

## **PERAN PEMIMPIN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PEMBERIAN IZIN KEBERANGKATAN KAPAL DI KANTOR KESYAHBANDAR KOTA SAMARINDA**

**Virgi Pranama Putra<sup>1</sup>**

### *Abstrak*

*Virgi Pramana Putra*, Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pemberian Izin Keberangkatan Kapal Di Kantor Kesyahbandar Kota Samarinda dibawah bimbingan Ibu Dr. Rita Kala Linggi, M.Si dan Bapak Eddy Iskandar, S.Sos., M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja pegawai pemberian izin keberangkatan kapal di Kantor Kesyahbandar Kota Samarinda dan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pemberian izin keberangkatan kapal di Kantor Kesyahbandar Kota Samarinda. Jenis penelitian yang dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian meliputi: inisiatif, tanggung jawab, pembinaan dan motivasi. Kinerja pegawai yang meliputi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja pegawai pemberian izin keberangkatan kapal di Kantor Kesyahbandar Kota Samarinda, inisiatif Kepala Kesyahbandar menciptakan suasana nyaman dahulu dilingkungan di kantor Kesyahbandar. Tanggung jawab pimpinan dan pegawai, didasari berdasarkan kemampuan, keterampilan dan kecapakapan yang tinggi untuk menghadapi persoalan yang ditemukan saat melayani masyarakat. Pembinaan kepala kepada pegawai, membantu dalam pemberian izin keberangkatan kapal. jika ditemukan permasalahan. Motivasi pegawai yang kepala berikan, berupa petunjuk dan mendorong kemajuan. Kebijakan dari Kesyahbandar selalu disampaikan secara terbuka dan transparan. Kinerja pegawai dari bukti fisik, dari perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi, SDM dan alat penunjang kerja pegawai, seperti komputer, printer, genset dan tersedianya anggaran Kesyahbandar. Keandalan pegawai dilihat dari kemampuan dalam memberikan pelayanan. Daya tanggap pegawai dapat menanggapi keluhan dan dapat menyelesaikan masalah dengan cepat. Jaminan pegawai dari kesopanan, pengetahuan, kemampuan dan sifat pegawai yang dapat dipercaya dan empati seluruh pegawai dalam melayani pemberian izin keberangkatan kapal, pegawai dapat menanggapi dan menyikapi komplain maupun kritik dari masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan yang telah pegawai berikan.

***Kata Kunci*** : *Peran, pemimpin, kinerja, pegawai, pemberian, izin.*

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: virgipramana06@gmail.com

## **Pendahuluan**

Perilaku organisasi mengatakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan seseorang yang menduduki jabatan atau sebagai pemimpin satuan kerja untuk mempengaruhi perilaku orang lain, terutama bawahannya untuk berpikir dan bertindak sedemikian rupa sehingga dengan melalui perilaku yang positif untuk memberikan sumbangsih yang nyata dalam pencapaian tujuan organisasi itu sendiri. Jika melihat perkembangan berbagai teori mengenai kepemimpinan yang ada, maka timbul suatu kesadaran bahwa perkembangan teori kepemimpinan itu telah berkembang sedemikian pesat sejalan dengan perkembangan kehidupan yang ada, kepemimpinan tidak lagi dipandang sebagai penunjuk jalan namun sebagai partner yang bersama-sama dengan anggota berusaha untuk mencapai tujuan.

Tahun 2014 merupakan tonggak baru dalam hubungan pusat dan daerah. Dalam kepemimpinan dibutuhkan misi karena adanya keterbatasan dan kelebihan tertentu pada misi. Kepemimpinan terkadang dipahami sebagai kekuatan untuk menggerakkan dan mempengaruhi orang lain. Kepemimpinan sebagai sebuah alat atau proses untuk membujuk orang lain bersedia melakukan sesuatu secara sukarela. Ada beberapa faktor yang dapat menggerakkan orang yaitu ancaman, penghargaan, otoritas dan bujukan. Kepemimpinan juga dikatakan sebagai proses menggerakkan dan mempengaruhi aktivitas-aktivitas yang ada hubungannya dengan pekerjaan para anggota kelompok.

