



## Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Polres Kota Mamuju

Muhammad Aqil<sup>1</sup>, Ramli S<sup>2</sup>, Rohsita Amalyah Rasyid<sup>3</sup>, Hari Yeni<sup>4</sup>, Alamsyah<sup>5</sup>

Post Graduate Management, Muhammadiyah University of Mamuju, Indonesia.

<sup>1</sup>Email : [muh\\_aqil@unimaju.ac.id](mailto:muh_aqil@unimaju.ac.id)

<sup>2</sup>Email: [irvanramli@gmail.com](mailto:irvanramli@gmail.com)

<sup>3</sup>Email : [rhs.rasyid@gmail.com](mailto:rhs.rasyid@gmail.com)

<sup>4</sup>Email : [hari\\_yeni@unimaju.ac.id](mailto:hari_yeni@unimaju.ac.id)

<sup>5</sup>Email: [alamallo86@gmail.com](mailto:alamallo86@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja secara parsial dan simultan terhadap kualitas pelayanan pada Polres Kota Mamuju. Penentuan sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik sampling jenuh (sensus), sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Personel/Pegawai pada Polres Kota Mamuju berjumlah 72 orang. Hasil pengujian menunjukkan bahwa secara parsial variabel gaya kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Polres Kota Mamuju dan secara simultan variabel gaya kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap terhadap kualitas pelayanan pada Polres Kota.

**Kata kunci:** Gaya Kepemimpinan Transformasional, Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan

### Abstract

*This research aims to determine and analyze the influence of transformational leadership style and work discipline partially and simultaneously on service quality at the Mamuju City Police. Determining the sample for this research was carried out using a saturated sampling technique (census), so that the sample used in this research was all personnel/employees at the Mamuju City Police, totaling 72 people. The test results show that partially the variables transformational leadership style and work discipline have a significant positive effect on the quality of service at the Mamuju City Police and simultaneously the variables transformational leadership style and work discipline have a significant positive effect on the quality of service at the City Police..*

**Key words:** Transformational Leadership Style, Work Discipline, Service Quality

### PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan organisasi. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia merupakan aset penting bagi organisasi yang mampu menggerakkan sumber daya lain untuk dapat menciptakan keunggulan kompetitif bagi organisasi. Banyak organisasi yang telah menyadari akan pentingnya memelihara sumber daya manusia yang dimilikinya ini dikarenakan sumber daya manusia memiliki sumbangan yang sangat besar dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi sehingga timbul tuntutan adanya pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki organisasi menjadi lebih baik lagi. Bagaimanapun sarana dan prasarana yang dimiliki oleh organisasi tanpa didukung sumber daya manusia yang berkualitas maka akan menghambat pencapaian tujuan organisasi. Memahami pentingnya keberadaan

sumber daya manusia maka organisasi berusaha menciptakan agar setiap sumber daya manusia yang dimiliki dapat mendukung keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi.

Hal ini juga dapat terjadi di dalam organisasi pemerintahan, Salah satunya adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan organisasi publik atau pemerintah yang dalam perjalanan sejarahnya cukup lama berada dalam sistem organisasi militer. Sistem organisasi militer telah mewarisi dan menanamkan nilai-nilai pragmatis dan terstruktur dalam pengelolaan sumber daya manusianya, meskipun saat ini Polri telah melakukan reformasi di dalam organisasinya. Semestinya Polri harus kembali kepada nilai-nilai yang terkandung di dalam Tribhata dan Catur Prasetya sebagai falsafah dan pedoman hidup setiap anggota Polri. Karena dapat dijadikan sebagai landasan untuk menciptakan dan mewujudkan budaya organisasi baru di dalam Institusi Polri. Peningkatan kompetensi merupakan ciri dari lingkungan yang senantiasa berubah. Hal ini sejalan dengan kebutuhan pemimpin transformasional (Abubakar, Herminawaty and Palisuri, Palipada, 2019).

