

Visionis

Volume 6, Nomor 2 – September 2017

- PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DEMANG SEPULAU RAYA DI KABUPATEN LAMPUNG TENGAH
..... **Adhitya Pratama, Andala Rama Putra B dan M. Oktaviannur** 1 – 4
- PENGARUH DISIPLIN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PERKEBUNAN KABUPATEN WAY KANAN
..... **Arif Rahman, Iskandar Ali Alam dan Habbiburahman** 5 – 11
- ANALISIS HUBUNGAN KOMPETENSI DAN KARAKTERISTIK INDIVIDU TERHADAP KINERJA PEGAWAI BADAN PENANGGULANGAN BENCANA PROVINSI LAMPUNG
..... **Azis Salam, Andala Rama Putra B dan Defrizal** 12 – 17
- PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KESEHATAN KOTA BANDAR LAMPUNG
..... **Dafmawati, Iskandar Ali Alam dan Zaidirina** 18 – 27
- PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL PADA PT. ASTRA INTERNASIONAL DAIHATSU LAMPUNG
..... **Firdaus Aljihadi, Andala Rama Putra B dan V. Saptarini** 28 – 33
- PENGARUH INSENTIF DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK UNIT SUMUR BATU CABANG TELUK BETUNG
..... **Mufri Wedanimbi Octaviani, Tina Miniawati dan V. Saptarini** 34 – 43
- PENGARUH DISIPLIN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PT PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI LAMPUNG
..... **Nikolas Denis Andrian, Iskandar Ali Alam dan Hendri Dunan** 44 – 48
- ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN DALAM UPAYA MEMPERCEPAT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN LAMPUNG SELATAN
..... **Rheza Alva Yusar, M. Oktaviannur dan V. Saptarini** 49 – 56

Jurnal Manajemen Visionist	Volume 6	Nomor 2	Halaman 1 – 56	Bandar Lampung September 2017	ISSN 1411 – 4186
-------------------------------	----------	---------	-------------------	----------------------------------	---------------------

ISSN 1411 – 4186

Jurnal Manajemen

Visionist

Volume 6, Nomor 2 - September 2017

DEWAN PENYUNTING

Penyunting Ahli

Sudarsono (Ketua) Sri
Utami Kuntjoro Sinung
Hendratno Agus
Wahyudi Abdul Basit

Penyunting Pelaksana

Budhi Waskito
Ardansyah
Eka Kusmayadi
Zainal Abidin

Alamat:
Jl. Z.A. Pagar Alam No. 89, Bandar Lampung Tel. 0721-
789825; Fax. 0721 - 770261
Email: visionist@ubl.ac.id

Diterbitkan oleh:

Program Studi Manajemen (S2)
Program Pascasarjana Universitas Bandar Lampung

ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN DALAM UPAYA MEMPERCEPAT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN LAMPUNG SELATAN

Rheza Alva Yusar¹, M. Oktaviannur², V. Saptarini³
Program Studi Magister Manajemen Universitas Bandar Lampung

Abstrak

Penelitian ini berjudul Analisis Gaya Kepemimpinan Dalam Upaya Mempercepat Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan yang dilakukan berdasarkan pengamatan dan wawancara mendalam. Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan salah satu tugasnya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat terkait perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup. Hasil pengamatan pada Dinas Lingkungan Hidup Lampung Selatan didapatkan kurangnya kemampuan bawahan dalam bekerja atau kehandalan para karyawan terhadap tugas yang diberikan oleh pimpinan, penguasaan sebagian bawahan terhadap bidang tupoksi belum memahami, lamban/kurangnya inisiatif karyawan dalam menanggapi pengaduan masyarakat dan lemahnya koordinasi serta sinergitas antar bidang terkait. Dalam organisasi publik, bawahan bekerja selalu tergantung pada pimpinan. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gaya kepemimpinan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Lampung Selatan berdasarkan teori Ronald Lippitt dan Ralph K. White yang dikategorikan menjadi tiga gaya kepemimpinan yaitu otokratis, demokratis, dan laissez-faire. Penelitian yang digunakan dengan teknik pengumpulan data dilakukan secara kualitatif, yaitu wawancara mendalam dan observasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kepala Dinas Lingkungan Hidup Lampung Selatan dengan gaya kepemimpinan demokratis dalam kepemimpinannya dapat mempercepat pelayanan pengaduan masyarakat di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan.

Kata kunci : Gaya Kepemimpinan, Kinerja, Pelayanan.