Faktanya seorang pemimpin pasti akan menghadapi bawahan dengan berbagai sikap, karakter dan tingkah laku yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya, sesuai dengan sifat individu manusia yang memiliki sifat, sikap, cara pikir dan pandangan yang berbeda. Oleh karena itu, diperlukan suatu kemauan dan kesanggupan untuk mempengaruhi opini, sikap dan tingkah laku orang lain agar mau melakukan sesuatu pekerjaan secara profesional. Selain melaksanakan program juga dituntut untuk melayani masyarakat yang berada di wilayah setempat dengan sebaik-baiknya sehingga tercipta tidak hanya kesejahteraan ekonomi saja namun sekaligus meningkatkan aspek-aspek sosial lainnya. Kepemimpinan merupakan salah satu faktor penting dalam menjalankan roda pemerintahan.

Seorang pemimpin merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu kelompok kerja. Pemimpin memiliki pengaruh yang cukup besar bagi pegawai karena maju tidaknya suatu pegawai sangat tergantung pada kemampuan seorang pemimpin dalam membina dan mengarahkan anggotanya untuk mencapai tujuan bersama. Pemimpin diharapkan dapat mewujudkan perubahan-perubahan yang diinginkan oleh masyarakat. Sebagai aparat dituntut untuk merespon berbagai perubahan dan ragam kebutuhan publik dengan meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kesyahbandar Kota Samarinda dengan meningkatkan kemampuan kepemimpinan meliputi supervise, tanggung jawab, inisiatif pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan yang merupakan pekerjaan rumah untuk menunjang keberhasilan dari penyelenggaraan otonomi.

Melihat kondisi kepemimpinan pada Kantor Kesyahbandar Kota Samarinda belum maksimal, kondisi ini kita ketahui dari beberapa indikator seperti pelaksanaan pekerjaan belum berdasarkan pada misi organisasi sehingga masih banyak program yang dibuat belum sepenuhnya dijalankan dan dicapai. Kepemimpinan yang sangat penting dan merupakan salah satu cara yang digunakan oleh seorang pemimpin, baik pemimpin atas, menengah dan bawah dalam suatu organisasi pemerintah untuk memotivasi orang-orang atau bawahannya agar mau bekerja sama dengan senang tanpa adanya suatu paksaan. Banyak pegawai yang kurang disiplin dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh pemimpin, hal ini dikarenakan kurangnya peranan kepemimpinan yaitu diberikan oleh seorang pimpinan.

Beberapa permasalahan diantaranya yaitu tidak adanya indikator kinerja dari suatu unit organisasi pemerintah yang mengakibatkan sulitnya mengukur tingkat keberhasilan misi suatu unit organisasi dan khususnya menilai apakah aparat yang berada di tiap-tiap unit organisasi telah bekerja sesuai dengan tujuan dan indikator kinerja yang telah dirumuskan bersama. Aktivitas dan pelaksanaan penyelenggara di Kantor Kesyahbandar sangat tergantung pada kinerja aparatur Kantor Kesyahbandar dalam melaksanakan tugas atau kewajiban-kewajibannya guna mengembangkan dan meningkatkan kualitas kerja, sehingga terwujudlah suatu hasil yang memuaskan bagi masyarakat setempat.

Berdasarkan uraian terbut diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut lagi dengan mengambil judul “Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pemberian Izin Keberangkatan Kapal Di Kantor Kesyahbandar Kota Samarinda”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### **Pelayanan**

#### *Pengertian Peran*

Adapun makna dari kata “peran” dapat dijelaskan lewat beberapa cara. Pertama, suatu penjelasan historis menyebutkan, konsep peran semula dipinjam dari keluarga drama atau teater yang hidup subur pada zaman Yunani kuno (Romawi). Dalam arti ini, peran menunjuk pada karakteristik yang disandang untuk dibawakan oleh seseorang aktor dalam sebuah pentas drama.

Menurut Beck, William dan Rawlin (2003:93), pengertian peran adalah cara individu memandang dirinya secara utuh meliputi fisik, emosional, intelektual, sosial dan spiritual. Selanjutnya menurut Suhardono (2014:55), peran merupakan seperangkat patokan, yang membatasi apa perilaku yang mesti dilakukan oleh seseorang, yang menduduki suatu posisi.

Lebih lanjut Horton dan Hunt (2003:65), peran (*role*) adalah perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki suatu status. Dalam kerangka besar, organisasi masyarakat, atau yang disebut sebagai struktur sosial, ditentukan oleh hakekat (*nature*) dari peran-peran ini, hubungan antara peran-peran tersebut, serta distribusi sumber daya yang langka di antara orang-orang yang memainkannya.