Polri dalam mencapai tujuan organisasinya harus didukung oleh sumber daya manusia serta adanya seorang pemimpin yang reformis dan peduli terhadap perubahan dan dapat memberikan peran penting di dalam jalannya roda organisasi. Sesuai dengan perannya, pemimpin sebagai penunjuk arah dan tujuan di masa depan (direct setter), agen perubahan (agent of change), negosiator (spokesperson), dan sebagai pembina (coach) dalam menggerakkan seluruh komponen atau sumber daya organisasinya untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, seorang pemimpin harus mampu mengarahkan motivasi dengan menciptakan kondisi organisasi melalui pembentukan budaya organisasi sehingga para anggota merasa terpacu untuk bekerja lebih keras agar kinerja yang dicapai juga tinggi. Salah satu elemen yang bernilai penting dalam sistem organisasi selain budaya organisasi adalah kepemimpinan (leadership). Peran kepemimpinan yang sangat strategis dan penting dalam pencapaian misi, visi, dan tujuan organisasi, merupakan salah satu motif yang mendorong manusia untuk menyelidiki secara mendalam terkait dengan kepemimpinan. Selain dari pada itu pemimpin juga sangat berperan terhadap tumbuh kembangnya budaya organisasi yang ada di dalam organisasinya. Baik dan buruknya suatu organisasi adalah tergantung dari kondisi organisasi yang diciptakan oleh pemimpinnya yang nantinya terbentuk menjadi suatu budaya organisasi di dalamnya.

Polres kota Mamuju adalah salah satu perangkat polri yang memiliki tugas pokok untuk Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakan hukum, serta melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat di Kota Mamuju. Dalam melaksanakan fungsinya Polres kota Mamuju harus memiliki kinerja yang tinggi untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Meneliti lebih lanjut permasalahan yang terjadi pada Polres kota Mamuju adalah kinerja yang dimiliki oleh Personel/pegawai belum mencapai standar kinerja yang telah ditetapkan. Belum tercapainya standar kinerja yang dimiliki Personel/pegawai akan berdampak pada menurunnya kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh para Personel/pegawai kepada masyarakat sehingga kinerja Personel/pegawai harus ditingkatkan lagi. Rendahnya kinerja yang dimiliki Personel/pegawai diduga disebabkan kurang optimalnya penerapan gaya kepemimpinan transformasional dan rendahnya disiplin kerja yang dimiliki Personel/pegawai.

Penerapan gaya kepemimpinan pada Polres Kota Mamuju menerapkan gaya kepemimpinan transformasional yang ditandai dengan adanya dorongan dari atasan kepada bawahan agar bisa menciptakan kualitas pelayanan yang lebih tinggi melebihi standar yang telah ditetapkan oleh organisasi namun dorongan untuk mencapai standar kinerja yang lebih tinggi tersebut, tidak dibarengi dengan pemberian solusi berupa ide-ide atau gagasan kepada bawahan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi personel/pegawai. Ini dibuktikan dengan adanya beberapa personel/pegawai yang belum mencapai standar kinerja yang telah ditentukan oleh organisasi. Menurut Robbin, dalam (Sanjaya, 2021), mengatakan bahwa kepemimpinan transformasional adalah seorang pemimpin yang dapat menuangkan perhatiannya terhadap suatu permasalahan yang dijumpai oleh pengikutnya dan kebutuhan perkembangan setiap pengikutnya dengan memberikan semangat dan motivasi untuk mencapai tujuannya.

Variabel lain yang diduga mempengaruhi rendahnya kualitas pelayanan Polres Kota Mamuju adalah disiplin kerja yang dimiliki personel/pegawai. Sikap disiplin kerja yang baik pada personel/pegawai mencerminkan besarnya tanggung jawab yang dimiliki oleh seseorang personel/pegawai terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya di dalam suatu organisasi. Sikap disiplin kerja yang baik pada personel/pegawai akan mendorong gairah kerja, semangat kerja yang

berdampak pada kinerja yang dimiliki oleh personel/pegawai tersebut. menurut Chewe & Taylor (2021) disiplin kerja merupakan kemampuan atau sikap seseorang dalam menaati aturan yang telah ditetapkan dengan tepat waktu. Disiplin kerja yang dimiliki pegawai pada Polres Kota Mamuju berada dalam kategori rendah. Rendahnya disiplin kerja yang dimiliki disebabkan pegawai yang melanggar aturan-aturan seperti datang terlambat, pulang mendahului, pelanggaran tata busana dan kehadiran personel/pegawai yang rendah.

