

Analisis *Leadership* Terhadap Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pelangiran

Saniman¹, Muchlis², SM.Guntur³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri

saniman7753ss@gmail.com¹

Abstract

This study aims to describe the leadership of the Camat (Sub-district Head) and the performance of Civil Servants (ASN) in the implementation of Integrated District Administrative Services (PATEN) in Pelangiran District, Indragiri Hilir Regency. This research employs a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques include questionnaires, interviews, observation, and documentation. The research sample uses a census technique involving 35 ASN who are directly engaged in PATEN services. Data analysis is conducted descriptively by interpreting respondents' responses and supporting data. The results of the study indicate that the leadership of the Camat in PATEN services is categorized as very good. The Camat is considered capable of providing clear work direction and guidance, making appropriate decisions, motivating ASN, demonstrating exemplary behavior, and establishing effective communication with ASN. In addition, the performance of ASN in PATEN services is also categorized as very good, as reflected in their ability to carry out services in accordance with established procedures, complete tasks on time, maintain high work discipline, and take responsibility for the services provided.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepemimpinan Camat dan kinerja ASN dalam pelayanan PATEN di Kecamatan Pelangiran, Kabupaten Indragiri Hilir. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sampel penelitian menggunakan teknik sensus dengan jumlah responden sebanyak 35 orang ASN yang terlibat langsung dalam pelayanan PATEN. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan menginterpretasikan hasil tanggapan responden dan data pendukung lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan Camat dalam pelayanan PATEN berada pada kategori sangat baik. Camat dinilai mampu memberikan arahan dan bimbingan kerja yang jelas, mengambil keputusan secara tepat, memberikan motivasi, menunjukkan keteladanan, serta membangun komunikasi yang efektif dengan ASN. Selain itu, kinerja ASN dalam pelayanan PATEN juga berada pada kategori sangat baik, ditunjukkan dengan kemampuan ASN dalam melaksanakan pelayanan sesuai prosedur, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, memiliki disiplin kerja yang tinggi, serta bertanggung jawab terhadap tugas pelayanan yang diberikan.

Keywords:

*Leadership,
Civil Servant Performance,
Integrated District
Administrative Services
(PATEN),
Public Service.*

Corresponding Author:

Saniman

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Indragiri

E-mail: saniman7753ss@gmail.com

I. PENDAHULUAN**Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan Masyarakat (Guntur & et al, 2024). Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks pemerintahan daerah, kecamatan memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan langsung kepada Masyarakat (*Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan*, 2018). Oleh karena itu, pemerintah terus melakukan berbagai upaya pembaruan sistem pelayanan, salah satunya melalui penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (*Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang PATEN*, 2010).

PATEN merupakan sistem pelayanan yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan administrasi dalam satu pintu. Melalui PATEN, masyarakat diharapkan dapat memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan terjangkau. Keberhasilan pelaksanaan PATEN tidak hanya ditentukan oleh sistem dan sarana prasarana, tetapi juga sangat ditentukan oleh kinerja ASN serta kepemimpinan yang mengelolanya.

Kecamatan Pelangiran sebagai salah satu kecamatan di Kabupaten Indragiri Hilir memiliki jumlah penduduk yang cukup besar dan memerlukan pelayanan administrasi yang optimal. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Indragiri Hilir, jumlah penduduk Kecamatan Pelangiran per September 2025 tercatat sebanyak 33.467 jiwa. Sementara itu, jumlah pegawai yang bertugas di Kantor Camat Pelangiran sebanyak 35 orang. Kondisi ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1. Data Jumlah Penduduk dan Pegawai Kantor Camat Pelangiran Tahun 2025

No	Uraian	Jumlah
1	Jumlah Penduduk Kecamatan Pelangiran September 2025	33.467 Jiwa
2	Jumlah Pegawai Kantor Camat Pelangiran September 2025	35 Orang

Sumber : Kantor Camat Pelangiran

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat adanya perbandingan yang cukup signifikan antara jumlah penduduk yang harus dilayani dengan jumlah ASN yang tersedia. Kondisi ini tentu menuntut kinerja ASN yang tinggi serta kepemimpinan yang efektif agar pelayanan PATEN dapat berjalan dengan baik dan optimal. Namun demikian, dalam praktiknya pelaksanaan PATEN masih menghadapi sejumlah tantangan, khususnya terkait dengan kinerja ASN pelayanan. Kinerja ASN yang baik akan tercermin dari kecepatan layanan, ketepatan prosedur, serta sikap dan etika dalam melayani masyarakat (Syafrinadina et al., 2025). Apabila kinerja ASN belum optimal, maka akan berdampak langsung pada rendahnya kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat (Muchlis, 2022).