Perilaku peran mungkin berbeda dari perilaku yang diharapkan karena beberapa alasan. Sedangkan, Ahmadi (2012:90) mendefinisikan peran sebagai suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu berdasarkan status dan fungsi sosialnya.

Dari penjelasan diatas maka dapat penulis simpulkan bahwa masyarakat yang berbeda merumuskan, mengorganisasikan dan memberikan imbalan (*reward*) terhadap aktivitas-aktivitas mereka dengan cara yang berbeda, sehingga setiap masyarakat memiliki struktur sosial yang berbeda pula. Bila yang diartikan dengan peran adalah perilaku yang diharapkan dari seseorang dalam suatu status tertentu, maka perilaku peran adalah perilaku yang sesungguhnya dari orang yang melakukan peran tersebut.

## **Pemimpin**

### ***Pengertian Pemimpin***

Selanjutnya Kartono (2003: 32) menyatakan pemimpin, dalam pengertian yang luas ialah seseorang yang memimpin, dengan jalan memprakarsai tingkah laku sosial dengan mengatur, menunjukkan, mengorganisir atau mengontrol upaya/usaha orang lain, atau melalui prestise, kekuasaan atau posisi. Dalam pengertian yang terbatas ialah seseorang yang membimbing, memimpin dengan bantuan kualitas-kualitas persuasifnya, dan akseptansi/penerimaan secara sukarela oleh pengikutnya.

Menurut pendapat Moekijat (2008:6) ada tiga pengertian pemimpin :

1. Pemimpin adalah seseorang yang membimbing dan mengarahkan atau menjuruskan orang lain.
2. Pemimpin adalah seseorang yang dapat menggerakkan orang lain untuk mengikuti jejaknya.
3. Pemimpin adalah seseorang yang berhasil menimbulkan perasaan ikut serta, perasaan ikut bertanggung jawab kepada bawahannya, terhadap pekerjaan yang sedang dilakukan dibawah pimpinannya.

## **Kepemimpinan**

### ***Pengertian Kepemimpinan***

Menurut Kartono (2003:34) kepemimpinan adalah penggeneralisasian satu seni perilaku pemimpin dan konsep-konsep kepemimpinan dengan menonjolkan latar belakang historis, sebab musabab timbulnya kepemimpinannya, persyaratan menjadi pemimpin, sifat-sifat utama pemimpin, tugas pokok dan fungsinya, serta etika profesi kepemimpinan.

Selanjutnya Thoha (2005:78) mengatakan kepemimpinan adalah kegiatan untuk mempengaruhi perilaku orang lain, atau seni mempengaruhi perilaku manusia baik perorangan maupun kelompok.

Demikian pula menurut Siagian (2007:8) menegaskan tentang kepemimpinan sebagai berikut: "Kepemimpinan adalah suatu kegiatan untuk mempengaruhi perilaku orang-orang untuk bekerja sama menuju kepada suatu

tujuan tertentu yang mereka inginkan bersama. Dengan perkataan lain seni kemampuan mempengaruhi perilaku manusia dan kemampuan mengendalikan orang-orang dalam organisasi, agar supaya perilaku mereka sesuai dengan perilaku yang diinginkan oleh pemimpin organisasi”.

Juga dikatakan oleh Davis (2007:65) bahwa tanggung jawab seorang pemimpin adalah mendorong kelompok kepemimpinan arah mencapai tujuan-tujuan yang bermanfaat. Anggota-anggota kelompok perlu merasakan bahwa mereka memiliki sesuatu yang bermanfaat dan harus dilakukan dengan sumber-sumber daya serta kepemimpinan yang ada.

Menurut Gibson (2009:6) “Kepemimpinan adalah suatu upaya penggunaan jenis pengaruh bukan paksaan (*concoersive*) untuk memotivasi orang-orang mencapai tujuan tertentu”.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat penulis simpulkan bahwa kepemimpinan sebagai kehendak mengendalikan apa yang terjadi, pemahaman perencanaan tindakan dan kekuasaan untuk meminta penyelesaian tugas dengan menggunakan kemampuan orang lain secara kooperatif.

### ***Bentuk Kepemimpinan***

Kepemimpinan itu timbul dalam suatu organisasi. Hal ini memang benar, walaupun pada hakekatnya lebih tegas dikatakan bahwa kepemimpinan itu akan timbul kapan dan dimanapun, dan pada umumnya mencakup tiga hal:

1. Adanya orang yang dipengaruhi
2. Adanya orang yang mempengaruhi
3. Orang yang mempengaruhi mendorong kepada tercapainya suatu tujuan.