Berdasarkan uraian diatas, rendahnya kualitas pelayanan yang dimiliki oleh personel/pegawai Polres Kota Mamuju diduga disebabkan kurang optimalnya penerapan gaya kepemimpinan transformasional dan rendahnya disiplin kerja personel/pegawai. Menurut Suwatno (2019), penerapan gaya kepemimpinan transformasional yang tepat pada sebuah organisasi akan mempengaruhi pegawai hingga membuat pegawai merasa sebuah rasa percaya diri, bangga, loyalitas dan rasa hormat kepada pimpinannya dan juga memiliki motivasi untuk melakukan lebih dari yang diharapkan. Hal ini akan berdampak pada kinerja pegawai yang tinggi, ini dikarenakan pegawai menjadi percaya diri untuk mencapai sasaran pencapaian kinerja yang lebih optimal. Pendapat ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Putu Darmawan Putra (2019), bahwa gaya kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, (1) Apakah gaya kepemimpinan transformasional secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Polres Kota Mamuju (2) Apakah disiplin kerja transformasional secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Polres Kota Mamuju (3) Apakah gaya kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Polres Kota Mamuju?

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh (1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan transformasional secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Polres Kota Mamuju, (2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Polres Kota Mamuju, (3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Polres Kota Mamuju.

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu ekonomi manajemen sumber daya manusia mengenai gaya kepemimpinan transformasional, disiplin kerja dan kualitas pelayanan. Sedangkan secara praktis Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan pada Polres Kota Mamuju dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang berfokus pada gaya kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja.

## **METODE**

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian survey yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun, 2011). Survey merupakan studi yang bersifat kuantitatif yang digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Penelitian ini dilakukan pada Polres kota Mamuju. Populasi penelitian adalah semua personel/pegawai pada Polres Kota Mamuju berjumlah 72 orang. Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik sampling jenuh (sensus), sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh Personel/Pegawai pada Polres Kota Mamuju berjumlah 72 orang. Teknik analisis data menggunakan analisa regresi linier berganda yang didahului dengan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap data penelitian, selanjutnya Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinieritas kemudian uji hipotesis digunakan uji t untuk menguji hubungan seara parsial dan uji f untuk mengetahui hubungan secara simultan. Analisis kebermaknaan dalam penelitian ini digunakan melalui uji koefisien determinasi (R square).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil**

#### **1. Uji Instrumen Penelitian**

##### **a. Uji validitas**

Pengujian validitas instrumen yaitu menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau  $\alpha = 0.05$ . Validitas dilakukan dengan menggunakan

koefisien korelasi *product moment* kriteria pengujian yang digunakan pada instrumen tersebut valid jika nilai  $r \geq 0,2319$  (R Tabel). Adapun hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Variabel	Butir Instrumen	r Hitung	r Tabel	Status
1	Gaya Kepemimpinan Transformasional (X <sub>1</sub> )	GKT 1	0,735	0,2319	Valid
		GKT 2	0,791	0,2319	Valid
		GKT 3	0,695	0,2319	Valid
		GKT 4	0,499	0,2319	Valid
		GKT 5	0,731	0,2319	Valid
2	Disiplin Kerja (X <sub>2</sub> )	DK 1	0,735	0,2319	Valid
		DK 2	0,745	0,2319	Valid
		DK 3	0,734	0,2319	Valid
		DK 4	0,513	0,2319	Valid
		DK 5	0,767	0,2319	Valid
3	Kualitas Pelayanan (Y)	KP 1	0,699	0,2319	Valid
		KP 2	0,857	0,2319	Valid
		KP 3	0,798	0,2319	Valid
		KP 4	0,863	0,2319	Valid
		KP 5	0,887	0,2319	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas maka diperoleh angka korelasi ( $r_{hitung}$ ) yang ternyata hasilnya lebih besar apabila dibandingkan dengan  $r$  tabel yang disyaratkan yaitu sebesar 0,2319, sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

