

Peran Kinerja Pegawai dan Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Studi pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Solok

Afni Yeni¹, Nurhayati², Fitri Suriani³

^{1,2,3} Manajemen; Universitas Mahaputra Muhammad Yamin; Jl,Jend. Sudirman No.6, Kp. Jawa Sumatera Barat; (0755) 22075; e-mail: yeniafni92@gmail.com, nurhayatieti383@gmail.com, fitsuri11@gmail.com

* Korespondensi: e-mail: nurhayatieti383@gmail.com

Diterima: 10/04/25 ; Review: 26/04/25; Disetujui: 02/05/25.

Cara sitasi: Yeni A, N Nurhayati, Suriani F. 2025. Peran Kinerja Pegawai dan Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Studi pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Solok. Jurnal Administrasi Kantor. 13 (1): 32-46.

Abstrak: Studi berikut bertujuan sebagai pengetahuan dalam kinerja pegawai dan gaya kepemimpinan kepada kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Solok. Kategori studi yang difungsikan yaitu pendekatan kuantitatif dengan teknik total sampling, di mana seluruh populasi yang terdiri dari 37 pegawai dijadikan sebagai sampel. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner. Teknik untuk menganalisis data yang diperoleh yakni analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, uji t, serta uji f. hasil studi ini memperhatikan bahwasanya: (1) kinerja pegawai memberikan dampak signifikan kepada variabel independen di Dinas Penanaman Model dan PTSP Kota Solok; (2) kualitas pelayanan memberikan dampak signifikan kepada variabel independen di Dinas Penanaman Model dan PTSP Kota Solok; serta (3) gaya kepemimpinan dan variabel dependen mempunyai dampak signifikan dan serentak kepada variabel independen di Dinas Penanaman Model dan PTSP Kota Solok. Selain itu uji koefisien determinasi sebanyak 54,9% lalu selebihnya 45,1% difaktorkan kepada variabel lainnya yang tidak dimasukkan ke studi ini contohnya pengalamankerja, rotasi kerja, dan kepuasan kerja.

Kata kunci: Kinerja Pegawai, Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan

Abstract: The following study aims to provide knowledge on employee performance and leadership style towards service quality at the Investment and PTSP Office of Solok City. The study category used is a quantitative approach with a total sampling technique, where the entire population consisting of 37 employees is used as a sample. Data were collected using a questionnaire. The technique for analyzing the data obtained is multiple linear regression analysis showing that employee performance and leadership style have an effect on service quality, t-test, and f-test. The results of this study note that: (1) employee performance has a significant impact on the independent variables at the Investment Model and PTSP Office of Solok City; (2) service quality has a significant impact on the independent variables at the Investment Model and PTSP Office of Solok City; and (3) leadership style and dependent variables have a significant and simultaneous impact on the independent variables at the Investment Model and PTSP Office of Solok City. In addition, the coefficient of determination test was 54.9%, then the remaining 45.1% was factored into other variables not included in this study, for example work experience, job rotation, and job satisfaction.

Keywords: Employee Performance, Leadership Style, Service Quality

1. Pendahuluan

Prasyarat utama untuk melaksanakan semua tugas di berbagai bidang organisasi di dalam instansi adalah sumber daya manusia (SDM). Instansi seharusnya memiliki sumber daya manusia yang terampil untuk memberikan dampak pada perusahaan dalam mencapai tujuan dalam persaingan. Oleh sebab itu, manajemen sumber daya manusia (SDM) digunakan untuk melakukan peran penting pada perusahaan supaya bisa menjadi sumber daya manusia (SDM) yang bagus atau berkualitas [Wazna et al., 2022].

Pelayanan merupakan kebutuhan fundamental yang melekat dalam keberadaan manusia dan tidak dapat dipisahkan dari aspek kehidupannya. Masyarakat biasanya mengharapkan birokrat untuk menyediakan layanan publik yang berkualitas tinggi, tetapi harapan ini sering kali tidak terpenuhi karena, secara empiris, layanan publik yang selama ini disediakan masih rumit, lambat, dan melelahkan bagi mereka yang menyediakannya [Wazna et al., 2022].

