

Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai dan Dampaknya terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat di Purworejo Kota Pasuruan

Rafli Sandho Dwi Laksana^{1*}, Arief Purwanto²

¹Kantor Kelurahan Karanganyar Kota Pasuruan

²Universitas Widya Gama Malang

*Penulis Korespondensi: Rafli Sandho Dwi Laksana email: raffsandhodl@gmail.com

Abstrak

Gaya kepemimpinan adalah pola perilaku, sifat, kebiasaan, dan kepribadian yang digunakan pemimpin untuk mempengaruhi, mengarahkan, dan mendorong bawahan dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Tujuan penelitian adalah menganalisis dan menguji pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai serta kualitas pelayanan, baik secara langsung maupun dimediasi oleh kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan metode observasional deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan secara prospektif menggunakan data resep Antiretroviral (ARV) dan kuesioner. Aparatur negara sebagai pelaku utama pelayanan publik di Indonesia dituntut memberikan layanan yang berkualitas, efisien, responsif, dan adil. Untuk mencapai kinerja maksimal dalam pelayanan publik, diperlukan pemimpin yang kompeten dan pegawai yang termotivasi. Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja pegawai, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja pegawai dan kualitas layanan kepada masyarakat. Dari hasil penelitian bahwa semua variabel tersebut berpengaruh signifikan.

Abstract

Leadership style is a pattern of behavior, traits, habits, and personalities used by leaders to influence, direct, and motivate subordinates to achieve organizational goals effectively and efficiently. The purpose of this study is to analyze and test the influence of leadership style and work motivation on employee performance and service quality, both directly and mediated by employee performance. This study uses a descriptive observational method with a quantitative approach. Data were collected prospectively using Antiretroviral (ARV) prescription data and questionnaires. State apparatus as the main actors in public services in Indonesia are required to provide quality, efficient, responsive, and fair services. To achieve maximum performance in public services, competent leaders and motivated employees are needed. The quality of public services is influenced by leadership style and employee work motivation, which ultimately impacts employee performance and the quality of services to the community. The results of the study show that all of these variables have a significant effect.

Informasi Artikel

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

Dikirim: 01 Juli 2024

Diterima: 07 Agustus 2024

Diterbitkan: 15 Agustus 2024

1. Pendahuluan

Penelitian ini membahas kinerja pegawai negeri sipil di Kantor Camat dan Kelurahan wilayah Kecamatan Purworejo, Kota Pasuruan, yang erat kaitannya dengan rencana kerja kecamatan. Kecamatan Purworejo tidak memiliki kewenangan langsung terkait pelayanan dasar, sehingga tolok ukur kerjanya tidak mengacu pada Standar Pelayanan Minimal Kemendagri, namun indikator kinerja utama tetap ditetapkan dalam Renstra 2016–2021. Pada tahun 2019, capaian kinerja utama Kecamatan Purworejo meliputi:

- Persentase kelurahan berkembang: target 60%, realisasi 75%
- Persentase layanan pemerintahan sesuai standar: target dan realisasi 100%
- Persentase tindak lanjut laporan trantibmas: target dan realisasi 100%

Administrasi kependudukan diatur agar gratis sesuai UU No. 24 Tahun 2013. Evaluasi anggaran tahun 2019 menunjukkan realisasi belanja sebesar 76,91% dari total anggaran Rp16,28 miliar. Dari 9 program dan 108 kegiatan, sebagian besar target tercapai, namun ada beberapa kegiatan yang tidak berjalan karena kendala di lapangan, seperti pemeliharaan rumah dinas dan pengelolaan pelayanan kesehatan masyarakat di Sekargadung. Faktor keberhasilan kinerja antara lain perencanaan yang matang, koordinasi, dan relevansi antara program dan anggaran. Evaluasi kinerja menjadi umpan balik untuk perbaikan ke depan.