Berdasarkan pengamatan awal di Kecamatan Pelangiran, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan PATEN, seperti keterlambatan penyelesaian administrasi serta adanya keluhan masyarakat terhadap waktu tunggu pelayanan. Kondisi tersebut dapat diperlihatkan melalui data pelayanan berikut ini:

Tabel 2. Rekapitulasi Data Pelayanan PATEN Kecamatan Pelangiran Tahun 2025

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Permohonan	Selesai Tepat Waktu	Terlambat	Keterangan
1	Surat Keterangan Domisili	320	250	70	Beberapa faktor keterlambatan
2	Surat Pengantar Nikah	180	135	45	
3	Surat Keterangan Usaha	210	160	50	
4	Kartu Keluarga	145	110	35	- Kekurangan Berkas
5	Akta Kelahiran	165	120	45	
6	SKTM	135	95	40	- Proses Verifikasi lama
7	Rekomendasi Izin Usaha	100	70	30	
Total		1.255	940	315	- Gangguan Sistem - Antrian Padat - Kekurangan Pegawai

Sumber : Kantor Camat Pelangiran

Berdasarkan Tabel 2 tersebut, terlihat bahwa masih terdapat 315 permohonan pelayanan yang mengalami keterlambatan penyelesaian. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja ASN dalam pelayanan PATEN di Kecamatan Pelangiran masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan kepada masyarakat. Selain aspek kinerja internal ASN, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan juga menjadi indikator penting keberhasilan PATEN.

Secara teoritis, kepemimpinan (*leadership*) memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja ASN (Guntur & et al, 2024). Menurut Hasibuan (2019), kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar mau bekerja sama secara sadar dan bertanggung jawab dalam mencapai tujuan organisasi (Hasibuan, 2019). Sementara itu, Rivai (2018) menyatakan bahwa kepemimpinan merupakan proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut, serta memperbaiki budaya dan kinerja organisasi (Rivai, 2018).

Selanjutnya, Robbins dan Judge (2020) menjelaskan bahwa pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang mampu memberikan arahan yang jelas, membangun komunikasi yang baik, memberikan motivasi, serta mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi peningkatan kinerja pegawai (Robbins & Judge, 2020). Kepemimpinan yang baik juga ditandai dengan kemampuan dalam mengambil keputusan, memberikan teladan, serta menegakkan disiplin kerja secara adil dan konsisten (Muchlis et al., 2023).

Dalam konteks pemerintahan kecamatan, peran Camat sebagai pimpinan tertinggi sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan PATEN. Gaya kepemimpinan yang diterapkan akan berpengaruh langsung terhadap semangat kerja, kedisiplinan, loyalitas, serta kualitas kinerja ASN dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat (Muchlis et al., 2025). Apabila kepemimpinan berjalan dengan baik dan efektif, maka kinerja ASN akan meningkat dan kualitas pelayanan publik juga akan semakin baik.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis *Leadership* Terhadap Kinerja ASN Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pelangiran”

Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Tingkat Penerapan *Leadership* Terhadap Kinerja ASN Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pelangiran?

Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Bagaimana Tingkat Penerapan *Leadership* Terhadap Kinerja ASN Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pelangiran.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan referensi keilmuan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan kepemimpinan (*leadership*) dan kinerja ASN dalam pelayanan public dan Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Camat dan jajaran ASN dalam meningkatkan kualitas kepemimpinan dan kinerja ASN dalam pelayanan PATEN.

Telaah Pustaka

Kepemimpinan merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah organisasi karena berperan dalam mengarahkan, mempengaruhi, dan memotivasi anggota organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Menurut Hasibuan (2019), kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar mau bekerja sama secara sadar dan bertanggung jawab dalam mencapai tujuan organisasi.