Peningkatan kualitas SDM di instansi pemerintah sangat penting untuk memastikan pemerintah dalam tata Kelola yang optimal serta efektif pada layanan publik. SDM yang bermutu memungkinkan perumusan kebijakan yang lebih baik, pengelolaan perubahan yang adaptif, serta peningkatan efisiensi dan efektivitas operasional. Kualitas sumber daya manusia baik memungkinkan instansi pemerintah untuk merumuskan kebijakan yang efektif, mengelola perubahan dengan lebih adaptif, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintah. Dengan aparatur yang profesional dan berkapasitas tinggi, instansi pemerintah dapat lebih responsif terhadap dinamika sosial, ekonomi, politik, dan teknologi, kemudian bisa menawarkan layanan lebih baik ke masyarakat [Purnomo, 2022].

Menurut definisi, semua langkah yang diambil bisnis untuk memuaskan harapan pelanggan termasuk dalam kualitas layanannya. Pemilik layanan dalam hal ini menawarkan layanan dalam bentuk kecepatan, kenyamanan, hubungan, kemampuan, dan keramah-tamahan, yang semuanya ditunjukkan oleh sikap dan cara mereka melayani pelayan. Pada intinya, layanan adalah kegiatan yang diberikan oleh bisnis atau individu kepada pelayan [Nirwana et al., 2024].

Berbagai tuntutan terhadap pelayanan publik yang muncul sebagai indikator ketidakpuasan masyarakat menunjukkan bahwa sekarang, pelayanan publik masih menjadi permasalahan memerlukan perhatian serius serta penyelesaian secara

komprehensif. Seiring dengan dinamika tuntutan masyarakat yang terus berkembang serta perubahan internal dalam sistem pemerintahan, pemerintah terus berupaya melakukan pembaruan dalam pelayanan publik, baik dari segi paradigma maupun format pelayanan, guna meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menentukan kualitas suatu layanan, penting untuk mempertimbangkan bagaimana penyedia layanan memperlakukan klien atau masyarakat guna memastikan kepuasan mereka. Berusaha untuk memeriksa bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan, mengingat bahwa kepuasan pelanggan dapat bervariasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas layanan, responsivitas, keandalan, serta cara penyedia layanan dalam menangani keluhan dan kebutuhan pelanggan, dengan fokus pada aspek-aspek utama yang berkontribusi terhadap pengalaman pelanggan yang positif. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan publik juga menuntut adanya kolaborasi yang sinergis antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan serta pengawasan terhadap kebijakan dan implementasi pelayanan publik menjadi elemen penting dalam menciptakan sistem pelayanan yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan.

Kinerja adalah perpaduan antara bakat, kesempatan, dan upaya yang dapat dievaluasi berdasarkan hasil. Kinerja, dengan demikian, adalah jumlah dari upaya dan peluang individu yang ditunjukkan oleh hasil pekerjaannya. Perilaku individu untuk mencapai tujuan disebut upaya. Dengan demikian, perilaku dan kinerja terkait dalam konteks ini. Kemampuan yang rendah dikombinasikan dengan motivasi yang rendah akan menghasilkan kinerja yang buruk. Selain itu, menurut Mitchell dalam Mulyasa, “Kualitas kerja, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi” adalah beberapa komponen yang membentuk kinerja. Dengan demikian, kinerja dapat diartikan sebagai tindakan individu yang dapat melaksanakan tanggung jawab serta tugas yang didapatkan kepadanya [Zahara et al., 2023]. Meningkatkan kinerja pegawai untuk mencapai tujuan sesuai dengan peran, tanggung jawab, dan budaya tempat kerja mereka [Mardiosa et al., 2023]

Istilah “kepemimpinan” berawal dari kata “pimpin”, juga mengandung kata “membimbing”, ‘mengarahkan’, “membina atau mengatur”, serta “menunjukkan atau

mempengaruhi”. Keberhasilan tugas yang mereka awasi adalah tanggung jawab fisik dan spiritual pemimpin. Akibatnya, kepemimpinan itu sulit, dan setiap orang mendekatinya dengan cara yang berbeda [Yeni et al., 2023]. Menciptakan budaya tempat kerja yang positif sangat penting untuk merekrut pekerja terbaik. Pemimpin memiliki peran utama dalam merbitkan kerja yang positif dan sehat, akhirnya digilirannya menjadi kan peningkata daya produksi pada pekerja. Jika setiap orang dapat berkomitmen pada pekerjaan mereka dengan memahami peran dan deskripsi pekerjaan masing-masing, budaya ini akan tercapai. Sebagai hasilnya, setiap pekerja memiliki peran dalam mencapai tujuan organisasi yaitu memberikan layanan yang cepat dan ramah kepada masyarakat Nagari [Sriyanti Esi, Defitri Yulia Siska, Indrawati Netti, Yeni Afni, 2022].