#### b. Uji Reliabilitas

Kehandalan instrumen dalam penelitian akan dianalisis dengan teknik *alpha cronbach* dengan menggunakan bantuan sarana komputer program SPSS. Nilai batas (*cut of point*) yang diterima untuk tingkat *alpha cronbach* adalah  $\geq 0.60$ , walaupun ini bukan merupakan standar absolut. Instrumen dianggap telah memiliki tingkat keandalan yang dapat diterima jika nilai koefisien reliabilitas yang terukur adalah  $\geq 0.60$ . Adapun hasil uji reliabilitas dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Variabel	Cronbach's Alpha	Cut of Point	Status
Gaya Kepemimpinan Transformasional (X <sub>1</sub> )	0,708	0,60	Reliabel
Disiplin Kerja (X <sub>2</sub> )	0,736	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,874	0,60	Reliabel

Dari pengujian reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha* dapat diketahui bahwa nilai koefisien reliabilitas yang diukur adalah  $\geq 0,60$ , maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki tingkat keandalan yang dapat diterima.

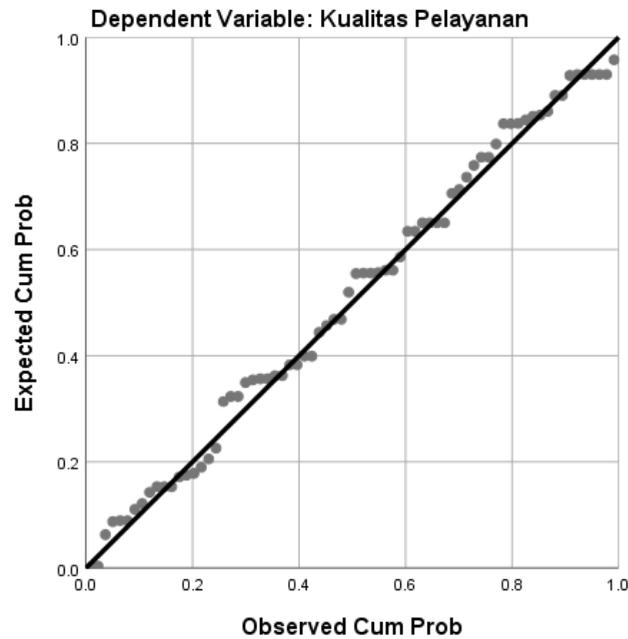
## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dapat dilakukan dengan melihat grafik histogram dan *probability plot*, hal itu dapat dilihat dari gambar berikut.

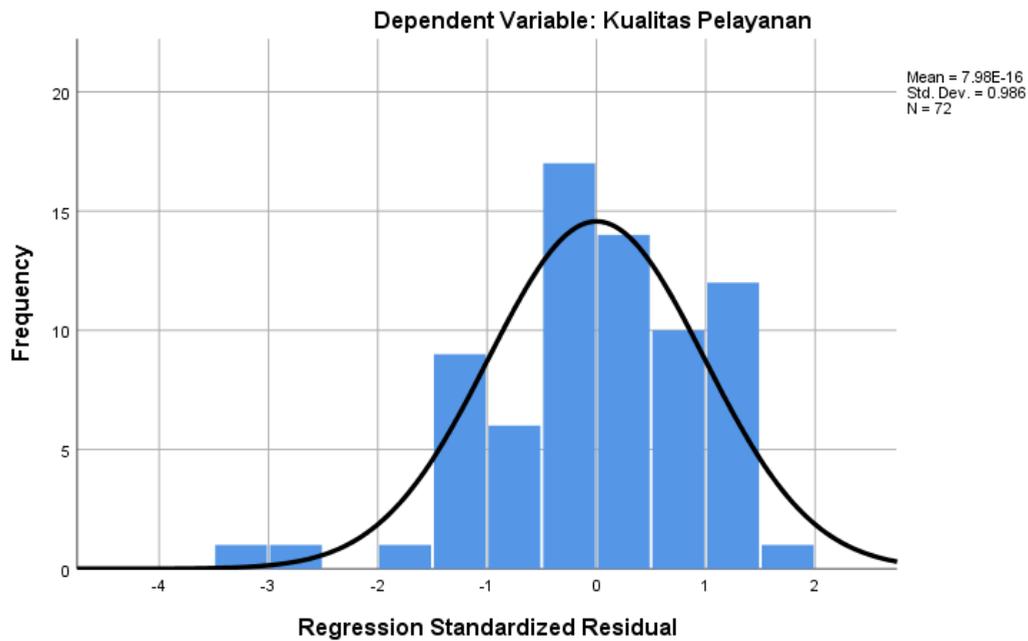
### Normal Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