Kinerja didefinisikan sebagai tingkat pencapaian pelaksanaan program/kegiatan dalam mewujudkan tujuan organisasi. Kinerja dipengaruhi oleh motivasi dan kemampuan pegawai. Organisasi membutuhkan sumber daya manusia berkualitas dan peran pemimpin sangat penting dalam memengaruhi kinerja bawahan. Gaya kepemimpinan yang digunakan dapat beragam (direktif, suportif, partisipatif, berorientasi tugas) dan terbukti secara empiris berpengaruh pada kinerja pegawai, meskipun hasil penelitian berbeda-beda (1–5). Peningkatan kinerja aparatur penting untuk menjawab tantangan era reformasi dan globalisasi, serta untuk mewujudkan pelayanan publik berkualitas sesuai prinsip good governance. Standar pelayanan dan SOP telah diterapkan untuk meningkatkan tertib administrasi dan meminimalisir penyimpangan tugas. Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, diukur secara objektif, terukur, akuntabel, partisipatif, dan transparan sesuai PP No. 30 Tahun 2019. Faktor yang Mempengaruhi: Kemampuan, minat, motivasi, kompensasi, penempatan, pelatihan, rasa aman, hubungan kerja, kepemimpinan, penghargaan, struktur organisasi, job design. Tujuan Penilaian Kinerja: Menjamin objektivitas pembinaan PNS berdasarkan sistem prestasi dan karier, serta penerapan prinsip merit.

Motivasi kerja juga menjadi faktor penting, karena karyawan yang termotivasi akan berupaya lebih untuk mencapai tujuan organisasi. Namun, pengaruh motivasi terhadap kinerja juga ditemukan bervariasi dalam beberapa penelitian (6–12). Motivasi kerja adalah dorongan internal atau eksternal yang mengarahkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku pegawai untuk bekerja giat dan produktif, sehingga tujuan organisasi tercapai. Tujuan Motivasi: Meningkatkan moral, kepuasan, produktivitas, loyalitas, kreativitas, kedisiplinan, dan kesejahteraan pegawai, serta menciptakan suasana kerja yang baik. Jenis Motivasi: Positif (insentif/hadiah), dan Negatif (hukuman). Metode Motivasi: Langsung (pujian, penghargaan, bonus) dan Tidak langsung (fasilitas kerja, suasana nyaman). Pengukuran Motivasi: Berdasarkan upaya kerja, kemampuan, dan persepsi pegawai terhadap hubungan upaya dan hasil (expectation theory).

Gaya kepemimpinan adalah pola perilaku, sifat, kebiasaan, dan kepribadian yang digunakan pemimpin untuk mempengaruhi, mengarahkan, dan mendorong bawahan dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien (12–16).

1. Aspek Gaya Kepemimpinan:

- Kecerdasan tinggi dalam pemecahan masalah
- Emosi stabil
- Pandai menghadapi manusia
- Keahlian mengorganisasi dan mendelegasikan

- Keterampilan manajemen masyarakat modern
- 2. Macam Gaya Kepemimpinan:
 - Otoriter: Instruksi langsung, keputusan sepihak.
 - Demokratis: Keputusan kooperatif, kerja sama atasan-bawahan.
 - Bebas (*laissez-faire*): Kekuasaan penuh pada bawahan, pimpinan pasif.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan jasa yang dirasakan pelanggan, diukur dari perbedaan antara harapan dan persepsi terhadap layanan yang diterima. Faktor Kualitas Pelayanan:

1. Pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang diterima (*received/perceived service*).
2. Harapan pelanggan dipengaruhi oleh kebutuhan pribadi, *word of mouth*, dan pengalaman masa lalu.

Penelitian terdahulu didapatkan bahwa gaya kepemimpinan (terutama transformasional dan transaksional) umumnya meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai.

1. Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja dan kualitas layanan.
2. Kinerja pegawai berkorelasi kuat dengan kualitas layanan.
3. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kinerja pegawai.
4. Gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap motivasi dan kinerja, dan motivasi dapat menjadi variabel mediasi.
5. Kinerja pegawai tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, namun sebagian besar menunjukkan hubungan positif.