Dengan demikian bentuk kepemimpinan tidak akan sama dengan lainnya, oleh karena organisasi yang satu akan berlainan dengan yang lain. Hal ini akan bergantung pada beberapa faktor seperti jenis organisasi, besar kecilnya organisasi, tujuan, fungsi, jenis kegiatan, tugas pokok dan lain sebagainya.

Berdasarkan beberapa hal tersebut diatas, maka bentuk kepemimpinan itu dapat dibedakan menjadi empat macam:

1. Pemimpin formal
2. Pemimpin informal
3. Kepemimpinan langsung
4. Kepemimpinan tidak langsung

### ***Gaya Kepemimpinan***

Ada beberapa pengertian gaya kepemimpinan yang digunakan oleh penulis. Menulis Handoko (2002:87) mengatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk dapat mempengaruhi orang lain agar mau bekerja demi mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan.

Thoha (2005:122) gaya kepemimpinan adalah suatu cara yang digunakan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku orang lain maka gaya kepemimpinan tersebut akan tampak dalam hal pembuatan keputusan.

Menurut Rivai (2007:21) mengungkapkan bahwa gaya kepemimpinan sebagai suatu rangkaian kesatuan yang didasarkan pada derajat pembagian kekuasaan dan pengaruh antar pemimpin dan bawahan. Dalam rangkaian tersebut dapat diidentifikasi empat gaya kepemimpinan dasar, yaitu mengatakan, menjual, konsultasi dan bergabung. Mengatakan adalah gaya kepemimpinan demokratis. Menurut pendapat ini gaya kepemimpinan demokratis bukanlah pendekatan kepemimpinan yang terbaik dalam semua situasi, mereka lebih menyarankan penggunaan semua gaya, mulai dari mengatakan sampai bergabung.

Dalam kenyataannya para pemimpin akan dapat mempengaruhi bawahannya terhadap modal, keamanan, kualitas serta kehidupan kerja terutama pada tingkat produktivitas kerja pegawainya melalui motivasi dari pimpinannya, sehingga pemimpin memainkan peran yang sangat penting dan kritis dalam membantu perkembangan serta pertumbuhan organisasi.

### ***Fungsi Kepemimpinan***

Fungsi artinya jabatan (pekerjaan) yang dilakukan atau kegunaan sesuatu hal atau kerja suatu bagian tubuh. Sedangkan fungsi kepemimpinan berhubungan langsung dengan situasi sosial dalam kehidupan kelompok atau organisasi masing-masing, yang mengisyaratkan bahwa setiap pemimpin berada di dalam dan bukan di luar situasi itu. Menurut Kartono (2003:76), fungsi kepemimpinan adalah memandu, menuntun, membimbing, membangun, memberi atau membangun, member atau membangunkan motivasi-motivasi kerja, mengemudikan organisasi, menjalin jaringan-jaringan komunikasi yang baik dan memberikan supervise/ pengawasan yang efisien, dan membawa para pengikutnya kepada sasaran yang ingin dituju, sesuai dengan ketentuan waktu dan perencanaan.

### **Kinerja Pegawai**

#### ***Pengertian Kinerja Pegawai***

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN-RI) Pasolong (2007:65), merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi.

Selanjutnya kinerja menurut Mangkunegara (dalam Sam, 2010:65) kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Adapun Wibowo (dalam Fianka, 2008:87) menjelaskan kinerja merupakan tanggung jawab setiap individu terhadap pekerjaannya, membantu mendefinisikan harapan kinerja, mengusahakan kerangka kerja bagi supervisor dan pekerja saling berkomunikasi.

Demikian juga menurut Hasibuan (dalam Sam, 2010:76) mengemukakan kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam

melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Menurut Prawirosentono (2007:87) bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Sedangkan pegawai atau pegawai adalah golongan masyarakat yang melakukan kehidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah, maupun kerja swasta.

Berdasarkan bahwa kinerja dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat ditafsirkan bahwa kinerja pegawai erat kaitannya dengan hasil pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi, hasil pekerjaan tersebut dapat menyangkut kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu. Kinerja pegawai tidak dipengaruhi oleh kemampuannya dan keahliannya dalam bekerja, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh semangat kerjanya.