Pendahuluan

Setiap organisasi merupakan suatu kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Pengelompokan orang-orang tersebut didasarkan pada prinsip-prinsip pembagian kerja, peranan, hubungan, prosedur, standar kerja, dan tanggung jawab tertentu. Dimana setiap organisasi, baik pemerintah maupun swasta pada dasarnya merupakan suatu wadah yang menampung berbagai potensi sumber daya manusia untuk bekerja bersama-sama, saling berhubungan, saling bergantung dan tersusun dalam sebuah struktur yang terorganisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Faktor sumber daya manusia mendapat perhatian utama sebagai salah satu faktor internal yang berperan penting dalam penyelenggaraan berbagai kegiatan atau aktivitas organisasi. Perhatian tersebut selanjutnya diaplikasikan dalam suatu pengaturan yang lazim disebut dengan manajemen sumber daya manusia.

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan bertugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan yang bersifat spesifik dibidang lingkungan hidup daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan, serta tugas lain sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan yang bersifat spesifik dibidang lingkungan hidup daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang baik, salah satunya terkait kepemimpinan. Kepemimpinan merupakan Faktor Eksternal yang mempengaruhi kinerja pegawai dimana menurut Armstrong (2003) dalam Sudarmanto (2009) menyatakan kepemimpinan adalah proses memberi inspirasi kepada semua karyawan agar bekerja sebaik-baiknya untuk mencapai hasil yang diharapkan. Kepemimpinan adalah cara mengajak karyawan agar bertindak benar, mencapai komitmen dan memotivasi mereka untuk mencapai tujuan bersama.

Kepemimpinan dalam operasionalnya ditentukan oleh gaya kepemimpinannya, karena pemimpin itu mempunyai sifat, kebiasaan, temperamen, watak dan kepribadian sendiri yang unik, khas, sehingga tingkah dan gayanya sendiri membedakan dirinya dari orang lain. Gaya atau *style* hidupnya ini pasti akan mewarnai perilaku dan tipe kepemimpinannya. Menurut Hadari Nawawi (2006) mengartikan bahwa “ gaya kepemimpinan adalah sebagai perilaku atau cara yang dipilih dan dipergunakan pemimpin dalam mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap dan perilaku para anggota organisasi/bawahannya”. Setiap pemimpin bisa mempunyai gaya kepemimpinan lebih baik atau lebih jelek dari pada gaya kepemimpinan yang lainnya.

Banyak persoalan di dinas yang perlu diselesaikan dengan cepat, cermat dan tepat oleh kepala dinas seperti kecepatan pelayanan kepada masyarakat, dalam hal ini penanganan pengaduan masyarakat terhadap dugaan pencemaran dan/atau kerusakan lingkungan hidup dan kehutanan, kemampuan bawahan dalam bekerja seperti penguasaan terhadap bidang tupoksi dan koordinasi serta sinergitas antar bidang.

Identifikasi Masalah

- 1) Penanganan pengaduan masyarakat yang tidak cepat dalam melayani kebutuhan masyarakat.
- 2) Lemahnya koordinasi serta sinergitas antar bidang terkait.

Perumusan Masalah

Perumusan masalah dari identifikasi masalah tersebut adalah sebagai berikut :

Bagaimana Gaya Kepemimpinan Kepala Dinas di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan Dalam Upaya Mempercepat Penanganan Pengaduan Masyarakat?

Tujuan Penelitian

Menganalisis gaya kepemimpinan yang digunakan kepala dinas di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan dalam upaya mempercepat penanganan pengaduan masyarakat.

Kepemimpinan

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, kepemimpinan merupakan salah satu faktor penting. Kepemimpinan dipandang sangat penting karena dua hal: pertama, adanya kenyataan bahwa penggantian pemimpin seringkali mengubah kinerja suatu unit, instansi atau organisasi. Kedua, salah satu faktor internal yang mempengaruhi keberhasilan organisasi adalah kepemimpinan, mencakup proses kepemimpinan pada setiap jenjang organisasi, kompetensi dan tindakan pemimpin yang bersangkutan. (Mega, 2015).

Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan dalam suatu organisasi mempunyai peranan yang sangat penting yang menentukan keberhasilan pencapaian tujuan suatu organisasi. Herujito (2005), Mega (2015), menyatakan bahwa gaya kepemimpinan adalah (*leadership styles*) merupakan cara yang diambil seseorang dalam rangka mempraktekkan kepemimpinannya. Gaya kepemimpinan bukan suatu bakat, sehingga dapat dipelajari dan dipraktekkan dan dalam penerapannya harus disesuaikan dengan situasi yang dihadapi.