Penelitian terdahulu menunjukkan kinerja pegawai berpengaruh pada kualitas layanan, meskipun ada juga yang tidak menemukan pengaruh signifikan. Renja Kecamatan Purworejo digunakan sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan dan sarana peningkatan kinerja. Tujuan penelitian adalah: Menganalisis dan menguji pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai serta kualitas pelayanan, baik secara langsung maupun dimediasi oleh kinerja pegawai.

2. Metode

2.1. Pendekatan

Latar Belakang dan Kerangka Konseptual. Aparatur negara sebagai pelaku utama pelayanan publik di Indonesia dituntut memberikan layanan yang berkualitas, efisien, responsif, dan adil. Untuk mencapai kinerja maksimal dalam pelayanan publik, diperlukan pemimpin yang kompeten dan pegawai yang termotivasi. Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja pegawai, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja pegawai dan kualitas layanan kepada masyarakat.

Penelitian ini mengembangkan model konseptual yang menghubungkan:

- Gaya Kepemimpinan (X1)
- Motivasi Kerja (X2)
- Kinerja Pegawai (Z) sebagai variabel mediasi
- Kualitas Pelayanan (Y) sebagai variabel dependen

Terdapat tujuh hipotesis utama dalam penelitian ini, yaitu:

- H1: Gaya kepemimpinan meningkatkan kinerja pegawai.
- H2: Motivasi kerja meningkatkan kinerja pegawai.
- H3: Gaya kepemimpinan meningkatkan kualitas pelayanan.
- H4: Motivasi kerja meningkatkan kualitas pelayanan.
- H5: Kinerja pegawai meningkatkan kualitas pelayanan.
- H6: Gaya kepemimpinan meningkatkan kualitas pelayanan melalui mediasi kinerja pegawai.
- H7: Motivasi kerja meningkatkan kualitas pelayanan melalui mediasi kinerja pegawai.

Penelitian ini menggunakan tiga kelompok variabel:

1. Variabel Bebas (Independen): Gaya Kepemimpinan (X1), Motivasi Kerja (X2)
2. Variabel Mediasi: Kinerja Pegawai (Z)

3. Variabel Terikat (Dependen): Kualitas Pelayanan (Y)
Definisi operasional masing-masing variabel beserta dimensi dan indikatornya:
 1. Gaya Kepemimpinan (X1):
 - Telling (menginstruksikan, mengarahkan, mengawasi)
 - Selling (menawarkan, memberi dukungan, memberi semangat)
 - Participating (mengikutsertakan, berpartisipasi, menyerahkan)
 - Delegating (kesiapan kerja, kematangan, kemampuan)
 2. Motivasi Kerja (X2):
 - Kebutuhan fisiologis (gaji, kebutuhan dasar)
 - Kebutuhan rasa aman (kondisi kerja, keamanan)
 - Kebutuhan memiliki dan kasih sayang (hubungan kerja)
 - Kebutuhan penghargaan (penghargaan, pujian)
 - Kebutuhan aktualisasi diri (kesempatan berkembang)
 3. Kinerja Pegawai (Z):
 - Kuantitas (pencapaian target)
 - Kualitas (hasil kerja sesuai harapan)
 - Waktu (ketepatan waktu)
 - Biaya (efisiensi)
 4. Kualitas Pelayanan (Y):
 - Tangibility (fasilitas fisik)
 - Reliability (keandalan)
 - Responsiveness (daya tanggap)
 - Assurance (jaminan, pengetahuan, etika)
 - Empathy (empati, perhatian)[1]