Menurut [Syafuruddin et al., 2021] kepemimpinan adalah keterampilan menyebabkan sifat manusia secata sendiri ataupun bersama, atau praktik mempengaruhi perilaku orang lain. Selain itu, perlu diingat bahwa peraturan dan proses birokrasi tidak harus menjadi satu-satunya kendala dalam kepemimpinan. Selama seseorang menunjukkan kapasitas untuk membentuk tindakan orang lain untuk mencapai tujuan tertentu, kepemimpinan dapat terjadi di mana saja. Seorang pemimpin yang baik dapat beradaptasi dengan situasi, memberikan motivasi, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pertumbuhan dan inovasi. Selama seseorang memiliki kapasitas untuk membentuk tindakan, pemikiran, dan keputusan orang lain dalam mencapai tujuan yang diinginkan, kepemimpinan dapat terjadi di berbagai konteks, baik dalam lingkungan kerja, komunitas, maupun dalam kehidupan sehari-hari.

Gaya kepemimpinan merupakan faktor penting dalam keunggulan layanan, yang secara langsung memengaruhi produktivitas kerja. Rendahnya produktivitas sering kali disebabkan oleh gaya kepemimpinan yang kurang memperhatikan kesejahteraan anggota tim. Oleh sebab itu, supaya terlihat efektif pada pencapaian suatu tujuan organisasi, kepemimpinan harus mampu memberikan pengaruh positif serta membentuk perilaku anggota dalam organisasi. Hal ini sesuai dengan pandangan (Ranupandojo 2012) bahwa tindakan pemimpin dimaksud untuk menyatukan tujuan kelompok atau pribadi dengan tujuan organisasi. Dalam struktur organisasi yang membagi tanggung jawab dan peran serta membatasi kebebasan individu, individu dan kerja sama adalah esensi organisasi. Menurut (Handoko 2012), inilah mengapa sangat penting untuk

mengakui pentingnya unit tenaga kerja dalam bisnis. Karena SDM merupakan peran penting sebagai tercapainya suatu tujuan pada perusahaan [Widyanti and Basuki, 2021].

Standar perilaku yang digunakan seseorang ketika mencoba memengaruhi orang lain dikenal sebagai gaya kepemimpinan. Mayoritas orang menganggap gaya kepemimpinan sebagai jenis kepemimpinan. Menurut Siagian dan yang lainnya, gaya kepemimpinan seseorang sama dengan jenis kepemimpinan yang dipraktikkannya [Irwan, Asri, 2022].

Manajemen dan kepemimpinan yang persuasif diperlukan untuk keberhasilan organisasi yang optimal. Ketika dunia menjadi lebih dinamis, dibutuhkan pemimpin yang dapat mengidentifikasi visi masa depan dan memotivasi semua karyawan untuk bekerja sama mewujudkannya. Pemimpin yang kompeten mampu memotivasi, membimbing, dan membujuk anggota timnya untuk menghasilkan pekerjaan yang berkualitas. Pemimpin juga harus bertanggung jawab terhadap seluruh stafnya [Saputra and Wibowo, 2023].