### Grafik Histogram

Histogram



Dari grafik di atas dapat dilihat garis histogram mengikuti pola distribusi yang normal dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut telah memenuhi asumsi normalitas. Selain memperhatikan persebaran titik-titik pada probability plot dan grafik histogram, uji normalitas juga dapat dilakukan dengan uji statistik Kolmogorov-Smirnov.

### Uji Statistik Kolmogorov-Smirnov Test

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardize d Residual
N		72
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.26132457
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.053
	Negative	-.063
Test Statistic		.063
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Setelah dilakukan pengujian statistic Kolmogrov-Smirnov sebagaimana dapat dilihat dari tabel diatas, maka didapat nilai signifikansi  $0,200 > 0,05$ , artinya dapat dikatakan bahwa data tersebut terdistribusi dengan normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atau tidak antar variabel independen. Model regresi yang baik tidak mengalami korelasi antar variabel (bebas dari multikolinieritas). Multikolinieritas ini dapat dilihat dari VIF (Varians Inflation Factor). Jika VIF  $\leq 10$  maka tingkat multikolinieritas dapat ditoleransi. Apabila besarnya nilai  $VIF \leq 10$  dan nilai TOL (Tolerance)  $\geq 0,10$  maka penelitian tersebut menunjukkan tidak terdapat multikolinieritas.

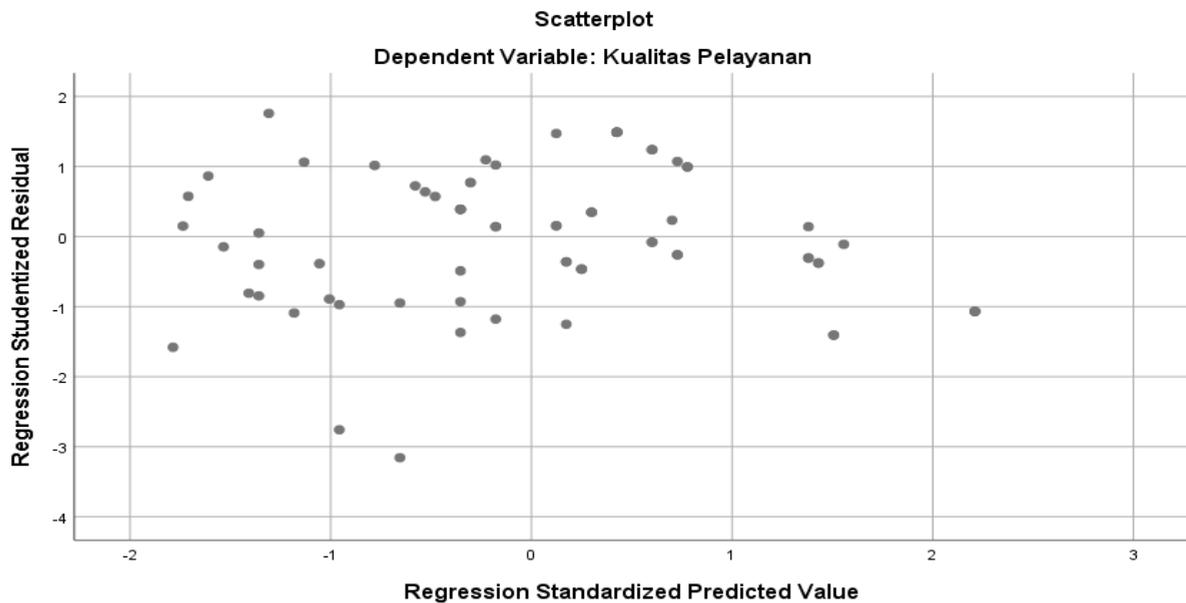
Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics	
Gaya Kepemimpinan Transformasional ( $X_1$ )	0,609	1,642
Disiplin Kerja ( $X_2$ )	0,609	2, 642