2.2. Metode pengambilan data

Penelitian ini menggunakan metode observasional deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan secara prospektif menggunakan data resep Antiretroviral (ARV) dan kuesioner. Tujuannya adalah mempelajari populasi dan menggambarkan fenomena tanpa analisis statistik yang kompleks, sehingga hasilnya umumnya berupa persentase. Studi difokuskan pada profil peresepan dan efek samping ARV pada pasien HIV/AIDS rawat jalan di Puskesmas Leces Kabupaten Probolinggo. Responden mengisi kuesioner yang terdiri dari dua bagian: karakteristik demografi dan efek samping selama mengonsumsi ARV. Populasi: Pasien HIV/AIDS yang terkonfirmasi di Puskesmas Leces, sebanyak 109 orang pada tahun 2023. Sampel: Diambil dengan teknik total sampling, yaitu seluruh pasien HIV/AIDS yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Jumlah sampel akhir adalah 86 pasien. Teknik Sampling: Menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan sampel non-acak berdasarkan kriteria tertentu agar hasil penelitian akurat. Lokasi: Puskesmas Leces Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur. Waktu: November 2023 – Januari 2024, menggunakan data resep dan kuesioner yang dibagikan langsung kepada responden.

Kriteria penelitian:

1. Kriteria Inklusi:
 - a. Pasien HIV/AIDS yang menjalani terapi ARV di Puskesmas Leces (usia >18 tahun)
 - b. Pasien yang mendapat terapi ARV
 - c. Bersedia menjadi responden penelitian
2. Kriteria Eksklusi: Responden yang tidak mengisi kuesioner secara lengkap.
Instrumen Penelitian: Kuesioner sebagai alat utama, terdiri dari:
 - a. Data demografi (usia, jenis kelamin, pekerjaan, status pernikahan, pendidikan, status pasien, lama terapi)
 - b. Efek samping obat yang dirasakan pasien selama mengonsumsi ARV
 - c. Tabel pengumpulan data pola peresepan ARV & Non-ARV.

Teknik Pengumpulan Data

1. Uji Pilot Study: Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada 30 responden di Puskesmas Leces sebelum pengambilan data utama.
2. Data Primer:* Data diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner dan data resep ARV pasien HIV/AIDS yang berobat ke Puskesmas Leces.

2.3. Metode analisis

Teknik analisis data pada penelitian ini:

1. Statistika Deskriptif: Menggambarkan karakteristik sampel (jenis kelamin, usia, pendidikan, masa kerja, hasil kuesioner) dengan tabel, grafik, atau diagram.
2. Statistika Inferensial: Menggunakan Structural Equation Model (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) dengan software SmartPLS versi 3.2 untuk menguji hubungan antar variabel laten dan menguji hipotesis penelitian.

Model Pengukuran (Outer Model): Menguji validitas (konvergen dan diskriminan) dan reliabilitas instrumen. Validitas konvergen: Outer loading > 0,7; AVE > 0,5; communality > 0,5. Validitas diskriminan: Akar AVE > korelasi antar variabel laten; cross loading > 0,7. Reliabilitas: Cronbach's alpha dan composite reliability > 0,7 (nilai 0,6 masih dapat diterima).

Model Struktural (Inner Model): Menguji hubungan kausalitas antar variabel laten menggunakan nilai R² dan koefisien path. Nilai R² mengukur besarnya variasi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t dan melihat besaran p-value: H1 diterima jika t-hitung > t-tabel dan p-value 0,05 (hubungan tidak signifikan).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil

Gambaran Umum Lokasi Penelitian (Kecamatan Purworejo), Lokasi & Wilayah: Salah satu dari 4 kecamatan di Kota Pasuruan, luas 8.08 Km², terletak di Jl. Panglima Sudirman No.465. Sejarah: Mengalami beberapa kali perubahan administratif sejak 1950. Semula membawahi 19 desa, berubah menjadi 10 desa/kelurahan (1982), kemudian semua desa menjadi kelurahan (2002). Sejak 2012, setelah pembentukan Kecamatan Kandang Sapi, Kecamatan Purworejo membawahi 7 kelurahan: Pohjentrek, Wirogunan, Tembokrejo, Purutrejo, Kebonagung, Purworejo, dan Sekargadung. Visi & Misi: Visi (berdasarkan RPJMD 2016-2021): "Kota Pasuruan lebih sejahtera, mandiri dan berdaya saing dengan Perdagangan, Jasa dan Industri". Misi: Mensukseskan perkembangan perdagangan, jasa, industri dan meningkatkan kualitas pelayanan publik serta tata pemerintahan yang baik. Struktur Organisasi, Tugas & Fungsi: Berdasarkan Perwali No 50/2016 dan 78/2016. Dipimpin oleh Camat. Tugas pokok adalah melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan Walikota terkait koordinasi pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat. Fungsi meliputi pembinaan, koordinasi, pengendalian urusan pemerintahan umum & pemberdayaan; pelayanan administrasi; ketatausahaan; evaluasi & pelaporan. Dijabarkan tugas rinci Camat, Sekretariat (membawahi Subbagian Penyusunan Program & Keuangan serta Subbagian Umum & Kepegawaian), Seksi Pemerintahan & Pelayanan Umum, Seksi Pemberdayaan Kelembagaan Masyarakat, Seksi Pemberdayaan Masyarakat & Sarana Prasarana, dan Seksi Ketenteraman & Ketertiban Umum beserta tugas pokok masing-masing.

Karakteristik Responden (n=74). Jenis Kelamin: Mayoritas Laki-laki (49 orang, 66.22%), Perempuan (25 orang, 33.78%). Usia: Kelompok usia terbesar adalah 41-50 tahun (28 orang, 37.84%), diikuti 31-40 tahun (20 orang, 27.03%). Pendidikan: Tingkat pendidikan terbanyak adalah S1 (35 orang, 47.30%), diikuti SMA (25 orang, 33.78%). Lama Kerja: Kelompok lama kerja terbanyak adalah 11-15 tahun (29 orang, 39.19%). Deskripsi Variabel Penelitian (Menggunakan skala Likert 5 poin, interpretasi rata-rata: 4.2-5.0 Sangat Baik, 3.4-4.19 Baik, dst.)

1. Gaya Kepemimpinan (X1): Rata-rata (Grand Mean) = 4.17 (Baik). Menunjukkan persepsi responden terhadap gaya kepemimpinan atasan sudah baik.

2. Motivasi Kerja (X2): Rata-rata (Grand Mean) = 4.06 (Baik). Menunjukkan persepsi responden mengenai motivasi kerja mereka sudah baik.
3. Kinerja Pegawai (Z):** Rata-rata (Grand Mean) = 4.11 (Baik). Menunjukkan persepsi responden tentang kinerja mereka sudah baik.
4. Kualitas Pelayanan (Y):** Rata-rata (Grand Mean) = 4.11 (Baik). Menunjukkan persepsi responden mengenai kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik/tinggi.

Analisis Data (Metode SEM-PLS dengan SmartPLS 3.0):

1. Menilai Outer Model (Model Pengukuran)
 - a. Convergent Validity: Semua indikator memiliki nilai *outer loading* > 0.70, menunjukkan semua indikator valid.
 - b. Discriminant Validity: Nilai *cross loading* menunjukkan indikator lebih kuat berkorelasi dengan konstraknya sendiri. Nilai AVE (Average Variance Extracted) semua konstruk > 0.5. Menunjukkan *discriminant validity* terpenuhi.
 - c. Reliability: Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability untuk semua konstruk > 0.9, menunjukkan semua konstruk reliabel. [Sources 163-174]
2. Pengujian Model Struktural (Inner Model):
 - a. R-Square: R^2 untuk Kinerja Pegawai (Z) = 0.700 (70% varians dijelaskan oleh X1 dan X2). R^2 untuk Kualitas Pelayanan (Y) = 0.730 (73% varians dijelaskan oleh X1, X2, dan Z).
 - b. Predictive Relevance (Q^2): Nilai $Q^2 = 0.9190$ (91.90%), menunjukkan model memiliki *goodness of fit* yang baik.
 - c. Pengujian Hipotesis (Bootstrapping, signifikansi jika $t > 1.96$ dan $p < 0.05$):
 - H1: (Positif & Signifikan, $t=2.592$, $p=0.010$), Diterima.
 - H2: (Positif & Signifikan, $t=4.810$, $p=0.000$), Diterima.
 - H3: (Positif & Signifikan, $t=2.050$, $p=0.041$), Diterima.
 - H4: (Positif & Signifikan, $t=2.550$, $p=0.011$), Diterima.
 - H5: (Positif & Signifikan, $t=2.690$, $p=0.007$), Diterima.
 - d. Pengujian Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi via Sobel Test):
 - H6: (Positif & Signifikan, $t=2.004$, $p=0.046$), Diterima.
 - H7: (Positif & Signifikan, $t=2.185$, $p=0.029$), Diterima.
 - Efek Mediasi: Karena pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung keduanya signifikan, maka Kinerja Pegawai (Z) berperan sebagai mediator parsial (sebagian) dalam hubungan antara Gaya Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan, serta antara Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan.

3.2. Pembahasan

Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis:

1. Pengaruh X1 terhadap Z: Gaya kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Pegawai (koefisien 0.338, $p=0.010$). Gaya kepemimpinan yang baik memacu kinerja. Deskriptif menunjukkan gaya kepemimpinan sudah baik (rata-rata 4.17).
2. Pengaruh X2 terhadap Z:** Motivasi Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja Pegawai (koefisien 0.556, $p=0.000$). Motivasi yang baik meningkatkan kinerja. Sesuai dengan Yenni (2019) dan Purwanto (2020). Deskriptif menunjukkan motivasi kerja sudah baik (rata-rata 4.06).
3. Pengaruh X1 terhadap Y: Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (koefisien 0.219, $p=0.041$). Gaya kepemimpinan yang tepat penting untuk pelayanan berkualitas.
4. Pengaruh X2 terhadap Y: Motivasi Kerja berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (koefisien 0.342, $p=0.011$). Motivasi pemberi layanan penting untuk kualitas pelayanan.

5. Pengaruh Z terhadap Y: Kinerja Pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (koefisien 0.365, $p=0.007$). Kinerja pegawai sebagai ujung tombak menentukan kualitas pelayanan. Deskriptif menunjukkan kinerja pegawai sudah baik (rata-rata 4.11).
6. Pengaruh X1 terhadap Y melalui Z: Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kinerja Pegawai (pengaruh tidak langsung 0.203, $p=0.046$). Kinerja pegawai menjadi jembatan pengaruh gaya kepemimpinan ke kualitas pelayanan (mediasi parsial).
7. Pengaruh X2 terhadap Y melalui Z: Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kinerja Pegawai (pengaruh tidak langsung 0.123, $p=0.029$). Kinerja pegawai menjadi jembatan pengaruh motivasi kerja ke kualitas pelayanan (mediasi parsial).

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Gaya Kepemimpinan (X1) dan Motivasi Kerja (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Z) dan dampaknya pada Kualitas Pelayanan (Y) di Kecamatan Purworejo, Kota Pasuruan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gaya Kepemimpinan (X1) terhadap Kinerja Pegawai (Z): Terdapat pengaruh positif dan signifikan. Gaya kepemimpinan yang lebih baik akan meningkatkan Kinerja Pegawai.
2. Motivasi Kerja (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Z): Terdapat pengaruh positif dan signifikan. Motivasi Kerja yang lebih tinggi dapat meningkatkan Kinerja Pegawai.
3. Gaya Kepemimpinan (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y): Terdapat pengaruh positif dan signifikan. Gaya Kepemimpinan yang lebih baik akan meningkatkan Kualitas Pelayanan.
4. Motivasi Kerja (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y): Terdapat pengaruh positif dan signifikan. Motivasi Kerja yang lebih baik akan meningkatkan Kualitas Pelayanan.
5. Kinerja Pegawai (Z) terhadap Kualitas Pelayanan (Y): Terdapat pengaruh positif dan signifikan. Kinerja Pegawai yang lebih tinggi akan meningkatkan Kualitas Pelayanan.
6. Peran Mediasi Kinerja Pegawai (Z) dalam hubungan X1 -> Y: Kinerja Pegawai terbukti memediasi secara positif dan signifikan hubungan antara Gaya Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan. Artinya, gaya kepemimpinan yang baik meningkatkan kualitas pelayanan, sebagian melalui peningkatan kinerja pegawai.
7. Peran Mediasi Kinerja Pegawai (Z) dalam hubungan X2 -> Y: Kinerja Pegawai terbukti memediasi secara positif dan signifikan hubungan antara Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan. Artinya, motivasi kerja yang baik meningkatkan kualitas pelayanan, sebagian melalui peningkatan kinerja pegawai.