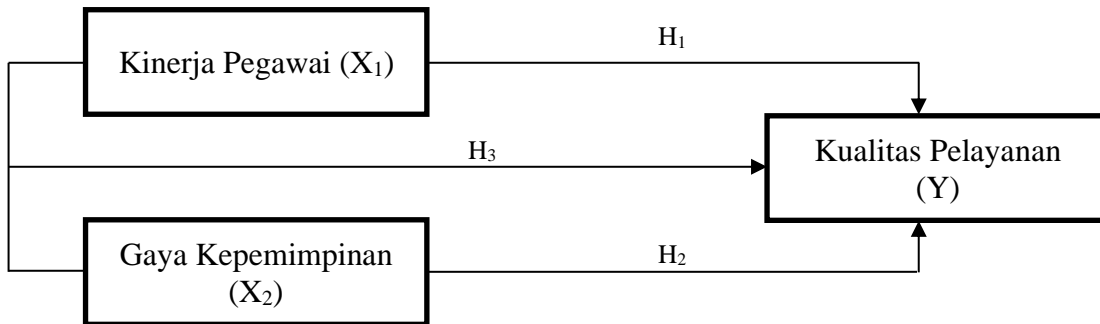
Pada studi penelitian ini dilakukan di Dewan Perwakilan Mahasiswa (DPM) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Solok. Kantor Investasi serta Layanan Terpadu mendukung Walikota dalam pelaksanaan layanan perizinan terpadu pemerintah daerah. Kantor ini dipimpin oleh seorang atasan, kemudian melapor pada Walikota menyampaikan ke sekretaris daerah. Korporasi ini menaungi DPM dan PTSP, yang bertanggung jawab sebagai menangani permohonan hingga izin diberikan. Sebagai hasilnya, Walikota Solok telah memberikan kuasa kepada pemimpin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk mendapatkan izin.

Bidang administratif dan teknis tercakup dalam layanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP. Pendaftaran, layanan pengaduan, administrasi perizinan, dan informasi mengenai persyaratan dan prosedur perizinan termasuk dalam kategori administratif. Penelitian lapangan dan pembelaan kepentingan tertentu, seperti lingkungan bangunan, rencana pemerintah, dan lain-lain, termasuk dalam bidang teknis.

Karyawan di lokasi penelitian terus gagal menyerahkan pekerjaan atau menyelesaikan tugas tepat waktu, yang merupakan sebuah fenomena. Layanan karyawan kepada masyarakat masih dianggap berkualitas rendah, dan tidak banyak layanan karyawan yang ramah. Selain itu, beberapa karyawan percaya bahwa komunikasi antara pemimpin dan anggota kurang terbuka, pemimpin gagal dalam

memberikan tugas, yang menyebabkan koordinasi tim berjalan lebih lambat dibandingkan dengan pekerjaan individu.

Kerangka Pemikiran



Sumber: Data diolah sendiri, (2025).

Gambar 1. Kerangka Berpikir

Ketika masalah penelitian dirumuskan dalam bentuk kalimat pertanyaan, hipotesis penelitian berfungsi sebagai solusi jangka pendek. Karena solusi yang diberikan pada faktor empiris yang berasal dari pengumpulan data, maka hipotesis penelitian disebut sebagai solusi sementara. Di bawah ini dipaparkan hipotesis dalam studi yang akan dilakukan yaitu:

- H₁ : Diduga Kinerja Pegawai berdampak bagi Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Solok.
- H₂ : Diduga Gaya Kepemimpinan berdampak bagi Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Solok
- H₃ : Diduga Kinerja Pegawai beserta Gaya Kepemimpinan berdampak kepada Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Solok

2. Metode Penelitian

Pada studi peneliti menggunakan jenis studi kuantitatif, yang merupakan teknik untuk mengatasi masalah penelitian termasuk data dalam bentuk nilai numerik dan perangkat lunak statistik [Artaningsih et al., 2023]. Sumber primer merupakan data utama pada studi ini. Untuk mengumpulkan data yang diperoleh yaitu kuesioner. Sebanyak 37 pegawai menjadi populasi dalam studi ini. Teknik yang digunakan dalam mengambil sampel yaitu Total *Sampling*, Penelitian ini menerapkan metode pemilihan

yang diberikan peluang pada setiap responden sebagai target pemilihan. Teknik pengambilan data yang dipergunakan dalam meliputi uji reliability, analisis rerese linier berganda, uji validitas, koefisien determinasi, serta uji t dan uji f.