### ***Indikator Kinerja Pegawai***

Penetapan indikator kinerja pegawai menurut LAN-RI, yaitu merupakan proses identifikasi dan klasifikasi indikator kinerja melalui sistem pengumpulan data dan pengelolaan data atau informasi untuk menentukan kinerja kegiatan, program, dan/ atau kebijakan. Penetapan indikator kinerja harus didasarkan pada masukan (*input*), keluaran (*output*), hasil (*outcomes*), manfaat (*benefits*), dan dampak (*impact*). Dengan demikian indikator kinerja dapat dipergunakan untuk mengevaluasi: (1) tahapan perencanaan; (2) tahap pelaksanaan; (3) tahap setelah kegiatan selesai dan berfungsi.

Indikator kinerja yang disebutkan LAN-RI diatas, Bastian (dalam Tangkilisan, 2007), menguraikan secara lebih rinci sebagai berikut:

1. Indikator masukan (*inputs*), yaitu segala sesuatu yang dibutuhkan agar organisasi mampu menghasilkan produknya, baik barang atau jasa, yang meliputi sumber daya manusia, informasi, kebijakan dan sebagainya.
2. Indikator pengeluaran (*output*), yaitu sesuatu yang diharapkan langsung dicapai suatu kegiatan yang berupa fisik ataupun non fisik.
3. Indikator hasil (*outcomes*), yaitu segala sesuatu yang mencerminkan berfungsi keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
4. Indikator manfaat (*benefit*), yaitu sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
5. Indikator dampak (*impact*), yaitu pengaruh yang ditimbulkan, baik positif maupun negatif, pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.

Sementara menurut Pasolong (2007:6), adapun yang perlu diperhatikan dalam menentukan indikator kinerja, yaitu: (1) spesifik kinerja; (2) dapat terukur secara objektif baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif; (3) dapat menunjukkan pencapaian keluaran, hasil, manfaat, dampak; (4) harus cukup

fleksibel dan sensitif terhadap perubahan; (5) efektif yaitu dapat dikumpulkan, diolah dan dianalisis datanya secara efektif dan efisien.

### ***Pengukuran Kinerja Pegawai***

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visidan misi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan pencapaian indikator kinerja.

Menurut Dharma (2003:23) mengatakan hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kuantitas.
2. Kualitatif.
3. Ketepatan waktu.

Sedangkan menurut Zaithaml, Parasurman, Berry dalam pasolong (2007:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran keputusan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut antara lain:

1. *Tangibles* (bukti fisik)
2. *Realibility* (keandalan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap)
4. *Assurance* (jaminan)
5. *Emphaty* (empati)

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.

### ***Fokus Penelitian***

Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja pegawai pemberian izin keberangkatan kapal di Kantor Kesyahbandar Kota Samarinda, yang meliputi:
  - a. Inisiatif
  - b. Tanggung jawab
  - c. Pembinaan
  - d. Motivasi
2. Kinerja pegawai
  - a. *Tangibles* (bukti fisik)
  - b. *Realibility* (keandalan)
  - c. *Responsiveness* (daya tanggap)
  - d. *Assurance* (jaminan)
  - e. *Emphaty* (empati)



### ***Sumber dan Jenis Data***

Sumber data ada dua jenis yaitu :

1. Sumber data primer.
  - a. Kepala Kesyahbandar Kota Samarinda.
  - b. Wakil Kepala Seksi Keselamatan Berlayar Penjagaan dan Patroli.
  - c. Pegawai Kantor Kesyahbandar Kota Samarinda.
2. Sumber Data Sekunder  
Untuk menunjang penelitian ini diambil dari dokumen-dokumen yang ada pada Kantor Kesyahbandar Kota Samarinda.

### **Tehnik Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*).
2. Penelitian lapangan (*field Research*) menggunakan beberapa cara yaitu:
  - a. Observasi
  - b. Wawancara
  - c. Penelitian Dokumen

### **Tehnik Analisis Data**

Sebagaimana yang di kemukakan oleh Mathew B Miles dan Michel Humberman (2007:15-20), data kualitatif menggunakan analisis data model interaktif yang terdiri atas empat komponen, yaitu :

1. Pengumpulan Data
2. Penyerahan Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan

### **Hasil Penelitian**

Dalam penulisan skripsi ini akan disajikan data-data tentang Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pemberian Izin Keberangkatan Kapal Di Kantor Kesyahbandar Kota Samarinda indikatornya terdiri dari: inisiatif, tanggung jawab, pembinaan dan motivasi. Kinerja pegawai yang meliputi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

### **Gambaran Umum Lokasi Penelitian Kecamatan Pasir Belengkong**

Adapun lokasi penelitian pada penulisan tugas akhir (skripsi) ini, dilakukan pada kantor Kecamatan Pasir Belengkong di Kabupaten Paser. Pasir Belengkong adalah sebuah kecamatan yang terletak di Kabupaten Paser, Provinsi Kalimantan Timur, Indonesia. Dinamakan Pasir Belengkong karena di kecamatan pernah berdiri sebuah kerajaan dan berubah menjadi kesultanan yang beribu kota di daerah ini, yakni Kesultanan Paser.