Lippit and White dalam Sutarto (1991) mengatakan ada tiga gaya kepemimpinan yaitu ;

1. Otoriter (authoritarian)

Ciri-cirinya sebagai berikut : wewenang mutlak terpusat pada pimpinan, keputusan dan kebijakan dibuat oleh pimpinan, komunikasi berlangsung satu arah, pengawasan dilakukan secara ketat , prakarsa dari atas dan tanpa kesempatan bawahan untuk memberikan saran, lebih banyak kritik daripada pujian , pimpinan menuntut kesetiaan dan prestasi sempurna , tanggung jawab keberhasilan organisasi dipikul oleh pimpinan.

2. Demokratis (democratic)

Ciri-cirinya sebagai berikut : wewenang pimpinan tidak mutlak, pimpinan bersedia melimpahkan wewenang kepada bawahan, keputusan dan kebijakan dibuat bersama antara pimpinan dan bawahan, komunikasi berlangsung dua arah , pengawasan dilakukan secara wajar, bawahan diberi kesempatan untuk berprakarsa dan menyampaikan saran, tugas kepada bawahan lebih bersifat permintaan daripada instruksi, pujian dan kritik kepada bawahan diberikan secara seimbang , terdapat suasana saling percaya dan saling menghargai, tanggung jawab dipikul bersama dengan bawahan

3. Kebebasan (*laissez-faire*)

Ciri-cirinya sebagai berikut : pimpinan melimpahkan sepenuhnya kepada bawahan, keputusan dan kebijakan lebih banyak diserahkan kepada bawahan, pimpinan hanya berkomunikasi apabila diperlukan oleh bawahan, hampir tidak ada pengawasan, pemrakarsa selalu datang dari bawahan, hampir tidak ada pengarahan dari pimpinan, kepentingan pribadi lebih dominan daripada kepentingan kelompok, tanggung jawab dipikul oleh orang perorang

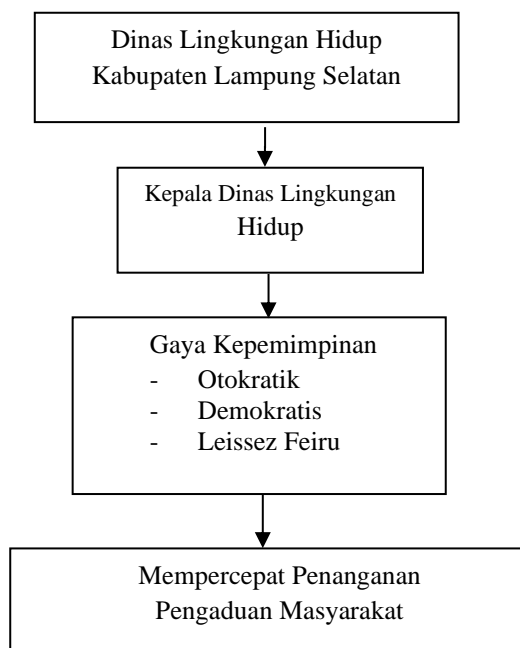
Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan didefinisikan Rue dan Byars (dalam Keban, 2004) sebagai tingkat pencapaian hasil (*the degree of accomplisinent*), karena itu kinerja karyawan dapat dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan yang diinginkan.

Sedangkan menurut Dharma (2001) Barusman dan Mihdar (2014) kinerja karyawan dapat diukur melalui berbagai cara, antara lain:

- 1) Kuantitas kerja, yaitu jumlah yang harus dicapai atau diselesaikan. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
- 2) Kualitas kerja, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran “tingkat kepuasan”, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
- 3) Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Sedangkan Timple, dalam Mangkunegara (2010) mengatakan Faktor Kinerja terdiri dari 2 yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja yaitu gaya kepemimpinan dimungkinkan sangat mempengaruhi kinerja pegawai, yang salah satunya terkait kecepatan pelayanan penanganan pengaduan masyarakat Berdasarkan uraian di atas maka diagram alir kerangka pemikiran secara ringkas dapat dilihat pada Gambar 1 sebagai berikut :



Gambar 1. Diagram Alir Kerangka Pikir

Metodologi

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan metode kualitatif yang akan didukung dengan analisa deskriptif untuk mendeskripsikan kondisi yang terjadi sesuai fakta-fakta dan fenomena yang ada.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data yang diperoleh dari wawancara narasumber/informan berkenaan dengan gaya kepemimpinan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak lain data yang diperoleh melalui brosur, buku, majalah dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