Table 1. Definisi Operasional

No	Nama Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kinerja Pegawai (X1)	Kinerja pegawai merupakan hasil dicapai seorang pekerja ketika menjalankan tugas dan kewajibannya. Sejumlah faktor, termasuk pencapaian target, produktivitas, kualitas kerja, dan keterampilan kerja tim, dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan karyawan [Purnomo, 2022].	1. Kuantitas kerja 2. Kualitas kerja 3. Efisiensi penyelesaian tugas 4. Kedisiplinan dalam bekerja 5. Inisiatif 6. Ketelitian 7. Kepemimpinan 8. Kejujuran 9. Kreativitas, [Purnomo, 2022]	Likert
2.	Gaya Kepemimpinan (X2)	Gaya kepemimpinan didefinisikan sebagai seorang pemimpin memimpin kelompoknya untuk mencapai tujuan perusahaan. Gaya kepemimpinan mencakup tindakan, prinsip, dan strategi untuk menginspirasi anggota tim, [Saputra and Wibowo, 2023].	1. Sifat 2. Kebiasaan 3. Tempramen 4. Karakter 5. Kepribadian, [Wazna et al., 2022]	Likert
3.	Kualitas Pelayanan (Y)	Kualitas pelayanan adalah standar kualitas yang ditawarkan bisnis kepada klien dalam upaya memenuhi atau melampaui harapan mereka. Faktor utama dalam menciptakan hubungan yang langgeng dengan klien adalah kualitas layanan, [Citra, 2023].	1. Bukti Fisik 2. Empati 3. Keandalan 4. Daya tanggap 5. Jaminan, [Artaningsih et al., 2023]	Likert

Sumber: Data diolah sendiri, 2025

3. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

1) Uji Validitas

Tiga puluh tujuh (37) responden diberikan kuesioner, yang mencakup 30 pertanyaan, 10 pertanyaan tentang Kinerja Pegawai (X1), 10 pertanyaan tentang Gaya Kepemimpinan (X2), dan 10 pertanyaan tentang Kualitas Pelayanan (Y). Semua pertanyaan dianggap valid selama nilai r hitung atau kolom korelasi total lebih tinggi dari rtabel. Nilai validitas untuk elemen pernyataan variabel Kinerja Pegawai, Gaya Kepemimpinan, dan Kualitas Pelayanan ditentukan Nilai signifikansi yang ada dibawah 0,05 dan r hitung $> 0,361$ dalam hal ini rtabel ditetapkan sebesar 0,316. Maka demikian, bisa disimpulkan bahwasannya setiap pernyataan tersebut memiliki validitas memadai, sehingga dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

Table 2. Uji Hasil Validitas

Variabel	Items	r- hitung	r- tabel	Kesimpulan
Kinerja Pegawai (X1)	X1.1	0.729	0,316	Valid
	X1.2	0.665	0,316	Valid
	X1.3	0.852	0,316	Valid
	X1.4	0.853	0,316	Valid
	X1.5	0.617	0,316	Valid
	X1.6	0.729	0,316	Valid
	X1.7	0.815	0,316	Valid
	X1.8	0.788	0,316	Valid
	X1.9	0.831	0,316	Valid
	X1.10	0.869	0,316	Valid
Gaya Kepemimpinan (X2)	X2.1	0.792	0,316	Valid
	X2.2	0.820	0,316	Valid
	X2.3	0.841	0,316	Valid
	X2.4	0.854	0,316	Valid
	X2.5	0.864	0,316	Valid
	X2.6	0.893	0,316	Valid
	X2.7	0.818	0,316	Valid
	X2.8	0.776	0,316	Valid
	X2.9	0.748	0,316	Valid
	X2.10	0.816	0,316	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)	Y1.1	0.508	0,316	Valid
	Y1.2	0.386	0,316	Valid
	Y1.3	0.466	0,316	Valid
	Y1.4	0.592	0,316	Valid
	Y1.5	0.779	0,316	Valid
	Y1.6	0.797	0,316	Valid
	Y1.7	0.761	0,316	Valid
	Y1.8	0.823	0,316	Valid
	Y1.9	0.739	0,316	Valid
	Y1.10	0.723	0,316	Valid

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, (2025)

2) Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, reliabilitas kuesioner diuji sebagai alat untuk mengukur suatu variabel. Jika jawaban responden terhadap pernyataan yang diberikan dari waktu ke waktu tetap konstan dan stabil, jadi item yang telah dapat diandalkan. Nilai *Cronbach's Alpha* bisa dipergunakan sebagai pengujian reliabilitas, jika angkanya lebih dari 0,60 sehingga instrumen dianggap reliabel.

