannya hanya terdiri dari tiga tingkatan yaitu:

1. Eksistensi, kebutuhan ini meliputi kebutuhan-kebutuhan yang terpenuhi oleh faktor-faktor seperti: makanan, udara, air, gaji dan kondisi pekerjaan.
2. Keterkaitan, kebutuhan ini meliputi kebutuhan yang terpenuhi dengan adanya hubungan sosial dan interpersonal yang berarti.
3. Pertumbuhan, kebutuhan-kebutuhan ini merupakan kebutuhan-kebutuhan yang terpenuhi oleh seorang individu menciptakan kontribusi yang kreatif atau produktif

Teori motivasi menurut McClelland, teori ini erat kaitannya dengan konsep belajar. Teori ini menyatakan bahwa seseorang dengan suatu kebutuhan yang kuat akan termotivasi kerja untuk menggunakan tingkah laku yang sesuai guna memuaskan kebutuhan. Kebutuhan seseorang dapat dipelajari dari kebudayaan suatu masyarakat. Tiga kebutuhan yang diajukan oleh McClelland meliputi:

1. Kebutuhan prestasi, merupakan seseorang untuk berprestasi yaitu mempunyai keunggulan dan kelebihan dalam kaitannya dengan seperangkat standar.
2. Kebutuhan berafisiasi, merupakan kebutuhan individu untuk melakukan kerjasama dengan orang lain dengan ramah dan suasana menyenangkan.
3. Kebutuhan kekuasaan, merupakan kebutuhan yang mendorong seseorang untuk memiliki pengaruh terhadap orang lain agar bertindak dan berperilaku sesuai dengan keinginan kita.

1.5.6.1 Indikator Motivasi

Abraham Maslow mengemukakan beberapa indikator motivasi adalah sebagai berikut (Uno, 2011):

1. Kebutuhan fisiologi,
2. Kebutuhan keamanan,
3. Kebutuhan sosial,
4. Kebutuhan penghargaan, dan
5. Kebutuhan aktualisasi diri

Menurut Handoko indikator motivasi kerja, yaitu (Hasi, 2019):

1. Penghargaan,
2. Rasa memiliki,
3. Kemampuan,
4. Mengutamakan kualitas,
5. Job description,
6. Prestasi, dan
7. Tanggung jawab

Adapun, indikator lainnya untuk mengukur motivasi kerja, yaitu (Siagian, 2011)

1. Prestasi,
2. Pengakuan Diri,
3. Pengembangan Potensi Diri,
4. Tanggung Jawab

Kemudian, menurut Hamzah terdapat indikator pendukung lainnya, yaitu (Uno, 2011):

1. Tanggung jawab,
2. Prestasi yang dicapai,
3. Pengembangan diri, dan
4. Kemandirian dalam bertindak

Berdasarkan, hasil temuan indikator pengukuran motivasi dari beberapa ahli maka peneliti dapat menentukan indikator untuk mengukur motivasi yang akan diuji dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kebutuhan Sosial
2. Kebutuhan aktualisasi
3. Tanggung Jawab
4. Kemandirian dalam bertindak

1.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan sebuah pernyataan ketika pada waktu diungkapkannya belum mengetahui kebenarannya, tapi terdapat kemungkinan

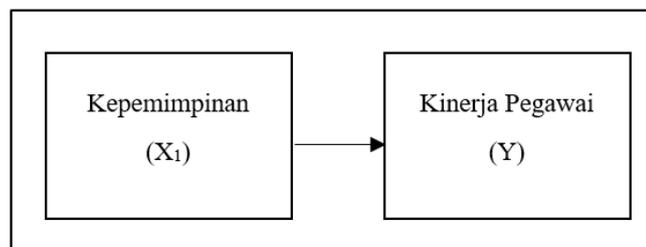
untuk diuji dalam kenyataan empiris (Gulo, 2002). Berikut hipotesis dalam penelitian ini:

1.6.1 Kepemimpinan (X_1)

H1 : Terdapat pengaruh antara Kepemimpinan (X_1) terhadap kinerja pegawai (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

H0 : Tidak ada pengaruh antara kepemimpinan (X_1) terhadap kinerja pegawai (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