1. Studi kepustakaan (*Library Research*), data dikumpulkan melalui literatur, tulisan ilmiah yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti.
2. Studi lapangan (*Field Research*), dilakukan langsung ke obyek penelitian, jenis-jenis data yang akan diungkap dengan masing-masing alat antara lain :

- a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung pada berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan;
- b. Wawancara, yaitu mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan/ *guided interview* dan *in depth interviewing* terhadap pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan/ masyarakat yang dilayani;
- c. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data sekunder yang diperoleh dari laporan-laporan administrasi.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informan penelitian yang memahami informasi tentang objek penelitian. Informan yang dipilih memiliki kriteria agar informasi yang didapatkan bermanfaat untuk penelitian yang dilakukan. Informan yang peneliti tentukan merupakan orang-orang yang terikat secara penuh didalam kegiatan kantor Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan, mereka yang lebih dari 5 tahun bekerja di kantor Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan dan memiliki banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi dalam hal ini seorang Kepala Dinas, seorang Sekretaris Dinas, seorang Kepala Bidang, seorang Kasubbag Umum dan Kepegawaian serta seorang perwakilan dari masyarakat yang dilayani yaitu pihak perusahaan yang dibina dan diawasi kegiatan pengelolaannya oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan.

Hasil dan Pembahasan

Dari hasil wawancara, peneliti menganalisis gaya kepemimpinan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Lampung Selatan berdasarkan indikator/ciri yang terdapat dalam gaya kepemimpinan otokratis, demokratis, dan *laissez-faire*. Berdasarkan indikator di dalam ketiga gaya kepemimpinan tersebut, penjelasan mengenai gaya kepemimpinan dapat dilihat pada tindakan-tindakan yang dilakukannya sebagai berikut:

Kewenangan

Setiap keputusan yang ditentukan oleh Kepala Dinas dalam proses pengambilan keputusan sebelumnya dikomunikasikan terlebih dahulu dengan para stafnya melalui rapat staf maupun rapat khusus dengan Kepala Bidang. Hal ini menunjukkan keputusan dan kebijakan yang diambil dibuat bersama antara pimpinan dan bawahan terkecuali keputusan yang sudah diambil oleh pimpinan yang lebih tinggi dari Kepala Dinas (Bupati).

Kepala Dinas sebagai pemimpin di Dinas tidak serta merta menghilangkan asas pelimpahan wewenang atau pendelegasian. Hal tersebut dapat terlihat dari adanya pelimpahan tugas yang diberikan oleh Kepala Dinas kepada Sekretaris maupun para Kepala Bidang. Pelimpahan tersebut dapat berbentuk mewakili Kepala Dinas di dalam rapat-rapat tingkat pimpinan maupun pertemuan-pertemuan dengan perusahaan/warga di dalam kegiatan. Salah satunya dalam menindaklanjuti pengaduan masyarakat Kepala Dinas selalu cepat memberikan perintah dan arahan mewakilkan kepada Kepala Bidang yang membidangi sebagai Ketua/Koordinator Tim Dinas Lingkungan Hidup untuk mengecek langsung dan memverifikasi pengaduan masyarakat ke lokasi. Pada dasarnya setiap bidang di dalam Dinas telah memiliki wewenangnya masing-masing sesuai dengan tupoksinya, sehingga masing-masing kepala bidang bertanggung jawab terhadap tugas yang diembannya, sedangkan Kepala Dinas bertanggung jawab terhadap keseluruhan kegiatan di dalam Dinas. Masih adanya pelimpahan sebagian wewenang yang dilakukan oleh Kepala Dinas Lingkungan Hidup memenuhi indikator gaya kepemimpinan demokratis.