Table 3. Uji Hasil Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alfa	N of Item	Kesimpulan
Kinerja Pegawai (X1)	0.927	10	Reliabel
Gaya Kepemimpinan (X2)	0.946	10	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y1)	0.862	10	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 19, (2025)

Berdasarkan tabel 3, bisa diketahui bahwa Kinerja Pegawai (X1), Gaya Kepemimpinan (X2), serta Kualitas Pelayanan (Y), mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* besarnya dari nilai tetapan 0,60 serta dinyatakan reliabel seluruhnya dan dapat digunakan pada penelitian berikutnya.

3) Analisis Regresi Linear Berganda

Table 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,983	4,895		2,652	,012
Kinerja Pegawai	,509	,092	,647	5,544	,000
Gaya Kepemimpinan	,200	,085	,273	2,345	,025

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, (2025)

Tabel yang digunakan ini merupakan hasil uji regresi berganda, kemudian nilai yang sudah diperoleh akan dimasukkan ke persamaan linear dan hasilnya ada di bawah ini:

$$Y = 12,983 + 0,509 X_1 + 0,200 X_2 + e$$

Melalui persamaan yang sudah ada itu, bisa dijelaskan bahwasanya :

- a. Konstanta sebesar 12,983, artinya Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Solok akan naik

sebanyak 12,983 satuan jika variabel Kinerja Pegawai (X1), Gaya Kepemimpinan (X2), dan Kualitas Pelayanan (Y) bernilai tetap atau nol.

- b. Variabel Kinerja Pegawai (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,509, yang adanya hubungan positif antara Kinerja Pegawai (X1) dengan Kualitas Pelayanan (Y). Dengan mengasumsikan bahwa variabel lain tetap tidak mengalami perubahan, setiap peningkatan sebesar 1 satuan dalam Kinerja Pegawai akan berkontribusi pada variabel peningkatan Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Solok sebesar 0,509 satuan.
- c. Terdapat hubungan positif antara Kualitas Pelayanan pada DPM dan PTSP Kota Solok dengan variabel Gaya Kepemimpinan (X2). Hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,200, yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Gaya Kepemimpinan, dengan asumsi variabel lainnya tetap, akan menyebabkan peningkatan Kualitas Pelayanan sebesar 0,200 satuan.

4) Uji Determinasi (R²)

Table 5. Hasil Uji koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	,741 ^a	,549	,523	3,079

a. Predictors: (Constant), Gaya Kepemimpinan, Kinerja Pegawai

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, (2025)

Nilai R² sebesar 54,9% memperhatikan Gaya Kepemimpinan (X2) dan Kinerja Karyawan (X1) memengaruhi Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 54,9%, sementara 45,1% berdampak pada faktor lain yaitu Pengalaman Kerja, Rotasi Kerja, dan Kepuasan Kerja. Semakin mendekati 1, semakin besar dampak pada variabel independent kepada variabel dependen.

5) Uji t

Table 6. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12,983	4,895		2,652	,012

Table 6. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Kinerja Pegawai	,509	,092	,647	5,544	,000
Gaya Kepemimpinan	,200	,085	,273	2,345	,025

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS, (2025)

Melalui tabl ini, didapat hasil yang akan diperlihatkan berikut:

- Untuk H_1 , $5,544 > 2.032$ dan sig. Adalah sebanyak $0,000 < 0,05$, sehingga diketahui H_1 sesuai. Dengan demikian, ini diartikan bahwasanya Kinerja Pegawai berpengaruh kepada Kualitas pelayanan (Y) Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Solok.
- Untuk H_2 $2,345 > 2,032$ dan sig. Adalah sebanyak $0,025 < 0,05$. Sehingga diketahui H_2 sesuai. Degan demikian, ini artinya bahwasanya Gaya Kepemimpinan (X2) berpengaruh kepada Kualitas leayanan (Y) Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Solok.

6) Uji F

Table 7. Hasil Uji f

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	392,568	2	196,284	20,710	,000 ^a
Residual	322,242	34	9,478		
Total	714,811	36			

Sumber: Hasil Olah Data Peneliti, (2025)

Hipotensi ketiga sudah sesuai disebabkan nilai perbandingan fhitung dengan ftabel adalah lebih besar ($20,710 > 3.28$) dan nilai sig $< \alpha 0.05$ dengan ($0.000 < 0.05$), memperlihatkan bahwasanya variabel dependen (kualitas layanan) dipengaruhi secara signifikan oleh faktor independen (gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan) secara bersamaan.