Gambar 1.4 Pengaruh Kepemimpinan dengan Kinerja Pegawai

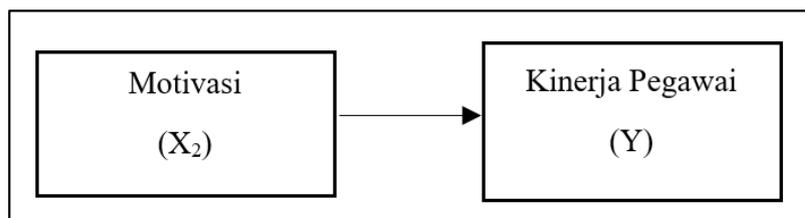


1.6.2 Motivasi (X_2)

H2 : Terdapat pengaruh antara Motivasi (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

H0 : Tidak ada pengaruh Motivasi (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

Gambar 1.5 Pengaruh Motivasi dengan Kinerja Pegawai

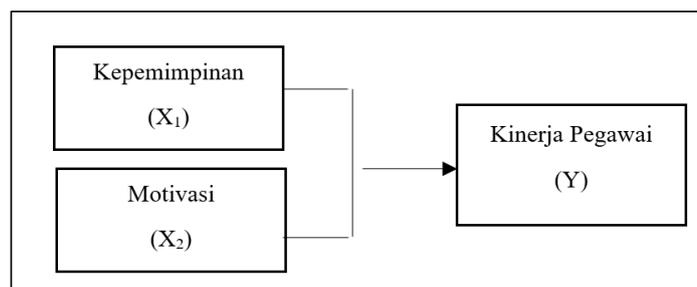


1.6.3 Pengaruh Kepemimpinan (X_1) dan Motivasi (X_2) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

H3 : terdapat pengaruh secara bersama-sama antara Kepemimpinan (X_1) dan Motivasi (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

H0 : Tidak terdapat pengaruh secara bersama-sama antara kepemimpinan (X_1) dan motivasi (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

Gambar 1.6 Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi dengan Kinerja Pegawai



1.7 Definisi Konseptual

Beberapa definisi konsep yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

a. Kepemimpinan

kepemimpinan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seorang untuk dapat mempengaruhi, mengendalikan, mengerahkan, dan mendorong orang lain atau bawahannya untuk mencapai keberhasilan suatu organisasi.

b. Motivasi

Motivasi merupakan suatu dorongan dari dalam diri ataupun diberikan kepada orang lain untuk bertindak atau melakukan sesuatu hal kegiatan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan

c. **Kinerja Pegawai**

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja seorang pegawai dalam melaksanakan seluruh tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi berdasarkan standar dan kriteria yang telah ditetapkan.

1.8 Definisi Operasional

Untuk memperjelas maksud dan tujuan penelitian ini agar lebih terfokus, maka peneliti memberikan definisi operasional terhadap judul penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti. Definisi operasional merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut :

1.8.1 Kinerja (Y)

1. **Kualitas kerja**

- a. Pegawai mampu teliti dalam menyelesaikan pekerjaan
- b. Pegawai mampu memperoleh hasil kerja sesuai dengan target yang telah ditentukan
- c. Pegawai senantiasa merapihkan pekerjaan dalam menyelesaikan pekerjaan

2. **Kuantitas kerja**

- a. Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan

- b. Pegawai dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu
- 3. Tanggung jawab
 - a. Pegawai mampu memperbaiki kesalahan yang terjadi dalam pekerjaan secara sigap
- 4. Komitmen kerja
 - a. Pegawai senantiasa menaati peraturan yang berlaku
 - b. Pegawai berkontribusi untuk memberikan yang terbaik pada tempat bekerja

1.8.2 Kepemimpinan (X1)

- 1. Kemampuan untuk membina kerjasama
 - a. Pimpinan mengadakan diskusi serta rutin rapat koordinasi
 - b. Pimpinan memberikan tujuan dan aturan yang jelas
- 2. Kepemimpinan yang efektif
 - a. Pimpinan memiliki kemampuan untuk mewujudkan visi dan misi ke dalam realitas
 - b. Pimpinan memiliki kemampuan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan target
 - c. Pimpinan Jakarta kemampuan meneliti masalah yang terjadi dalam organisasi
- 3. Kepemimpinan yang motivator
 - a. Pimpinan memiliki kemampuan mempengaruhi dan mendorong anggota untuk mencapai tujuan organisasi