Pemberian Instruksi

Kepala Dinas Lingkungan Hidup di dalam lingkungan Dinas Lingkungan Hidup juga melakukan tindakan pengarahan kepada para pegawai, khususnya ketika mendapatkan arahan dari atasannya, yaitu Bupati. Setiap mendapatkan arahan dari atasan, Kepala Dinas Lingkungan Hidup segera mengkomunikasikan informasi tersebut agar para pegawai/bawahan paham tentang arah tujuan yang ingin dicapai. Hal tersebut dilakukan agar seluruh pihak di dalam Dinas Lingkungan Hidup dalam melaksanakan program kegiatan berjalan selaras dengan visi misi Bupati dan Rencana Strategis yang sudah ditetapkan. Selain itu, Kepala Dinas Lingkungan Hidup tidak memberikan intruksi yang mendetail kepada pegawainya. Setiap staf melaksanakan tugasnya berdasarkan tupoksi masing-masing yang tercantum dalam Surat Keputusan Bupati Lampung Selatan Nomor 50 Tahun 2016 Tentang Rincian Tugas Jabatan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan. Intruksi baru akan diberikan ketika menghadapi kondisi yang membutuhkan penanganan yang sangat cepat seperti instruksi langsung Bupati, kejadian di masyarakat yang membutuhkan penanganan cepat. Pemberian intruksi dan arahan disampaikan dengan melalui rapat terlebih dahulu. Melalui rapat tersebut barulah ditentukan tugas apa yang harus diemban oleh pegawai. Sedangkan di dalam masyarakat dan perusahaan/kegiatan, pengarahan tentang program/kegiatan Pemerintah Daerah disampaikan melalui berbagai kesempatan dalam pertemuan-pertemuan yang melibatkan masyarakat dan pihak kelurahan/desa. Proses pengarahan mengenai program-program dan kegiatan di tingkat masyarakat disampaikan ketika Kepala Dinas mengadakan acara atau kegiatan di Perusahaan/kegiatan dan masyarakat terkait perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup. Kepala Dinas Lingkungan Hidup menggunakan gaya kepemimpinan demokratis.

Pengambilan Keputusan

Sebelum melakukan pengambilan keputusan, Kepala Dinas Lingkungan Hidup memerlukan informasi sebagai bahan pertimbangan sebelum menentukan keputusan, maupun menimbang ulang apakah keputusan yang akan diambil telah tepat. Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan, dalam proses pengambilan keputusan Kepala Dinas Lingkungan Hidup selalu bertanya dahulu kepada Sekretaris, Kepala Bidang maupun kepada Kepala Seksi atau staf yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi, salah satunya hasil dari verifikasi lapangan penanganan pengaduan masyarakat. Dalam proses tersebut, Kepala Dinas Lingkungan Hidup seringkali mengumpulkan informasi dengan melakukan rapat atau bertemu langsung dengan pihak-pihak terkait, baik dengan para pejabat eselon (Sekretaris, Kabid, Kasi) maupun para staf. Hal tersebut dilakukan untuk memahami permasalahan yang terjadi sekaligus menjadi ajang musyawarah untuk memilih solusi terbaik. Kepala Dinas Lingkungan Hidup memberikan kesempatan kepada staf-nya untuk menyampaikan pendapat atau masukan. Akan tetapi, ketika Kepala Dinas Lingkungan Hidup telah memiliki keputusan sendiri, akan sulit bagi stafnya untuk mempengaruhi keputusan tersebut. Sehingga proses konsultasi dilakukan sebagai pertimbangan apakah keputusan yang beliau ambil sudah benar-benar tepat. Kendati demikian, ada kalanya ketika membutuhkan keputusan yang cepat dan penting, Kepala Dinas Lingkungan Hidup mengambil keputusan tanpa melakukan koordinasi dengan staf/bawahannya. Hal tersebut dilakukan agar penyelesaian masalah menjadi lebih cepat. Kepala Dinas Lingkungan Hidup telah menggunakan gaya kepemimpinan demokratis dalam membuat keputusan, yaitu keputusan dibuat bersama antara pimpinan dan bawahan.

Komunikasi

Komunikasi dilakukan dengan mengumpulkan beberapa pegawai terkait atau seluruhnya dan melakukan rapat. Hal tersebut dilakukan untuk membangun koordinasi guna menanggapi informasi yang diterima. Sehingga terbangun komunikasi dari atas ke bawah diantara Kepala Dinas Lingkungan Hidup dengan pegawai Dinas Lingkungan Hidup. Selain itu, komunikasi juga terjadi dari bawah ke atas. Arus komunikasi tersebut biasanya terjadi dimana staf menyampaikan atau melaporkan informasi pekerjaan yang dilakukan, menyampaikan persoalan pekerjaan, keluhan, serta pendapat dan masukan kepada Kepala Dinas Lingkungan Hidup. Komunikasi juga terbangun di luar lingkup Rapat, yakni dengan adanya group media social (*Whatsupp*)