2. Pembahasan

Dilihat dari pengujian yang sudah dilakukan sebelumnya memberikan hasil yang menunjukkan Kinerja Pegawai (X1) dan Gaya Kepemimpinan (X2) memiliki dampak

pada sig terhadap Kualitas Pelayanan (Y) Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Solok.

1. Analisis Regresi Linear Berganda

$$Y = 12,983 + 0,509 X_1 + 0,200 X_2 + e.$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa variabel Kinerja Pegawai (X_1) dan Gaya Kepemimpinan (X_2) berdampak kepada Kualitas Pelayanan (Y) pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Solok Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja pegawai serta penerapan gaya kepemimpinan yang efektif dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan di instansi tersebut.

2. Koefisien Determinasi R²

Berdasarkan analisis yang dilakukan, nilai koefisien determinasi sebanyak 0,549 atau 54,9%, yang mengindikasikan bahwa variabel bebas, yaitu Kinerja Pegawai dan Gaya Kepemimpinan, memiliki kontribusi sebesar 54,9% terhadap perubahan Kualitas Pelayanan (Y). Sementara itu, sebesar 45,1% sisanya dipengaruhi factor-faktor lain yang tidak digunakan dalam studi ini, contohnya Kepuasan Kerja, Rotasi Kerja, dan Pengalaman Kerja.

Menurut penelitian terdahulu [Yeni and Supriadi, 2019] Adjusted R Square menunjukkan koefisien determinasi sebesar 0,653. Mengindikasikan bahwasanya sebesar 65,3% variabel terikat bisa menjelaskan dari variabel bebas di dalam model. Sementara itu, sisanya, yaitu 34,7%, Dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dicakup dalam penelitian ini, seperti faktor kualitas infrastruktur yang tersedia, kompensasi (reward) yang ditawarkan, keteladanan pimpinan, keadilan, hubungan antar manusia, dan lain sebagainya.

3. Dampak Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian terhadap hipotesis pertama (H1), ditemukan bahwa variabel Kinerja Pegawai (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Solok. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai thitung sebesar 5,544 > dibandingkan dengan ttabel yang bernilai 2,032. Selain itu, nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000, dengan nilai yang berada di bawah batas signifikansi 0,05, hipotesis H1 dinyatakan diterima. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan

bahwa Kinerja Pegawai memiliki kontribusi yang positif dan signifikan terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan.

Sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh [Novia et al., 2023], menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik secara signifikan dipengaruhi oleh kemampuan kerja dan kualitas kerja. Hal ini menunjukkan bagaimana kualitas layanan publik dipengaruhi oleh kemampuan kerja serta kualitas kerja.

4. Dampak Gaya Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis yang dilaksanakan, variabel Gaya Kepemimpinan (X2) terbukti mempunyai dampak signifikan kepada Kualitas Pelayanan (Y). dapat dilihat dari thitung $2,3455 >$ dibandingkan oleh t-tabel $2,032$. selain dari itu, signifikansi yang didapatkan yaitu $0,0255 <$ dari ambang batas $0,05$. Kemudian, hipotesis kedua (H2) dapat diterima. Menurut hasil penelitian terdahulu Gaya Kepemimpinan memiliki dampak positif terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan.

5. Pengaruh Kinerja Pegawai (X1) dan Gaya Kepemimpinan (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Hasil pengujian secara simultan melalui uji F menunjukkan bahwa nilai Fhitung sebesar $20,710 >$ dibandingkan dengan Ftabel sebesar $3,28$. Selain itu, tingkat signifikansi yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kinerja Pegawai (X1) dan Gaya Kepemimpinan (X2) Variabel X secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Kinerja Pegawai yang baik, meliputi aspek kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan, berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, penerapan gaya kepemimpinan yang efektif, seperti kepemimpinan transformasional dan transaksional, berperan dalam memotivasi serta mengarahkan pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Interaksi antara Kinerja Pegawai dan Gaya Kepemimpinan juga berkontribusi terhadap perubahan dalam kualitas layanan. Selanjutnya meningkatkan kualitas layanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Solok, diperlukan upaya dalam meningkatkan kinerja pegawai serta mengembangkan gaya kepemimpinan yang lebih efektif.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Kinerja Pegawai serta Gaya Kepemimpinan pada Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota

Solok, bisa diambil kesimpulan bahwasanya kualitas layanan yang ditawarkan oleh dinas tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Pertama, Kinerja pegawai (X1) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y), yang menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kedua, Gaya Kepemimpinan (X2) berperan secara signifikan dalam memengaruhi Kualitas Pelayanan (Y). Kepemimpinan yang efektif berperan dalam membangun lingkungan kerja yang harmonis serta memberikan panduan yang jelas bagi anggota tim, serta mendorong motivasi dan produktivitas pegawai. Dengan adanya kepemimpinan yang baik, pegawai dapat bekerja dengan lebih optimal, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih responsif, efisien, dan berkualitas. Ketiga, secara simultan, Kinerja Pegawai (X1) serta Gaya Kepemimpinan (X2) memiliki dampak yang signifikan pada Kualitas Pelayanan (Y) di DPM dan PTSP Kota Solok. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi antara kinerja pegawai yang optimal dan kepemimpinan yang efektif dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Sinergi antara faktor individu (kinerja pegawai) dan faktor manajerial (gaya kepemimpinan) menjadi kunci utama dalam menciptakan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Dengan demikian, agar peningkatan kualitas layanan pada DPM dan PTSP Kota Solok, perlu adanya strategi yang berfokus pada peningkatan kompetensi dan kinerja pegawai, serta penguatan gaya kepemimpinan yang adaptif dan inovatif. Langkah-langkah seperti pelatihan pegawai, evaluasi kinerja yang berkelanjutan, serta penerapan gaya kepemimpinan yang partisipatif dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Referensi

- Artaningsih L, Metera IGM, Arta Jiwa IDN. 2023. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng. *Widya Amerta* 10: 77–96.
- Citra M. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan Perangkat Desa Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Sei Suka Deras. *Journal on Education* 6: 8077–8084.
- Irwan, Asri dan R. 2022. Pengaruh kepemimpinan, iklim organisasi, dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada dinas tanaman pangan dan hortikultura kabupaten gowa. *Jurnal Inovasi dan Pelayanan Publik Makassar* 1: 1–16.
- Mardiosa Y, Nurhayati, Indrawati N. 2023. Pengaruh Kompetensi, Tanggung Jawab Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Padadinas Perdagangan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis* 1: 178–190.

- Nirwana I, Yeni A, Hijrah TA. 2024. Pengaruh Kepuasan Konsumen SPBU melalui Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan. 17: 405–414.
- Novia SPU, Afni Y, Rasidah N. 2023. Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) Dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Solok. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen* 3: 110–121.
- Purnomo MW. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Bnn Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Mitra Manajemen* 6: 69–82.
- Saputra W, Wibowo I. 2023. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. *Majalah Ilmiah UNIKOM* 16: 185–188.
- Sriyanti Esi, Defitri Yulia Siska, Indrawati Netti, Yeni Afni N. 2022. Edukasi Pemahaman Kepemimpinan Dan Job Description Pada Perangkat Nagari Koto Laweh. 1: 1531–1538.
- Syafruddin S, Intang SN, Selvia S. 2021. Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Stikes Salewangang Maros. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 6: 1–12.
- Wazna UH Al, Athifah I, Putri YI. 2022. Dampak Gaya Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Kelurahan Anduring. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development* 4: 301–309.
- Widyanti R, Basuki MS. 2021. *Perilaku Organisasi (Teori dan Konsep) Jilid 1*. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin.
- Yeni A, Sabri W, Roza S. 2023. Pengaruh Kepemimpinan, Struktur Organisasi, Kedisiplinan, dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan (studi kasus Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok). *JUBIMA: Jurnal Bintang Manajemen* 1: 76–88.
- Yeni A, Supriadi. 2019. Penerapan Analisis Jabatan Terhadap Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Kota Sawahlunto. *Jurnal Advanced* 13: 1–23.
- Zahara N, Nurhayati, Indrawati N. 2023. Pengaruh Penempatan Pegawai dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sawahlunto. *jurnal Pendidikan Tambusai* 7: 24992–25001.