Daftar Pustaka

1. Afza R, Siregar DI, Zaki H. Analisis pengaruh kepemimpinan transformasional dan perilaku kerja inovatif terhadap kinerja karyawan. *DeReMa (Development of Research Management): Jurnal Manajemen*. 2022;17(1):118-30.
2. Pramudya AA, Purnama MR, Andarbeni NS, Nurjayanti P, Anshori MI. Implementasi budaya kerja dan gaya kepemimpinan terhadap peningkatan kinerja karyawan. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*. 2023;1(4):24-40.
3. Adhistry SP, Fauzi A, Simorangkir A, Dwiyantri F, Patricia HC, Madani VK. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan: Stress Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja (Literature Review MSDM). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial (JMPIS)*. 2022;4(1).
4. Karauwan R, Mintardjo C. Pengaruh etos kerja, budaya organisasi, dan beban kerja terhadap kinerja pegawai di dinas pekerjaan umum minahasa selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 2015;3.
5. Nurhandayani A. Pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan beban kerja terhadap kinerja. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (Ekobil)*. 2022;1(2):108-10.

6. Said A. Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Job Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Perusahaan Air Minum Kota Makassar)= A. Nabilah Aliyah. An Analysis Of The Influence Of Organizational Commitment And Work Motivation On Employee Performance With Job Satisfaction As An Intervening Variable (Supervised by Sumardi and Andi Reni). 2024;
7. Yulianingrum NF, Mas' ud M. The Influence of Individual Characteristics and Ethical Behavior on Employee Performance Mediated by Organizational Commitment. *Journal of Management Research and Studies*. 2024;2(2):364–75.
8. Gayatri TM, Prasilowati SL. The influence of organizational climate and organizational culture on the performance of employees of the tourism and creative economy office of DKI Jakarta province with motivation as an intervening variable. *Jurnal Scientia*. 2024;13(01):481–96.
9. Wardhani DS, Shalahuddin A, Hendri MI. Pengaruh Lingkungan Kerja, Keselamatan Kesehatan Kerja (K3), dan Kompensasi Terhadap Kinerja Melalui Komitmen Organisasional pada Karyawan Pabrik PT. Rafi Kamajaya Abadi di Kabupaten Melawi. *Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME)*. 12(2):212–66.
10. SARI Y. Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan Pada Pt. Harum Indah Sari Tours Dan Travel Denpasar. 2021;
11. Öztekin Ö, İşçi S, Karadağ E. The effect of leadership on organizational commitment. *Leadership and Organizational Outcomes: Meta-Analysis of Empirical Studies*. 2015;57–79.
12. Ausat AMA, Suherlan S, Peirisal T, Hirawan Z. The effect of transformational leadership on organizational commitment and work performance. *Journal of Leadership in Organizations*. 2022;4(1).
13. Hardini ES, Meiriyanti R. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*. 2023;1(2):01–28.
14. Alam S, Asniwati A. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Asn Rutan Kelas II B Watansoppeng. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*. 2024;5(3):409–23.
15. Shalahuddin A. Pengaruh kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap komitmen organisasional dan kinerja karyawan PT. Sumber Djantin di Kalimantan Barat. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. 2013;6(1):90–104.
16. Amin A. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Komitmen Organisasi Melalui Budaya Organisasi Pada Perusahaan Industri Kreatif CV. Cipta Gelegar di Makassar Universitas Hsanuddin Makassar. 2017;