Komunikasi yang terbangun merupakan arus komunikasi lateral, dimana dilakukan dengan saling berbagi informasi, melakukan koordinasi tugas, melakukan upaya pemecahan masalah dan konflik, serta membina hubungan melalui kegiatan bersama. Komunikasi secara langsung biasanya terjadi di dalam rapat maupun pertemuan-pertemuan seperti dalam kegiatan pengajian, kerja bakti atau sosialisai/pembinaan. Selain itu, komunikasi juga terjalin melalui surat menyurat diantara pihak Kepala Dinas Lingkungan Hidup dengan perusahaan/kegiatan. Komunikasi tersebut dilakukan ketika Kepala Dinas Lingkungan Hidup memberikan informasi seperti peraturan terbaru, pendampingan pemerintah pusat/provinsi, pembinaan pengelolaan lingkungan hidup dan sosialisasi. Proses komunikasi selalu terbuka bagi warga masyarakat seperti dalam pengaduan yang disampaikan masyarakat dapat disampaikan dengan cepat. Berdasarkan pengamatan peneliti dalam aktivitas Kepala Dinas Lingkungan Hidup, ketika ada warga yang ingin menyampaikan pengaduan terkait lingkungan hidup, warga dapat langsung menyampaikan/menanyakan kepada Kepala Dinas Lingkungan Hidup. Dengan adanya komunikasi yang terjalin dua arah, baik antara Kepala Dinas Lingkungan Hidup dengan staf Dinas Lingkungan Hidup serta dengan perusahaan dan masyarakat, merupakan satu indikator gaya kepemimpinan demokratis.

Pengawasan

Pengawasan di dalam lingkup Kantor Dinas Lingkungan Hidup, biasanya Kepala Dinas Lingkungan Hidup lakukan terhadap para stafnya dengan menanyakan langsung setiap kondisi yang terjadi. Kondisi-kondisi yang biasanya diawasi Kepala Dinas Lingkungan Hidup di Kantor antara lain tentang pemberian tugas, mengecek kehadiran pegawai, mengecek jalannya kegiatan pelayanan, kebersihan kantor, dan sebagainya. Selain itu, Kepala Dinas Lingkungan Hidup juga memberikan teguran terhadap pegawai yang kinerjanya kurang baik, sebagai wujud kepedulian agar pegawai termotivasi dalam bekerja. Namun, disisi lain Kepala Dinas Lingkungan Hidup juga dapat dengan tegas memberikan hukuman terhadap pegawai yang melanggar peraturan.

Kepala Dinas Lingkungan Hidup juga senantiasa melakukan pengawasan dengan terlibat langsung di dalam kegiatan seperti penanganan pengaduan masyarakat. Selain pengawasan di dalam laporan kegiatan yang diselenggarakan, pengawasan secara langsung juga dilakukan oleh Kepala Dinas Lingkungan Hidup baik dengan melalui telepon pada petugas yang ke lapangan maupun dengan turun langsung ke lapangan untuk mengecek kondisi di lapangan. Berdasarkan pemantauan peneliti selama di lapangan, cara Kepala Dinas Lingkungan Hidup dalam mengawasi kegiatan-kegiatan di Dinas Lingkungan Hidup masih dilakukan secara wajar yaitu dengan bertanya maupun ikut terlibat di dalam kegiatan tersebut. Sehingga, dapat dikatakan bahwa Kepala Dinas Lingkungan Hidup menggunakan gaya kepemimpinan demokratis dalam melakukan pengawasan di lingkungan Dinas Lingkungan Hidup.

Partisipasi

Kepala Dinas Lingkungan Hidup selalu membangun suasana yang terbuka agar pegawai mau berpartisipasi dalam berbagai kegiatan di dalam Dinas Lingkungan Hidup. Berkaitan dengan pegawai, Kepala Dinas selalu membuka celah partisipasi dalam hal pengambilan keputusan. Kepala Dinas Lingkungan Hidup sangat terbuka dalam berkomunikasi sehingga dalam proses pengambilan keputusan pun Kepala Dinas tidak segan untuk memberi peluang kepada para pegawai untuk memberikan masukan. Meskipun dikenal teguh pada pendirian ketika Kepala Dinas Lingkungan Hidup telah memiliki pemikiran mengenai keputusan yang akan diambil, Kepala Dinas Lingkungan Hidup tetap mendengarkan kembali masukan-masukan dari pegawainya.

Kepala Dinas Lingkungan Hidup memenuhi salah satu indikator gaya kepemimpinan demokratis, yaitu banyaknya kesempatan yang diberikan Kepala Dinas terhadap para staf untuk menyampaikan saran, pertimbangan maupun pendapat.