- b. Pimpinan memiliki kemampuan memberikan pelatihan soft skill kepada anggotanya
4. Kepemimpinan yang kontroler
- a. Pimpinan memiliki kemampuan dalam melakukan pengawasan pekerjaan
 - b. Pimpinan menjelaskan peran dari masing-masing pegawai dan alur kerja

1.8.3 Motivasi (X2)

1. Kebutuhan sosial
- a. Pegawai memiliki hubungan kerja yang baik dengan sesama rekan kerja
 - b. Pegawai memiliki hubungan kerja yang baik dengan atasan
2. Kebutuhan aktualisasi diri
- a. Pegawai mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja
 - b. Pegawai memiliki pekerjaan sesuai dengan kemampuan
3. Kemandirian dalam bertindak
- a. Pegawai melakukan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan
 - b. Pegawai mengerjakan pekerjaan yang menjadi kewajibannya
4. Tanggung Jawab
- a. Pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai peraturan yang berlaku
 - b. Pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan hasil yang maksimal sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang menggunakan kumpulan data-data yang berupa angka sebagai alat menganalisis dan melakukan kajian penelitian. Selain itu, biasanya menggunakan metode statistika dalam mengolah data yang ada.

1.9.2 Populasi dan sampel

1.9.2.1 Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah Aparatur Sipil Negara (ASN) pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. Jumlah Pegawai Negari Sipil yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta sebanyak 50 orang.

Tabel 1.3 Jumlah Populasi Penelitian

No	Unit Bagian	Jumlah Pegawai
1.	Kepala Dinas	1
2.	Sekretariat Dinas	1
3.	Subbagian Umum	7
4.	Subbagian Kepegawaian	3
5.	Subbagian Perencanaan dan Anggaran	3
6.	Subbagian Keuangan	6
7.	Bidang Pendaftaran Penduduk	5
8.	Bidang Pencatatan Sipil	7

9.	Bidang Data dan Informasi	9
10.	Bidang Pembinaan dan Pengawasan Pengendalian administrasi	6
Jumlah		50

1.9.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh populasi yang telah ditentukan diatas. Sehingga teknik penentuan sampel menggunakan sampel jenuh dengan semua populasi dijadikan sebagai responden.

Responden yang dapat mengisi kuesioner adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta. Peneliti memilih Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai responden yang mengisi kuisisioner karena mereka merupakan orang-orang yang terlibat secara langsung. Hal ini dilakukan agar dalam pengisian kuisisioner responden mengetahui secara baik dan hasil data dapat diharapkan sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan 50 responden.

1.9.3 Teknik Pengumpulan Sampel

Teknik pengambilan sampling adalah suatu cara mengambil sampel. Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, sedangkan *Nonprobability Sampling* adalah teknik

pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan spesifikasi *simple random sampling*. Teknik *simple random sampling* digunakan karena pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu tiap elemen populasi memiliki peluang yang sama.

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

1.9.4.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu kuesioner yang diberikan kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta yang menjadi responden dan mengisi kuesioner.

1.9.4.2 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data untuk melengkapi data penelitian, yaitu data primer dan data sekunder. Data sekunder diperoleh dari berbagai literatur dan website pemerintah, sedangkan data primer peneliti memperoleh data dengan turun lapangan ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta.

1.9.5 Skala Pengukuran

Pada penelitian ini penulis menggunakan Skala *Likert*. Hal ini karena setiap responden diminta untuk memberikan skor yang nantinya dapat digunakan untuk mengukur nilai pada setiap pertanyaan. Adapun, pemberian skor berdasarkan jawaban dari responden dapat dikategorikan menjadi empat alternatif, yaitu:

- a. Sangat Tidak Setuju (1)
- b. Tidak Setuju (2)
- c. Setuju (3)
- d. Sangat Setuju (4)

Pengukuran Skala Likert, diperlukan skor kesesuaian yang digunakan untuk acuan dalam meningkatkan setiap indikator atau pernyataan yang ada di dalam kuisioner berdasarkan jawaban dari responden. Tabel kesesuaian dibuat dengan rumus sebagai berikut :

$$I = R/K$$

K Keterangan:

I = Interval

R = Range (Skor Tertinggi – Skor Terendah)

K = Banyaknya Kelas

Oleh karena itu, dapat ketahui nilai R sama dengan 3 dan K sebesar 4, maka hasil dari intervalnya adalah = 0,75. Sehingga penulisan tabel range interval kesesuaian adalah sebagai berikut :