Rivai (2018) menyatakan bahwa kepemimpinan adalah proses mempengaruhi dalam menentukan arah organisasi, memotivasi perilaku pengikut, serta memperbaiki budaya dan kinerja organisasi. Sementara itu, Robbins dan Judge (2020) mendefinisikan kepemimpinan sebagai kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok menuju pencapaian tujuan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan seseorang dalam mempengaruhi, mengarahkan, serta menggerakkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Siagian, 2018). Menurut Siagian (2018), fungsi kepemimpinan antara lain:

- Memberikan arah dan tujuan organisasi
- Sebagai motivator bagi bawahan
- Sebagai pengambil Keputusan
- Sebagai pengawas dan pengendali
- Sebagai teladan bagi bawahan

Gaya kepemimpinan merupakan pola perilaku yang ditunjukkan pemimpin dalam mempengaruhi bawahannya (Kartono, 2019). Menurut Kartono (2019), gaya kepemimpinan terdiri dari:

- a. Kepemimpinan otokratis
- b. Kepemimpinan demokratis
- c. Kepemimpinan *laissez faire*

Dalam organisasi pemerintahan, gaya kepemimpinan yang demokratis dinilai paling sesuai karena melibatkan bawahan dalam pengambilan keputusan, membangun komunikasi yang baik, serta meningkatkan rasa tanggung jawab ASN.

Indikator kepemimpinan digunakan untuk mengukur sejauh mana efektivitas seorang pemimpin dalam menjalankan perannya. Menurut Rivai (2018), indikator kepemimpinan meliputi:

- a. Kemampuan memberikan arahan dan bimbingan
- b. Kemampuan mengambil Keputusan
- c. Kemampuan memotivasi bawahan
- d. Keteladanan dalam bersikap dan bertindak
- e. Kemampuan berkomunikasi
- f. Tanggung jawab terhadap tugas dan bawahan

Indikator-indikator tersebut digunakan sebagai dasar dalam menilai kepemimpinan Camat terhadap ASN dalam pelayanan PATEN di Kecamatan Pelangiran.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya (Guntur & others, 2024). Menurut Mangkunegara (2019), kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. (Mangkunegara, 2019) Sedangkan menurut Bernardin dan Russell (2018), kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu (Bernardin & Russell, 2018). indikator kinerja ASN meliputi:

- a. Kualitas kerja
- b. Kuantitas kerja
- c. Ketepatan waktu
- d. Disiplin kerja
- e. Tanggung jawab

Kinerja ASN dalam pelayanan publik sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah (*Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*, 2014). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang prosesnya dimulai dari permohonan sampai terbitnya dokumen dilakukan di satu tempat. PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, mudah, murah, transparan, dan terjangkau. Pelaksanaan PATEN didasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa kecamatan diberikan pelimpahan sebagian kewenangan dari bupati/walikota dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

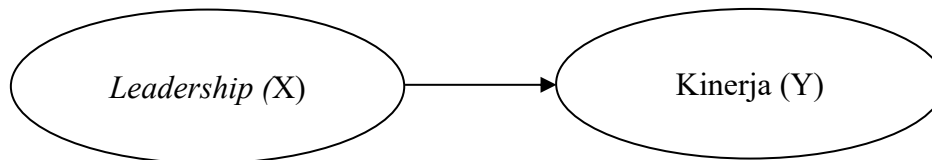
Penelitian Terdahulu

- a. Ahmad Suryadi (2020) melalui *Jurnal Administrasi Publik* Universitas Riau meneliti pengaruh kepemimpinan Camat terhadap kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepemimpinan Camat berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai kecamatan (Suryadi, 2020).
- b. Siti Nur Wahyuni (2021), dalam *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Universitas Andalas, meneliti pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja ASN sipil negara pada Kantor Kecamatan Kuranji, Kota Padang, dan menemukan bahwa kepemimpinan demokratis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ASN sipil negara (Wahyuni, 2021).
- c. Dedi Pratama (2022) melalui *Jurnal Manajemen Publik* Universitas Islam Riau meneliti hubungan kepemimpinan Camat dengan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru. Penelitian ini menemukan bahwa kepemimpinan Camat berpengaruh langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan public (Pratama, 2022).
- d. Rina Lestari (2023) dalam *Jurnal Administrasi Negara* Universitas Negeri Padang meneliti pengaruh kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Pauh, Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Lestari, 2023).