Berdasarkan pengujian Multikolinieritas yang dilakukan dengan melihat nilai VIF (Variance Inflation Factor), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas karena tidak ada nilai VIF yang lebih besar dari 10 dan nilai Tolerance tidak kurang dari 0,1.

c. Uji Heteroskedastisitas

### Uji Heteroskedastisitas



Dari grafik Scatterplot dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu dan titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka heteroskedastisitas tidak terjadi.

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

#### Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-10.993	2.734		-4.021	.000
	Gaya Kepemimpinan Transformasional	.565	.130	.386	4.346	.000
	Disiplin Kerja	.969	.166	.519	5.840	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Dari tabel diatas dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -10,993 + 0,565X_1 + 0,969X_2 + 0,05$$

Dimana:

- Y = Gaya Kepemimpinan Transformasional
- X<sub>1</sub> = Disiplin Kerja
- X<sub>3</sub> = Kualitas Pelayanan
- β = Koefisien Regresi
- α = Konstanta
- E = Tingkat Kesalahan

Koefisien regresi variabel X<sub>1</sub> sebesar 0,565 dan bernilai positif, artinya ialah bahwa variabel gaya kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin meningkatnya nilai gaya kepemimpinan transformasional, maka akan semakin meningkat pula nilai dari kualitas pelayanan. Koefisien regresi variabel X<sub>2</sub> sebesar 0,969 dan bernilai positif, artinya ialah bahwa variabel disiplin kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin meningkatnya nilai disiplin kerja, maka akan semakin meningkat pula nilai dari kualitas pelayanan.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Uji t (Uji Parsial) bertujuan untuk mengetahui apakah masing- masing variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependennya. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai t hitung masing-masing variabel bebas dengan nilai t tabel dengan peluang kesalahan 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Apabila nilai thitung  $\geq$  ttabel, maka variabel bebasnya secara individu memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Adapun hasil pengujiannya sebagai berikut:

**Uji Parsial (Uji T)  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-10.993	2.734		-4.021	.000
	Gaya Kepemimpinan Transformasional	.565	.130	.386	4.346	.000
	Disiplin Kerja	.969	.166	.519	5.840	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel diatas dapat menjelaskan bahwa:

##### 1) Pengaruh variabel gaya kepemimpinan transformasional (X1) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y)

Nilai t hitung variabel gaya kepemimpinan transformasional daerah sebesar 4,346 dan tingkat signifikansi sebesar 0,00. Adapun kriteria variabel yang memiliki pengaruh signifikan yaitu ketika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel dan tingkat signifikansi lebih rendah dari 0,05. T tabel pada penelitian ialah sebesar 1,994. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung  $>$  t tabel ( $4,346 > 1,994$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel gaya kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.

##### 2) Pengaruh variabel disiplin kerja (X2) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y)

Nilai t hitung variabel disiplin kerja sebesar 5,840 dan tingkat signifikansi sebesar 0,00. Adapun kriteria variabel yang memiliki pengaruh signifikan yaitu ketika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel dan tingkat signifikansi lebih rendah dari 0,05. T tabel pada penelitian ialah sebesar 1,994. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung  $>$  t tabel ( $5,840 > 1,994$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.