Tabel 1.4 Kesesuaian Skala Likert

Skala	Kategori Penilaian
3,26 – 4,00	Sangat Setuju
2,51 – 3,25	Setuju
1,76 – 2,50	Tidak Setuju
1,00 – 1,75	Sangat Tidak Setuju

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini bersifat kuantitatif, sehingga data berupa angka, dan dapat dianalisis sesuai dengan yang dibutuhkan. Dengan demikian, penelitian ini akan menggunakan teknik pengumpulan data diantaranya:

1. Wawancara

Wawancara yang dilakukan adalah untuk menggali informasi secara deskriptif dari berbagai sumber seperti Kepala Bagian Kepegawaian, dan sebagian pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

2. Kuesioner

Dalam metode ini, responden diberikan angket yang berisikan pertanyaan. Hasil dari angket tersebut berupa angka yang nantinya akan diolah sebagai bahan penelitian. Kuesioner ini berbentuk pilihan ganda yang memuat angka dengan skala *Likert* dalam ordinal. Pada pelaksanaannya responden akan memilih menjawab setiap indikator yang telah diberikan skala angka yang menandakan ukuran kepuasan.

3. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan secara langsung dilapangan mengenai topik penelitian ini. Sehingga peneliti akan menemukan fenomena sosial yang terjadi pada lokus penelitian ini, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

4. Dokumentasi

Data yang dihimpun juga berupa foto yang ada di lapangan ataupun dokumen-dokumen yang berhubungan dengan kepegawaian yang berfokus pada kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.

1.9.7 Teknik Analisis

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan aplikasi pengolah data statistika yang bernama Smart PLS versi 3. Penelitian ini menggunakan model *Structural Equation Modeling* (SEM). Pada penelitian berbasis *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan metode *outer model*.

Pada tahap pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Penelitian ini menggunakan model *Structural Equation Modeling* (SEM). SEM merupakan rangkaian teknik analisis statistika yang dapat memungkinkan untuk dapat menganalisis hubungan yang relatif sulit dan tidak bisa diselesaikan dengan regresi linier (Harahap, 2016). Pada model SEM, terdapat tiga hal yang dapat dilakukan, yaitu yang pertama adalah pengujian validitas, dan reliabilitas (*confirmatory factor analysis*), kedua adalah pembuktian hipotesis (*path analysis*), dan yang ketiga adalah prediksi analisa (model struktur dan analisis regresi) (Harahap, 2016).

Pada penelitian berbasis SEM terdapat metode *outer model*. *Outer model* merupakan model pengukuran yang digunakan sebagai pengukur validitas dan reliabilitas yang menggunakan algoritma, adapun beberapa parameter pengukurannya, diantaranya (validitas konvergen, validitas diskriminan, composite reliability) dengan tetapan r tabel sebesar 0,5 sehingga apabila nilai *outer loading*

lebih dari 0,5 dikatakan valid. *Outer model* ini merupakan langkah analisis statistika yang terdapat pada aplikasi Smart PLS.

Penelitian ini menggunakan teknik uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis. Uji validitas adalah sebuah alat pengujian yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Alfa, n.d.). Kemudian, Uji reliabilitas memiliki tujuan untuk mengukur variabel apakah reliabel atau tidak (Sugiyono, 2019).

Pada tahap pengujian hipotesis, peneliti menggunakan model SEM yang terdapat pada aplikasi *Smart PLS*. model perhitungan menggunakan model SEM-PLS dikarenakan dalam penelitian ini memiliki hubungan multi jalur dan berbentuk reflektif. Selain itu dikarenakan sampling kurang dari seratus responden. Model reflektif adalah model yang menunjukkan pengaruh dari variable laten ke indikatornya (Alfa, n.d.). Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya terkait dengan teknik analisis data, maka pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat path coefisien. Dengan demikian, hipotesis dapat diterima apabila nilai *T Statistic* memiliki nilai yang lebih besar daripada *T* tabel. Dalam penelitian ini *T* tabel adalah 1,96 $\alpha = 5\%$ (nilai signifikansinya 5% atau 0,05). Selain itu, dapat melihat pada *P Values*. Hipotesis dapat diterima apabila *P Values* $< 0,05$.