- e. Terakhir, Muhammad Hidayat (2024), melalui *Jurnal Governance* Universitas Lancang Kuning, meneliti pengaruh leadership terhadap kinerja ASN dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukajadi, Kota Pekanbaru. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa leadership memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ASN dalam pelayanan PATEN (Hidayat, 2024).

Kerangka Pemikiran

Alur pemikiran penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber : Diolah Peneliti (2025)

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen), sebagai berikut:

- Variabel Bebas (X), Variabel bebas dalam penelitian ini adalah (*Leadership*), yaitu kemampuan Camat dalam mempengaruhi, mengarahkan, membimbing, dan memotivasi ASN dalam melaksanakan tugas pelayanan PATEN di Kecamatan Pelangiran.
- Variabel Terikat (Y), Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kinerja ASN, yaitu hasil kerja ASN dalam memberikan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kepada masyarakat di Kecamatan Pelangiran.

Hipotesis

Dalam penelitian kualitatif, penyusunan hipotesis tidak menjadi keharusan karena tujuan utama penelitian ini adalah untuk memahami fenomena secara mendalam, bukan untuk menguji hubungan antarvariabel secara statistik (Moleong, 2019). Oleh karena itu, penelitian ini tidak merumuskan hipotesis, melainkan menggunakan fokus penelitian sebagai panduan dalam pengumpulan dan analisis data. Fokus penelitian diarahkan untuk mendeskripsikan secara komprehensif bagaimana kepemimpinan Camat di Kecamatan Pelangiran mempengaruhi kinerja ASN dalam pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), serta bagaimana pengalaman dan persepsi ASN dan masyarakat terkait pelayanan tersebut. “

2. Metodologi Penelitian

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui pengumpulan data berupa kata-kata, informasi, dan perilaku dari subjek penelitian (Sugiyono, 2018). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah (Miles et al., 2014). Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kepemimpinan Camat serta kinerja ASN dalam pelayanan PATEN di Kecamatan Pelangiran.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Pelangiran, Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau. Waktu penelitian sejak bulan Oktober 2025 sampai dengan Maret 2026

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ASN yang bekerja di Kantor Camat Pelangiran, Kabupaten Indragiri Hilir, yang berjumlah 35 orang pegawai. Populasi ini mencakup seluruh unsur ASN yang terlibat dalam pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), baik pejabat struktural maupun staf pelayanan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sensus (total sampling), yaitu teknik

pengambilan sampel dengan cara mengambil seluruh anggota populasi sebagai sampel penelitian. Dengan menggunakan teknik sensus, maka seluruh ASN Kantor Camat Pelangiran yang berjumlah 35 orang dijadikan sebagai sampel penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data tambahan untuk mengumpulkan tanggapan atau persepsi ASN dan masyarakat mengenai kepemimpinan Camat dan kinerja pelayanan PATEN.
- Observasi, dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan PATEN di Kantor Camat Pelangiran.
- Wawancara, dilakukan secara mendalam (*in-depth interview*) kepada informan penelitian untuk memperoleh informasi mengenai kepemimpinan Camat dan kinerja ASN dalam pelayanan PATEN.
- Dokumentasi, dilakukan dengan cara mengumpulkan data berupa arsip, laporan, foto kegiatan pelayanan, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

Konsep Operasional Variabel

Tabel. 3 Konsep Operasional Variabel

Variabel	Pengertian Variabel (Sumber)	Indikator
Kepemimpinan (<i>Leadership</i>)	Kepemimpinan diartikan sebagai proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut, serta memperbaiki budaya dan kinerja organisasi (Rivai, 2018).	- Kemampuan memberikan arahan dan bimbingan - Kemampuan mengambil Keputusan - Kemampuan memotivasi bawahan - Keteladanan dalam bersikap dan bertindak - Kemampuan berkomunikasi - Tanggung jawab
Kinerja ASN	Kinerja diartikan sebagai catatan tentang hasil kerja yang dicapai selama periode waktu tertentu (Bernardin dan Russell, 2018).	- Kualitas kerja - Kuantitas kerja - Ketepatan waktu - Disiplin kerja - Tanggung jawab