##### b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan membandingkan Fhitung dengan Ftabel. Apabila nilai Fhitung  $\geq$  dari nilai Ftabel berarti variabel bebasnya secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel terikat, maka digunakan probabilitas atau peluang kesalahan 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Jika probabilitas  $<$   $\alpha$  (0,05). Adapun hasil pengujiannya sebagai berikut:

**Uji Simultan (Uji F)**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	732.435	2	366.218	69.599	.000 <sup>b</sup>
	Residual	363.065	69	5.262		
	Total	1095.500	71			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Gaya Kepemimpinan Transformasional

Nilai F hitung seluruh variabel independent sebesar 69,599 dan tingkat signifikansi sebesar 0,00. Adapun kriteria dalam uji simultan ini ialah ketika seluruh variabel independent memiliki nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel dan tingkat signifikansi lebih rendah dari 0,05. F tabel pada penelitian ini ialah sebesar 2,74. Hal ini menunjukkan bahwa F hitung > F tabel ( $69,599 > 2,74$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,00 < 0,05$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel gaya kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja secara simultan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan.

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini dilakukan untuk mengukur kemampuan variabel-variabel independen yaitu gaya kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja dalam menjelaskan dan mempengaruhi variabel dependen yaitu kualitas pelayanan pada Polres Kota Mamuju. Koefisien determinasi dapat dilihat pada kolom R square, yang ditampilkan pada tabel berikut:

**Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.818 <sup>a</sup>	.669	.659	2.294

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Gaya Kepemimpinan Transformasional

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Nilai R Square pada penelitian ini ialah sebesar 0,669. Hal ini menunjukkan bahwa variabel gaya kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja sebagai variabel independent memiliki hubungan sebesar 66,9% terhadap variabel dependent yaitu variabel kualitas pelayanan. Nilai R Square ini juga mengindikasikan bahwa variabel gaya kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja sebagai variabel independent secara bersama-sama (simultan) dapat mempengaruhi variabel dependent yaitu variabel kualitas pelayanan sebesar 0,669 atau 66,9%. Sedangkan sisanya ( $100-66,9=33,1$ ) 33,1% dapat dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

## B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada sub bab sebelumnya, selanjutnya akan dibahas hasil penelitian sebagai berikut:

### 1. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Pelayanan pada Polres Kota Mamuju

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara gaya kepemimpinan transformasional terhadap kualitas pelayanan, hal ini mengindikasikan bahwa semakin meningkatnya variabel gaya kepemimpinan transformasional maka akan semakin meningkatkan pula variabel kualitas pelayanan. Begitu pula sebaliknya, jika variabel gaya kepemimpinan transformasional menurun, maka tingkat kualitas pelayanan juga ikut menurun. Hasil ini juga sejalan dengan teori stakeholder yang menyatakan bahwa dalam setiap tindakannya pemerintah akan senantiasa memberikan yang terbaik bagi masyarakatnya melalui kegiatan-kegiatan yang bermanfaat bagi masyarakat itu sendiri. Kegiatan ini tentunya sangat membutuhkan kejelasan sasaran anggaran yang matang agar mendapatkan hasil efektif, efisien dan bermanfaat bagi masyarakat. gaya kepemimpinan transformasional lebih mengedepankan pada ketaatan bawahan terhadap pemimpin secara totalitas sehingga apa yang diinginkan atau diperintahkan pemimpin, dilakukan secara absolut tanpa adanya penolakan atau pun argumentasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putu Darmawan Putra, et.al (2019) yang menyatakan bahwa Pemimpin transformasional mengubah kesadaran para pengikut akan persoalan-persoalan dengan membantu mereka memandang dengan cara-cara baru sehingga dapat membangkitkan dan memotivasi para bawahannya untuk bekerja sungguh-sungguh dan loyal terhadap perusahaan sehingga dapat meningkatkan kinerja.