## **Kota Samarinda**

Kota Samarinda memiliki luas wilayah sebesar 718 Km<sup>2</sup>. Seiring dengan pelaksanaan UU Tahun 1999 Nomor 22, dilakukan pemekaran administrasi pemerintahan, sehingga saat ini terbagi menjadi 6 kecamatan dan 53 Kelurahan. Kota Samarinda sebagai Ibu Kota Propinsi Kalimantan Timur yang bergerak dibidang perdagangan dan jasa ini memiliki Visi mewujudkan Kota Samarinda sebagai kota jasa, industri, perdagangan, dan pemukiman yang berwawasan lingkungan.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dengan hasil perolehan data primer mengenai peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja pegawai pemberian izin keberangkatan kapal di Kantor Kesyahbandar Kota Samarinda terdiri dari : inisiatif, tanggung jawab, pembinaan, motivasi, *tangibles* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati), akan dibahas sebagai berikut:

### **Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pemberian Izin Keberangkatan Kapal Di Kantor Kesyahbandar Kota Samarinda meliputi:**

Peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja pegawai pemberian izin keberangkatan kapal di Kantor Kesyahbandar Kota Samarinda dikaji dari aspek-aspek inisiatif, tanggung jawab, pembinaan dan motivasi dengan hasil perolehan data primer berikut ini:

Dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kesyahbandar, Kepala Kesyahbandar menciptakan suasana nyaman dulu lingkungan Kantor Kesyahbandar. Agar masyarakat yang menerima pelayanan, mengurus izin keberangkatan kapal menilai pelayanan di Kantor Kesyahbandar itu baik. Penilaian pada inisiatif tersebut, sangat berpengaruh baik dalam meningkatkan kinerja pegawai. Sumberdaya Kesyahbandar sudah cukup untuk meningkatkan kinerja pegawai. Inisiatif untuk meningkatkan kinerja pegawai, seperti salah satunya yang Kepala Kesyahbandar lakukan. Kepala Kesyahbandar menciptakan keterbukaannya dengan pegawai, membahas hasil pekerjaan, agar pegawai merasa nyaman dalam bekerja.

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan pegawai yang memiliki kemampuan, keterampilan dan kecapakan yang tinggi untuk menghadapi persoalan-persoalan yang timbul serta tindakan pemecahannya. Kepala Kesyahbandar sudah mengarahkan dan mempergunakan seluruh kemampuan sesungguhnya yang terdapat dalam diri yang di satu sisi kemampuan pegawai merupakan faktor yang sangat mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja pegawai. Kemampuan pegawai di Kantor Kesyahbandar sebagai syarat mutlak keberhasilan pelaksana tugas. Jika belum sepenuhnya pegawai bertanggung jawab terhadap pekerjaan dan tugasnya, maka pelaksanaannya akan menjadi kurang optimal.

Kepala Kesyahbandar dan pegawai di Kantor Kesyahbandar setiap ketemu dengan beliau pasti selalu mengatakan kepada pegawai kerja yang ikhlas, kerja yang profesional, selalu lakukan inovasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Efektif dan efisiensinya kinerja pegawai Kesyahbandar merupakan tanggung jawab pimpinan, meskipun tidak mutlak. Karena kinerja pegawai meningkat atau menurun tergantung pegawai itu sendiri. Peran kepala Kesyahbandar dan kesadaran pegawai harus saling melengkapi untuk menciptakan kinerja pegawai. Di rapat, Kepala Kesyahbandar selalu menanyakan kendala-kendala yang dihadapi dan juga, Kepala Kesyahbandar bersama-sama dengan pegawai mencari jalan keluar untuk menghilangkan kendala tersebut.

Kepala Kesyahbandar sifatnya membantu pegawai dalam proses memberikan pelayanan dan melakukan prosedur dalam pemberian izin keberangkatan kapal di Kantor Kesyahbandar. Kepala Kesyahbandar membantu apa yang menjadi kesulitan pegawai dalam melayani masyarakat. Kepala Kesyahbandar rutin memberikan pembinaan kepada pegawai dengan mengadakan diklat dan juga rapat di Kantor Kesyahbandar setiap hari Senin.