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui Model Interaktif (Miles & Huberman, 2014) dengan tiga tahapan utama:

- Reduksi Data (*Data Reduction*) Memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengorganisir data sesuai kebutuhan penelitian.
- Penyajian Data (*Data Display*) Menyajikan data berbentuk narasi, tabel, catatan lapangan untuk mempermudah pemahaman pola temuan penelitian.
- Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*) Menarik makna atau hasil temuan dari data yang telah diolah, kemudian diverifikasi melalui triangulasi.

Hasil penelitian akan disajikan dalam bentuk deskriptif naratif, yaitu dengan menggambarkan secara jelas dan sistematis mengenai kepemimpinan Camat dan kinerja ASN dalam pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pelangiran.

Interpretasi Hasil Analisis Data

Pedoman interval sub rata-rata yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat (Arikunto, 2017), sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. Interval Sub Rata-rata

Interval Rata-rata	Kategori
0,00 – 0,99	Sangat Rendah
1,00 – 1,99	Rendah
2,00 – 2,99	Cukup
3,00 – 3,99	Kuat
4,00 – 4,99	Sangat Kuat

Sumber: Arikunto (2017:228)

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 5. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Kategori	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	20	57%
		Perempuan	15	43%
		Total	35	100%
2	Usia	20–30 tahun	8	23%
		31–40 tahun	12	34%
		41–50 tahun	10	29%
		> 50 tahun	5	14%
		Total	35	100%
3	Tingkat Pendidikan	SMA	9	26%
		S1	25	71%
		S2	1	3%
		Total	35	100%
4	Masa Kerja	< 5 tahun	6	17%
		5–10 tahun	14	40%
		11–15 tahun	10	29%
		> 15 tahun	5	14%
		Total	35	100%

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

Karakteristik responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 57%, sedangkan perempuan sebesar 43%. Berdasarkan usia, responden didominasi oleh kelompok usia produktif 31–40 tahun sebesar 34%. Dari segi pendidikan, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan Sarjana (S1) yaitu sebesar 71%. Sementara itu, berdasarkan masa kerja, responden terbanyak berada pada rentang 5–10 tahun sebesar 40%. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh individu dengan usia produktif, tingkat pendidikan tinggi, serta pengalaman kerja yang cukup, sehingga dinilai mampu memberikan informasi yang relevan terkait pelaksanaan pelayanan PATEN.

Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

Leadership (X)

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel *Leadership (X)*

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	F	Mean	Rank
1	Camat memberikan arahan kerja yang jelas kepada ASN dalam pelayanan PATEN	14	16	5	0	0	149	4,26	6
2	Camat membimbing ASN ketika menghadapi kendala dalam pekerjaan	13	17	5	0	0	148	4,23	8
3	Camat mampu mengambil keputusan secara cepat dalam pelayanan PATEN	15	15	5	0	0	150	4,29	5
4	Keputusan Camat membantu kelancaran pelayanan kepada masyarakat	16	14	5	0	0	151	4,31	4
5	Camat memberikan motivasi kepada ASN untuk meningkatkan kinerja	17	13	5	0	0	152	4,34	3
6	Motivasi dari Camat membuat ASN lebih semangat dalam bekerja	18	12	5	0	0	153	4,37	2

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	F	Mean	Rank
7	Camat menjadi teladan dalam bersikap dan disiplin kerja	19	11	5	0	0	154	4,4	1
8	Sikap dan perilaku Camat patut dicontoh oleh ASN	16	14	5	0	0	151	4,31	4
9	Camat berkomunikasi dengan baik dan terbuka kepada ASN	14	16	5	0	0	149	4,26	6
10	Komunikasi Camat memudahkan koordinasi kerja antar ASN	15	15	5	0	0	150	4,29	5
11	Camat bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan PATEN	18	12	5	0	0	153	4,37	2
12	Camat bersedia menerima kritik dan saran dari ASN	13	17	5	0	0	148	4,23	8
	Rata-rata (Mean)						1.808	4,3	

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kepemimpinan Camat dalam pelayanan PATEN berada pada kategori sangat baik, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 4,30. Pernyataan dengan nilai mean tertinggi adalah “Camat menjadi teladan dalam bersikap dan disiplin kerja” dengan nilai 4,40, yang menunjukkan bahwa keteladanan Camat menjadi aspek kepemimpinan yang paling dirasakan oleh ASN. Sementara itu, pernyataan dengan nilai mean terendah yaitu “Camat membimbing ASN ketika menghadapi kendala dalam pekerjaan” dan “Camat bersedia menerima kritik dan saran dari ASN” dengan nilai mean 4,23, tetap berada pada kategori baik. Hal ini menandakan bahwa seluruh indikator kepemimpinan Camat dinilai positif oleh responden.

Secara keseluruhan, hasil interpretasi menunjukkan bahwa kepemimpinan Camat dalam pelayanan PATEN sangat efektif, terutama dalam memberikan teladan, motivasi, serta pengambilan keputusan yang tepat. Keteladanan dalam sikap dan disiplin kerja menjadi faktor dominan yang mempengaruhi kinerja ASN, sementara aspek bimbingan dan keterbukaan terhadap kritik masih perlu ditingkatkan meskipun sudah berada pada kategori baik. Temuan ini memperkuat bahwa kepemimpinan yang efektif mampu menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kinerja ASN (Y)

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Kinerja ASN (Y)

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	F	Mean	Rank
1	ASN melaksanakan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku	18	13	4	0	0	154	4,40	2
2	Pelayanan yang diberikan ASN jarang mengalami kesalahan	16	15	4	0	0	152	4,34	4
3	ASN mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai jumlah permohonan pelayanan	15	16	4	0	0	151	4,31	6
4	ASN mampu menangani beban kerja pelayanan PATEN	14	17	4	0	0	150	4,29	7
5	Pelayanan kepada masyarakat diselesaikan tepat waktu	17	14	4	0	0	153	4,37	3
6	ASN jarang menunda pekerjaan pelayanan	13	18	4	0	0	149	4,26	9
7	ASN hadir dan bekerja sesuai jam kerja yang ditetapkan	19	12	4	0	0	155	4,43	1
8	ASN mematuhi aturan dan tata tertib kerja	18	13	4	0	0	154	4,40	2
9	ASN bertanggung jawab terhadap tugas pelayanan yang diberikan	16	15	4	0	0	152	4,34	4

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS	F	Mean	Rank
10	ASN bersedia memperbaiki kesalahan dalam pelayanan	14	17	4	0	0	150	4,29	7
	Rata-rata (Mean)					1,520	4,34		

Sumber : Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berada pada kategori sangat baik, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 4,34. Pernyataan dengan nilai mean tertinggi adalah “ASN hadir dan bekerja sesuai jam kerja yang ditetapkan” dengan nilai 4,43, yang menunjukkan bahwa kedisiplinan dalam kehadiran dan pemanfaatan waktu kerja menjadi aspek kinerja yang paling menonjol. Sementara itu, pernyataan dengan nilai mean terendah adalah “ASN jarang menunda pekerjaan pelayanan” dengan nilai 4,26, namun tetap berada pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam efisiensi kerja, secara keseluruhan kinerja ASN telah dinilai sangat positif oleh responden. Secara keseluruhan, hasil interpretasi menunjukkan bahwa ASN memiliki kualitas kerja, ketepatan waktu, disiplin, dan tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan pelayanan PATEN. Kedisiplinan menjadi faktor utama yang mendukung kelancaran pelayanan, sementara aspek efisiensi dalam penyelesaian pekerjaan masih dapat terus ditingkatkan. Temuan ini memperlihatkan bahwa kinerja ASN sudah sangat baik dan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, sejalan dengan konsep kinerja yang menekankan pada kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas.

Pembahasan

Kepemimpinan Camat dalam Pelayanan PATEN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, diketahui bahwa kepemimpinan Camat dalam pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pelangiran berada pada kategori sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata (mean) keseluruhan pernyataan kepemimpinan yang mencapai 4,30, yang berarti sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap peran Camat sebagai pemimpin.

Aspek kepemimpinan yang paling menonjol adalah keteladanan Camat dalam bersikap dan disiplin kerja, yang memperoleh nilai mean tertinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa Camat tidak hanya berperan sebagai pengambil keputusan, tetapi juga sebagai figur teladan yang mampu memberikan contoh nyata kepada ASN dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pelayanan. Keteladanan pemimpin menjadi faktor penting dalam membentuk perilaku dan etos kerja aparatur, sebagaimana dikemukakan oleh Rivai (2018) bahwa kepemimpinan yang efektif tercermin dari kemampuan pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan melalui sikap dan tindakan nyata. Selain itu, kemampuan Camat dalam memberikan arahan, bimbingan, dan komunikasi yang terbuka juga mendapatkan penilaian sangat baik dari responden. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara pimpinan dan bawahan mampu menciptakan koordinasi kerja yang baik serta meminimalisasi kesalahan dalam pelayanan PATEN. Temuan ini sejalan dengan pendapat Robbins dan Judge (2020) yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan salah satu kunci utama keberhasilan kepemimpinan dalam organisasi.

Kemampuan Camat dalam mengambil keputusan dan memberikan motivasi kerja juga dinilai sangat baik. Keputusan yang cepat dan tepat dinilai mampu membantu kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Motivasi yang diberikan oleh Camat mendorong ASN untuk bekerja lebih semangat dan bertanggung jawab. Hal ini memperkuat pandangan Hasibuan (2019) yang menyatakan bahwa salah satu fungsi utama kepemimpinan adalah sebagai motivator bagi bawahan dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, kepemimpinan Camat di Kecamatan Pelangiran dapat dikatakan telah berjalan secara efektif dan berperan penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan PATEN.

Kinerja ASN dalam Pelayanan PATEN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan PATEN juga berada pada kategori sangat baik, dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 4,34. Hal ini menandakan bahwa

ASN telah menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan serta mampu memenuhi harapan organisasi dan masyarakat.

Aspek kinerja ASN yang memperoleh penilaian tertinggi adalah kedisiplinan kerja, khususnya terkait kehadiran dan kepatuhan terhadap jam kerja. Disiplin kerja yang tinggi menunjukkan adanya kesadaran ASN terhadap tanggung jawabnya sebagai pelayan publik. Temuan ini sejalan dengan pendapat Siagian (2018) yang menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja aparatur pemerintahan.

Selain disiplin, kualitas dan ketepatan waktu pelayanan juga dinilai sangat baik. ASN dinilai mampu menyelesaikan pelayanan sesuai prosedur dan jarang melakukan kesalahan. Hal ini menunjukkan bahwa ASN telah memahami tugas pokok dan fungsi serta standar operasional pelayanan PATEN. Menurut Bernardin dan Russell (2018), kinerja yang baik tercermin dari kualitas hasil kerja, kuantitas pekerjaan, serta ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas.

Aspek tanggung jawab ASN juga mendapatkan penilaian positif, khususnya dalam kesediaan memperbaiki kesalahan pelayanan dan menyelesaikan tugas yang diberikan. Hal ini menunjukkan adanya sikap profesional dan komitmen ASN dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Keterkaitan Kepemimpinan Camat dengan Kinerja ASN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat dipahami bahwa kepemimpinan Camat memiliki keterkaitan yang erat dengan kinerja ASN dalam pelayanan PATEN. Kepemimpinan yang baik, ditandai dengan keteladanan, komunikasi efektif, motivasi, dan tanggung jawab, mampu mendorong ASN untuk bekerja lebih disiplin, profesional, dan bertanggung jawab.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suryadi (2020), Pratama (2022), dan Hidayat (2024) yang menyimpulkan bahwa kepemimpinan pimpinan kecamatan berpengaruh positif terhadap kinerja aparatur dan kualitas pelayanan publik. Kepemimpinan Camat yang efektif menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sehingga ASN mampu meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan PATEN kepada masyarakat.

Dengan demikian, keberhasilan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pelangiran tidak terlepas dari peran kepemimpinan Camat sebagai penggerak utama aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kepemimpinan Camat dan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pelangiran, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Kepemimpinan Camat dalam pelayanan PATEN di Kecamatan Pelangiran berada pada kategori sangat baik., Hal ini ditunjukkan oleh penilaian responden yang memberikan nilai rata-rata (mean) tinggi pada seluruh pernyataan kepemimpinan. Camat dinilai mampu memberikan arahan dan bimbingan kerja yang jelas, mengambil keputusan secara tepat, memberikan motivasi, menunjukkan keteladanan, berkomunikasi dengan baik, serta bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan PATEN.
- Kinerja ASN dalam pelayanan PATEN di Kecamatan Pelangiran juga berada pada kategori sangat baik. ASN dinilai mampu melaksanakan pelayanan sesuai prosedur, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, memiliki disiplin kerja yang baik, serta bertanggung jawab terhadap tugas pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa ASN telah menjalankan perannya sebagai pelayan publik secara profesional.
- Kepemimpinan Camat memiliki peran penting dalam mendorong kinerja ASN. Kepemimpinan yang efektif, khususnya dalam hal keteladanan, komunikasi, dan motivasi, mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sehingga ASN terdorong untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan PATEN kepada masyarakat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- Berdasarkan hasil penelitian pada variabel kepemimpinan, indikator dengan nilai terendah adalah pada aspek pembimbingan terhadap ASN serta keterbukaan dalam menerima kritik dan saran. Oleh karena itu, disarankan agar Camat lebih meningkatkan peran dalam memberikan bimbingan secara langsung kepada ASN, khususnya ketika menghadapi kendala dalam pelaksanaan pelayanan PATEN. Selain itu, Camat juga

diharapkan dapat lebih terbuka terhadap kritik dan saran dari ASN guna menciptakan suasana kerja yang partisipatif dan mendorong perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

- b. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel kinerja ASN, indikator dengan nilai terendah adalah pada aspek kebiasaan menunda pekerjaan pelayanan. Oleh karena itu, ASN diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan dan manajemen waktu dalam bekerja, sehingga setiap pelayanan dapat diselesaikan secara tepat waktu tanpa adanya penundaan. Hal ini penting untuk menjaga kualitas pelayanan PATEN dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

REFERENSI

- Arikunto, S. (2017). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (2018). *Human Resource Management: An Experiential Approach* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Guntur, S. M., & et al. (2024). Pengaruh reward dan punishment terhadap semangat kerja karyawan PT. FIF Group Unit Tembilahan. *Jurnal Analisis Manajemen*, 6(1), 55–64.
- Guntur, S. M., & others. (2024). Peran sumber daya manusia dalam menumbuhkan jiwa entrepreneurship melalui kegiatan bazar Ramadhan. *LEADER: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 15–24.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hidayat, M. (2024). Pengaruh leadership terhadap kinerja ASN dalam pelayanan PATEN di Kecamatan Sukajadi. *Jurnal Governance*.
- Kartono, K. (2019). *Kepemimpinan: Teori dan Praktik*. Grasindo.
- Lestari, R. (2023). Pengaruh kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Mangkunegara, A. A. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Analisis Data Kualitatif*. UI Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Muchlis, M. (2022). Pengaruh e-satisfaction terhadap repurchase intention melalui e-WOM TikTok Shop. *Jurnal Analisis Manajemen*.
- Muchlis, M., Najamuddin, N., & Ridwan, M. (2025). Peningkatan kualitas publikasi ilmiah dosen. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*.
- Muchlis, M., Widyawati, W., & Maulana, R. (2023). Penggunaan Kahoot sebagai media pembelajaran. *IKHLAS: Jurnal Ilmiah*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang PATEN. (2010).
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan. (2018).
- Pratama, D. (2022). Hubungan kepemimpinan camat dengan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Publik*.
- Rivai, V. (2018). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Rajawali Pers.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson.
- Siagian, S. P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryadi, A. (2020). Pengaruh kepemimpinan camat terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Syafrinadina, A., Rahman, B., & Widyawati, C. (2025). *Ekonomi dan manajemen sumber daya manusia*. Gita Lentera.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. (2014).
- Wahyuni, S. N. (2021). Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja ASN. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.