Pemberian Pujian dan Kritik

Kepala Dinas Lingkungan Hidup selalu memberikan pengakuan kepada pegawai yang mengerjakan tugas dengan baik berupa pujian. Namun, selama peneliti melakukan penelitian di Dinas Lingkungan Hidup, peneliti tidak mendapatkan jawaban dimana pemberian pengakuan tersebut dikembangkan menjadi sebuah sistem seperti misalnya kompetisi pegawai terbaik bulan ini. Sehingga pemberian pujian biasanya dilakukan secara personal dari Kepala Dinas Lingkungan Hidup terhadap pegawai yang berkinerja baik. Selain pemberian pujian, Kepala Dinas Lingkungan Hidup juga tidak segan memberikan kritik berupa teguran kepada bawahannya

Sesekali Kepala Dinas Lingkungan Hidup pernah marah ketika pegawai sudah melebihi batas dalam arti tidak mau mengikuti alur yang Kepala Dinas Lingkungan Hidup inginkan. Namun hal tersebut bukanlah kebiasaan yang dilakukan Kepala Dinas Lingkungan Hidup. Hanya sesekali Kepala Dinas Lingkungan Hidup marah ketika tindakan pegawai sudah di luar batas. Berdasarkan hal tersebut, perilaku Kepala Dinas Lingkungan Hidup dalam memberikan pengakuan kepada pegawai melalui pujian dan adanya kritik ketika pegawai melakukan kesalahan merupakan salah satu ciri gaya kepemimpinan demokratis.

Mendorong Prestasi Pegawai

Dalam mendorong prestasi pegawai, Kepala Dinas Lingkungan Hidup pernah melakukan promosi kepada beberapa pegawai karena pegawai yang bersangkutan memiliki kinerja yang sangat baik. Selain itu, Kepala Dinas Lingkungan Hidup juga memberikan wewenang kepada pegawai untuk mewakilinya dalam rapat-rapat tingkat pimpinan, baik di tingkat kabupaten maupun provinsi. Dalam mendorong prestasi pegawai Kepala Dinas Lingkungan Hidup tidak melakukan penekanan, dalam satu kondisi Kepala Dinas Lingkungan Hidup membimbing pegawainya untuk ikut serta dalam kegiatannya. Selain itu Kepala Dinas Lingkungan Hidup juga mendorong pegawainya untuk mempelajari hal-hal baru sehingga pegawai mendapatkan pengetahuan baru, seperti meminta pegawai membuat slide presentasi sampai hal kecil seperti memanfaatkan *smartphone* dalam kegiatan monitoring untuk mendukung komunikasi. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa Kepala Dinas Lingkungan Hidup menggunakan gaya kepemimpinan demokratis dalam mendorong pegawai untuk berprestasi dengan meningkatkan potensi yang mereka miliki sesuai kemampuannya masing-masing.

Tindakan

Suasana kerja sama di Dinas Lingkungan Hidup dibangun oleh Kepala Dinas Lingkungan Hidup dengan melakukan komunikasi yang terbuka dan tidak kaku, sehingga pegawai tidak merasa tertekan dalam lingkungan pekerjaannya. Adanya suasana yang baik tersebut, Kepala Dinas Lingkungan Hidup ingin setiap pegawainya memiliki kekompakan dalam bekerja sama. Sehingga banyak kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan selalu didahului dengan rapat dan musyawarah guna meningkatkan koordinasi dengan para pegawainya.. Berdasarkan uraian tersebut, Kepala Dinas Lingkungan Hidup cenderung mengarah kepada gaya kepemimpinan.

Tanggung Jawab Tugas

Tanggung jawab tugas di dalam menjalankan program kegiatan Dinas Lingkungan Hidup dituntut untuk memberikan laporan pertanggung jawaban, baik secara tertulis maupun lisan. Para pegawai dituntut untuk mempertanggung jawabkan pekerjaannya sesuai dengan tupoksi yang mereka miliki. Hal tersebut disesuaikan dengan peraturan dalam organisasi dan struktur tata kelola dinas lingkungan hidup, dimana Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan staf telah memiliki tupoksi dengan dasar wewenangnya masing-masing dan masing-masing pegawai struktural memiliki kewajiban untuk mempertanggung jawabkan pekerjaannya masing-masing. Berdasarkan kondisi tersebut, sesungguhnya gaya kepemimpinan yang digunakan Kepala Dinas Lingkungan Hidup mengikuti peraturan yang ada dimana tanggung jawab keberhasilan organisasi menjadi tanggung jawab yang dipikul bersama-sama, sehingga Kepala Dinas Lingkungan Hidup memiliki gaya kepemimpinan demokratis

Berdasarkan penjelasan indikator gaya kepemimpinan sebelumnya, maka Gaya kepemimpinan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan didominasi oleh gaya kepemimpinan demokratis.

Faktor Eksternal yang mempengaruhi kinerja adalah faktor yang berasal dari lingkungan, salah satunya faktor kepemimpinan yang dalam operasionalnya ditentukan oleh gaya kepemimpinan.

Karena indikator/ciri gaya kepemimpinan didominasi dengan gaya kepemimpinan demokratis, pimpinan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan lebih mempertimbangkan ide atau saran dari para bawahan sehingga hubungan antara pemimpin dengan pegawai dapat terjalin lebih akrab. Proses komunikasi selalu terbuka bagi warga masyarakat seperti dalam pengaduan yang disampaikan masyarakat dapat disampaikan dengan cepat. Ketika ada warga yang ingin menyampaikan pengaduan terkait lingkungan hidup, warga dapat langsung menyampaikan/menanyakan kepada Kepala Dinas Lingkungan Hidup sehingga dapat meningkatkan kecepatan penanganan pengaduan masyarakat.

Kinerja karyawan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan telah cukup mampu untuk mencapai target kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan pada Tahun 2019 serta mampu melakukan menyelesaikan dan memberikan solusi terhadap pengaduan yang disampaikan, sedangkan ketepatan waktu seperti ketepatan waktu tindak lanjut pengaduan dapat dilakukannya dengan cepat yaitu kurang dari 10 (sepuluh) hari kerja pengaduan masyarakat diterima dengan lengkap maka pengaduan sudah dapat ditindaklanjuti.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan pada seluruh data, hasil pengamatan, dan hasil wawancara yang telah diperoleh dan diuraikan pada bab sebelumnya, maka peneliti memperoleh simpulan bahwa dari sepuluh indikator/ciri gaya kepemimpinan, Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan cenderung menggunakan gaya kepemimpinan demokratis dalam memimpin Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan. Berdasarkan penjelasan dari indikator-indikator yang ada, gaya kepemimpinan demokratis yang diterapkan Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan terlihat dari adanya keterbukaan ruang komunikasi, pengawasan, dan partisipasi dalam tindakan-tindakan Kepala Dinas baik di lingkungan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan maupun di masyarakat. Sehingga tercipta suasana yang terbuka diantara Kepala Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan dengan para pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan maupun dengan mitra perusahaan dan masyarakat.

Dengan adanya gaya kepemimpinan demokratis pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Lampung Selatan dapat memberikan dampak yang baik bagi pelayanan terhadap masyarakat terkait pengaduan masyarakat atas dugaan pencemaran dan kerusakan lingkungan serta dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam waktu pelayanan penanganan pengaduan masyarakat.

Saran

Setelah mengetahui hasil penelitian, pembahasan dan juga kesimpulan, maka saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Perlu adanya peningkatan anggaran terkait perjalanan dinas penanganan pengaduan masyarakat dan pengadaan sarana pendukung ke lapangan.
2. Perlu adanya penambahan personil teknis dalam bidang pengelolaan pengaduan;

Perlu adanya peningkatan kapasitas sumberdaya manusia dalam pengelolaan pengaduan masyarakat seiring perkembangan teknologi informasi

Daftar Pustaka

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian, Edisi Revisi VI*. Jakarta: PT. Bina Aksara.

Barusman, Andala Rama Putra dan Mihdar, Fauzi. 2014. *The Effect of Job Satisfaction and Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior with Organization Commitment as the Moderator*. International Journal of Humanities and Social Science Vol. 4, No:9, pp 118-126

Eliya Sari. 2017. Analisis Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kecamatan Krui Kabupaten Pesisir Barat. Universitas Bandar Lampung. Lampung.

Hamid Patilima. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. CV. Alfabeta. Bandung.

- Hasibuan, M.S.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Koalan. 2015. *Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Guru Pada Sekolah Menengah Lampung Selatan*. Universitas Bandar Lampung. Lampung.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mega, Selfia Alke. 2015. *Peranan Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Kerja Pegawai PT. Pandan Sari Bandar Lampung*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol, 5, No; 2.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Zelwia Tiasmitha Astorhie. 2016. *Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Perindustrian Provinsi Lampung*. Universitas Bandar Lampung. Lampung