Kepala Kesyahbandar sering bersama dengan pegawai, yang langsung ke ruangan pegawai melihat cara bekerja pegawai pemberian izin keberangkatan kapal sudah sesuai dengan prosedur atau belum. Selain itu, usaha Kepala Kesyahbandar untuk meningkatkan kinerja pegawai juga melalui pembinaan disiplin pegawai, memerlukan suatu pedoman atau kerangka yang memuat dengan jelas sistem metode dan prosedur pembinaan serta tujuan dan sasaran setiap bentuk pegawai yang bermental baik berdaya guna, berhasil guna dan sadar akan tanggung jawab dalam melaksanakan dan menjalankan tugas-tugas Kesyahbandar.

Kepala Kesyahbandar dalam rangka memberi motivasi kepada pegawai, untuk melaksanakan tugasnya secara baik dan tepat waktu sesuai yang dikehendaki, maka upaya yang telah dilakukan oleh kepala Kesyahbandar selama ini adalah memberikan penghargaan kepada pegawai. Tetapi jika ada pegawai di Kesyahbandar yang terbukti tidak menaati peraturan, tentu saja pimpinan akan tegas dalam menerapkan hukuman bagi mereka yang telah melanggar aturan.

### **Kinerja pegawai**

Peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja pegawai pemberian izin keberangkatan kapal di Kantor Kesyahbandar Kota Samarinda dikaji dari aspek-aspek *tangibles* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) dengan hasil perolehan data primer berikut ini:

Bukti fisik di Kantor Kesyahbandar, sangat berpengaruh bagi kinerja pegawai Kesyahbandar. Bukti fisik Kesyahbandar sebagai ukuran terhadap layanan. Masyarakat menilai kualitas pelayanan Kesyahbandar yang akan mempengaruhi harapan masyarakat, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi. Bentuk Fisik diukur melalui tersediannya

peralatan yang Kesyahbandar gunakan dalam melayani masyarakat, seragam yang digunakan pegawai Kesyahbandar dalam kondisi bersih, penampilan pegawai Kesyahbandar rapi, Kantor Kesyahbandar memiliki sarana komunikasi yang mudah dihubungi oleh masyarakat selaku konsumen dan kendaraan Kesyahbandar dalam kondisi layak pakai.

Tolak ukur Kepala Kesyahbandar mengenai kehandalan pegawai untuk mendapatkan persepsi yang positif dari masyarakat, Kesyahbandar mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah pegawai berikan dan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat. Para petugas Kesyahbandar yang berhubungan langsung dengan masyarakat, diupayakan memiliki kemampuan komunikasi yang baik, kecakapan yang dapat diandalkan sesuai dengan tugas dan wewenangnya masing-masing serta pelayanan yang diberikan harus memberikan kualitas yang baik kepada masyarakat. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan tepat dan benar. Masalah keandalan pegawai Kepala Kesyahbandar rasa sudah baik. Hasil kerja pegawai bisa menyelesaikan tugasnya dengan baik.

Tolak ukur Kepala Kesyahbandar mengenai jaminan pegawai yang memberikan pelayanan, dari kesopanan seluruh pegawai terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat, pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat pegawai yang dapat dipercaya. Dalam memberikan pelayanan, pegawai memberikan kemudahan prosedur pelayanan. Tetapi keberangkatan kapal di Kantor Kesyahbandar, harus sesuai dengan prosedurnya. Pegawai mesti sopan mas kepada masyarakat, kita juga sadar bahwa mereka harus dilayani dengan baik. Kepala Kesyahbandar menghimbau kepada bawahan agar mereka selalu berusaha sopan dan ramah pada pelanggan, walaupun ada yang menilai mereka kurang sopan, ya itu kembali pada masing-masing individu gimana menilai seseorang. Jaminan pegawai Kesyahbandar Kepala Kesyahbandar lihat dari penerapan biaya atau tarif yang pegawai tetapkan, sesuai dengan peraturan dan syarat terhadap izin keberangkatan kapal dari pusat. Bentuk pemberintahan tentang peraturan yang berlaku, yang di dalamnya memuat sanksi hukum yang berlaku bagi siapa saja yang tidak mentaati atau melanggar peraturan tersebut.

Di Kesyahbandar, seluruh pegawainya memiliki empati yang baik dalam melayani pemberian izin keberangkatan kapal. Empati pegawai dalam pemberian izin keberangkatan kapal di Kantor Kesyahbandar dengan menanggapi dan menyikapi komplain maupun kritik dari masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan yang telah pegawai berikan. Upaya yang Kepala Kesyahbandar lakukan, kepada pegawai dalam memberikan pelayanan, dengan himbauan bahwa memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan ikhlas menjalankan tugas. Seluruh pegawai Kesyahbandar memiliki empati yang baik dalam memberikan pelayanan.

Empati pegawai Kesyahbandar, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para masyarakat. Dalam hal ini, empati pegawai tunjukkan dengan adanya

perhatian kepada mereka, dalam memberikan rekomendasi kepada mereka sesuai kebutuhan dan adanya sikap ramah dari masyarakat. Perhatian pegawai terhadap pekerjaan kantor terkait pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat dapat dikatakan efektif, karena rata-rata pegawai yang diberikan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan mampu melaksanakan dengan baik.

## **Kesimpulan Dan Saran**

### ***Kesimpulan***

Dari hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan, maka dapat di kemukakan beberapa kesimpulan bahwa:

1. Peran Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pemberian Izin Keberangkatan Kapal Di Kantor Kesyahbandar Kota.
  - a. Inisiatif Kepala Kesyahbandar menciptakan suasana nyaman dahulu dilingkungan di kantor Kesyahbandar.
  - b. Tanggung jawab pimpinan dan pegawai, didasari berdasarkan kemampuan, keterampilan dan kecakapan yang tinggi untuk menghadapi persoalan yang ditemukan saat melayani masyarakat.
  - c. Pembinaan kepala kepada pegawai, membantu dalam pemberian izin keberangkatan kapal. jika ditemukan permasalahan.
  - d. Motivasi pegawai yang kepala berikan, berupa petunjuk dan mendorong kemajuan. Kebijakan dari Kesyahbandar selalu disampaikan secara terbuka dan transparan.
2. Kinerja pegawai
  - a. *Tangibles* (bukti fisik) dari perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi, SDM dan alat penunjang kerja pegawai, seperti komputer, printer, genset dan tersedianya anggaran Kesyahbandar.
  - b. *Realibility* (keandalan) Keandalan pegawai dilihat dari kemampuan dalam memberikan pelayanan.
  - c. *Responsiveness* (daya tanggap) Daya tanggap pegawai dapat menanggapi keluhan dan dapat menyelesaikan masalah dengan cepat.
  - d. *Assurance* (jaminan) pegawai dari kesopanan, pengetahuan, kemampuan dan sifat pegawai yang dapat dipercaya.
  - e. *Emphaty* (empati) seluruh pegawai dalam melayani pemberian izin keberangkatan kapal, pegawai dapat menanggapi dan menyikapi komplain maupun kritik dari masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan yang telah pegawai berikan.

### ***Saran***

Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya Kepala Kesyahbandar Kota Samarinda, semaksimal mungkin dalam memotivasi bawahan, agar mau bekerja sama dengan sesama pegawai.
2. Sebaiknya Kepala Kesyahbandar, menindaklanjuti pegawai yang kurang disiplin dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan.

3. Sebaiknya Kesyahbandar, dapat memberikan penghargaan terhadap pegawai yang kinerjanya sangat baik.

### **Daftar Pustaka**

- Ahmadi, Abu. 2012 *Kepemimpinan Pelimpahan Wewenang Sebagai Variabel Moderating*.
- Beck, William dan Rawlin 2003 *Pemimpin dan Kepemimpinan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Davis 2007 *Enam Dimensi Strategi Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media, Yogyakarta.
- Dharma 2003 *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Gibson Harton dan Hunt 2003 *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktek*, PT. Grasindo, Jakarta
- Handoko 2002 *Manajemen, Edisi II*. BPF, Yogyakarta.
- Kartono, Kartini. 2003. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Moekijat. 2008. *Reformasi Administrasi*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Mathew B. Miles & A. Michael Huberman. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press.
- Pasolong 2007 *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perusahaan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Rivai 2007 *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*, Mandar Maju, Bandung.
- Suhardono. 2014. *Pola Pendelegasian Kewenangan dan Hubungan*, Jakarta.
- Siagian 2007 *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi, Cetakan Pertama*, PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Thoha. 2005. *Pemimpin dan Kepemimpinan Dalam Management*. Penerbit Alumni: Bandung.