## **2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada Polres Kota Mamuju**

Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan, hal ini mengemukakan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan. Artinya bahwa semakin baik disiplin kerja maka kualitas pelayanan juga akan meningkat. Sebaliknya jika disiplin kerja rendah maka kualitas pelayanan akan menurun. Hasil ini juga sejalan dengan teori stakeholder yang menyatakan bahwa Disiplin adalah suatu ketaatan (kepatuhan) terhadap peraturan organisasi untuk mencapai perilaku yang dikendalikan yang dapat dilakukan antara lain melalui pelaksanaan tindakan hukuman. Disiplin lebih banyak bersumber dari diri sendiri, yang diperlihatkan dalam bentuk mematuhi dan mentaati peraturan yang berlaku dalam melaksanakan pekerjaan. Karena ia berasal dari kesadaran diri yang mendalam maka pembinaan disiplin adalah pembinaan sikap untuk tetap mematuhi segala ketentuan yang berlaku dalam perusahaan. Suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya, Kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku dan untuk meningkatkan kesadaran juga kesediaan seseorang agar menaati semua peraturan dan norma sosial yang berlaku di suatu organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rido et.al (2019) menyatakan bahwa Disiplin merupakan suatu kepatuhan dari orang-orang dalam suatu organisasi terhadap peraturan-peraturan yang telah ditetapkan sehingga menimbulkan keadaan tertib. Hal ini berarti dengan adanya disiplin kerja yang semakin efektif, maka kualitas pelayanan dapat berjalan dengan baik.

## **3. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Disiplin Kerja Secara Bersama-Sama (Simultan) terhadap Kualitas Pelayanan pada Polres Kota Mamuju**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel gaya kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja secara simultan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan. Kedua variabel ini akan sangat efektif bagi Polres Kota Mamuju dalam meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya. Dengan meningkatkan gaya kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja secara bersama-sama maka bukan tidak mungkin kualitas pelayanan akan ikut meningkat.

## **KESIMPULAN**

Dari data analisis yang diperoleh dan dijelaskan pada bab diatas dapat diperoleh kesimpulan:

1. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Polres Kota Mamuju.
2. Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Polres Kota Mamuju.
3. Secara simultan variabel gaya kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap terhadap kualitas pelayanan pada Polres Kota Mamuju.

## **SARAN**

Adapun saran-saran penelitian ini bagi peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Meskipun dalam pengendalian persepsi dan pemahaman orang lain tidaklah mudah, sebaiknya peneliti selanjutnya mampu secara umum menjelaskan secara terperinci dan memberikan penekanan dalam batasan dalam memilih opsi jawaban sesuai dengan keadaan dan kenyataan di lapangan.
2. Untuk menemukan keakuratan data penelitian, diharapkan peneliti selanjutnya dapat meluaskan objek penelitian, tidak hanya pada satu instansi dengan rentan waktu yang lebih panjang.
3. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambahkan variabel independent lainnya selain gaya kepemimpinan transformasional dan disiplin kerja yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependent kualitas pelayanan agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada

variabel-variabel independent lain diluar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi kualitas pelayanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abubakar, Herminawaty and Palisuri, Palipada. 2019. The Role of Human Resources and Information Technology on Implementation of Business Process Reengineering Strategy. Proceedings of the 2018 International Conference on Islamic Economics and Business (ICONIES 2018). Atlantis Press. PP. 46-49.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Goeliling, A., Marjuni, S., & Said, M. (2021). Kepemimpinan Transformasional: Determinan Faktor Kinerja Karyawan Hotel Harper Perintis ByAston Di Kota.
- Hardiyanto Hamnas, et.al (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi Dan Disiplin Terhadap Kepuasan Kerja Anggota Kepolisian Di Polres Barru. Jurnal pusan Manajemen Volume 1 No 3, April 2023: Hal. 280-298.
- Putu Darmawan Putra, et.al (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Bisma: Jurnal Manajemen, Vol. 5 No. 1, Bulan Maret Tahun 2019.
- Rido et.al (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Dan Pengawasan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Di Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kabupaten Bantaeng. YUME: Journal of Management Volume 2 No. 1 2019 Available at: <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume>.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfab.