

## Gaya Kepemimpinan Pengelola Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru

<sup>1</sup>Said Jamaluddin Syaputra, Sujianto, Dadang Mashur

<sup>1</sup>Universitas Riau, Indonesia; said.jamaluddin6888@grad.unri.ac.id

*Received: April 20, 2023; In Revised: June 19, 2023; Accepted: August 25, 2023*

### Abstract

This research is motivated by the leadership style applied at the Pekanbaru City Public Service Mall, where the leadership style exercised by the Head of the Pekanbaru City One-Stop Integrated Service Investment Service The Public Service Mall has managed to get an award that can be maintained for three consecutive years. The purpose of this study was to determine the leadership style adopted by the Head of the Pekanbaru One Stop Service Investment Service and to see the supporting factors for the success of this leadership style. This study uses Robbins' theory (2015) which explains that there are 4 leadership styles namely, directive leadership style, supportive leadership style, participatory leadership style, and achievement-oriented leadership style. This study used qualitative research using interview, observation, and documentation techniques at the Pekanbaru City Public Service Mall. The results of the study show that the leadership style used in managing the Pekanbaru City Public Service Mall has been successful in its implementation due to the results obtained in managing the public service mall which has received awards for three consecutive years. Supporting factors in the application of leadership style at the Pekanbaru City Public Service Mall are the existence of standard rules in work, qualified human resources and adequate service innovation. With these supporting factors, the Pekanbaru City public service mall won the award for three consecutive years.

**Keywords:** Local Government; Leadership; Public Service Mall

### Pendahuluan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gaya kepemimpinan yang digunakan oleh pengelola Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dalam mempertahankan penghargaan pelayanan publik selama tiga tahun berturut-turut. Pembentukan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru merupakan implikasi untuk melanjutkan PermenPAN-RB Nomor 23 Tahun 2017. Mal Pelayanan Publik Pekanbaru merupakan tempat fasilitas diselenggarakannya pelayanan publik oleh instansi lembaga baik dari pemerintahan kementerian, pemerintah daerah, badan usaha milik negara maupun swasta. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru sesuai peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 19 Tahun 2019 BAB VI Pasal 6 ayat 1 tentang pelaksanaan menetapkan Kepala Dinas Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai pengendali manajemen yang mengelola operasional Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dan pada ayat 2 yang menjelaskan bahwa Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyusun tata tertib sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta DPMPTSP membuat laporan dan analisa terhadap pelaksanaan tata tertib tersebut. Dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu berkoordinasi dengan jajarannya serta biaya untuk pelaksanaan Mal pelayanan Publik dibebankan kepala Anggaran

Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehingga penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik menjadi tanggung jawab Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Masalah yang dapat diperhatikan sebelum adanya mal pelayanan publik adalah kurang memadainya sarana maupun prasarana yang diterima oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, lambatnya proses pelayanan sebelumnya juga dikarenakan terkendala oleh jarak tempuh antar satu instansi dengan instansi lain yang berkaitan adalah salah satu dari permasalahan yang ada. Namun setelah hadirnya mal pelayanan publik di Kota Pekanbaru menjadi solusi dari permasalahan tersebut dimana berbagai instansi maupun lembaga berhimpun dalam suatu tempat yang dikelola oleh dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang dibutuhkan.

Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru telah berhasil meraih peringkat satu penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Pelayanan Prima lingkup DPMPTSP Kabupaten/Kota tahun 2022 pada ajang Penghargaan Anugerah Pelayanan Publik dan Reformasi Birokrasi, penghargaan dan keberhasilan tersebut pastinya juga tak lepas dari peran pemimpin dalam organisasi tersebut. Gaya kepemimpinan untuk seorang pemimpin akan sangat mempengaruhi kondisi kerja, dimana pada kondisi ini akan berhubungan dengan bagaimana pegawai menerima suatu gaya kepemimpinan baik dalam keadaan senang ataupun tidak. Disisi lain, gaya kepemimpinan dapat meningkatkan kinerja dan dapat juga menyebabkan penurunan kinerja. Kualitas seorang leader atau pemimpin selalu dianggap sebagai faktor utama suatu keberhasilan atau kegagalan. Untuk itu, menjadi seorang pemimpin bisa mengarahkan semua potensi pegawai dilingkungan organisasi.

Dalam memberikan pelayanan tersebut, peran pemimpin dalam memberikan motivasi kerja yang diperlukan. Gaya kepemimpinan memberikan pengaruh tersendiri terhadap motivasi kerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Masing-masing gaya kepemimpinan memiliki kelebihan dan kekurangan serta sesuai dengan kepribadiannya. Kesesuaian antara gaya kepemimpinan, norma-norma dan kultur organisasi dipandang sebagai suatu prasyarat kunci untuk sebuah kesuksesan prestasi tujuan organisasi. Dalam memberikan pelayanan yang baik serta untuk mengarahkan para pegawai, tentunya seorang pemimpin mempunyai gaya kepemimpinan yang diterapkan. dimana gaya kepemimpinan ini merupakan suatu proses oleh seorang pemimpin dengan cara mempengaruhi para bawahannya yang berfokus pada tujuan suatu organisasi. Dengan adanya gaya kepemimpinan yang diterapkan, maka suatu organisasi akan memperoleh kedudukan dan hasil yang maksimal.

Gaya kepemimpinan merupakan konsep yang penting dalam konteks manajemen organisasi, yang melibatkan cara seorang pemimpin mempengaruhi dan mengarahkan bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi. Penelitian ini, menggunakan teori gaya kepemimpinan yang dapat dihubungkan dengan gaya kepemimpinan yang dibahas dalam penelitian ini. Terdapat beberapa teori gaya kepemimpinan yang relevan. Pertama, yaitu gaya kepemimpinan direktif, di mana gayaini mengacu pada pemimpin yang memberikan instruksi yang jelas dan tegas kepada bawahannya. Pemimpin dengan gaya ini cenderung mengambil keputusan sendiri dan memberikan arahan yang spesifik kepada bawahannya. Kedua, gaya kepemimpinan partisipatif, yang melibatkan pendengaran dan partisipasi bawahannya dalam pengambilan keputusan. Pemimpin dengan gaya ini memberikan ruang bagi partisipasi bawahannya dalam meningkatkan kinerja organisasi. Ketiga, gaya kepemimpinan berorientasi prestasi, yang menekankan pada pencapaian tujuan dengan standar yang tinggi, memberikan reward atau penghargaan, dan mendorong inovasi dan peningkatan kualitas kerja.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisis gaya kepemimpinan yang digunakan oleh pengelola Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dan mengidentifikasi faktor pendukung dalam penerapannya. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang strategi kepemimpinan yang efektif dalam konteks pelayanan publik, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengelola Mall Pelayanan Publik dan organisasi sejenis lainnya.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, sebuah pendekatan ilmiah yang sering diterapkan dalam bidang ilmu sosial. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan pemahaman dan penemuan yang berkontribusi dalam pembangunan pengetahuan. Dalam penelitian ini, terdapat tiga teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang permasalahan yang sedang diteliti. Observasi digunakan untuk mengamati langsung situasi atau kegiatan yang terjadi. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari dokumen atau arsip yang relevan. Setelah proses pengumpulan data selesai, data-data tersebut dianalisis dan dipilih yang paling relevan dengan tujuan penelitian. Hasil analisis tersebut kemudian disajikan dalam berbagai bentuk, seperti tulisan, gambar, grafik, dan tabel. Hal ini bertujuan untuk menyajikan informasi yang telah dipilih secara terarah sesuai dengan fokus penelitian. Melalui penerapan metode penelitian kualitatif ini, pembaca dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang gaya kepemimpinan dalam pengelolaan Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang kaya dan mendalam mengenai permasalahan yang sedang diteliti. Dengan demikian, pembaca dapat mendapatkan wawasan yang lebih baik mengenai pentingnya peran kepemimpinan dalam konteks tersebut.

Teknik analisis data ialah suatu proses analisis yang dilakukan dengan teknik tertentu sesuai dengan metode penelitian yang diambil oleh peneliti. Dalam penelitian ini menggunakan Interactive Analysis Model kemudian mencari data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan, dan dokumentasi serta menjabarkan dalam unit-unit dan menyusun data kemudian membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti. Sementara itu Miles dan Huberman (1992) mengemukakan beberapa tahapan dalam melakukan analisis data sebagai berikut :

#### **1. Pengumpulan Data**

Data yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi atau dari keduanya dicatat didalam catatan. Penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara langsung dengan kepala dpmpstp Kota Pekanbaru mengenai gaya kepemimpinan yang didalam mengelola mall pelayanan publik sehingga mendapatkan penghargaan selama tiga tahun berturut-turut. serta wawancara dan dokumentasi dilakukan juga kepada pegawai DPMPTSP Kota Pekanbaru dalam melihat gaya kepemimpinan kepada DPMPTSP Kota Pekanbaru.

#### **2. Reduksi Data**

Setelah pengumpulan data dilakukan, maka langkah selanjutnya ialah tahap raduksi data sebagai upaya untuk memilih, memilah dan merangkup data yan relevan. Jadi, data-data yang telah dikumpulkan kemudian dipilah dan diambil yang sangat diperlukan dalam sebuah penelitian menjadi suatu rangkuman yang relevan. Artinya disini data-data yang nantinya diperoleh dari Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yang memiliki kapasitas mengenai gaya kepemimpinan yang dilakukan dan menjadi suatu rangkuman yang relevan.

### 3. Penyajian Data

Penyajian data ini dapat berupa dalam bentuk tulisan, gambar, grafik, table dan lain sebagainya. Tujuannya ialah untuk menggabungkan informasi yang sudah dipilih sesuai dengan focus penelitian. Peneliti menyajikan data terkait tentang bagaimana gaya kepemimpinan yang dilakukan dalam mengelola Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung. Penarikan kesimpulan ini dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data, kemudian peneliti mengambil kesimpulan sementara. Setelah data benar-benar lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian barulah nantinya dibuat kesimpulan. Kesimpulan data tersebut bisa menjelaskan tentang gaya kepemimpinan pengelola Mal Pelayanan Publik.

## Hasil dan Pembahasan

Gaya kepemimpinan adalah konsep yang merujuk pada cara seorang pemimpin memimpin dan mengatur bawahan atau anggota timnya dalam mencapai tujuan organisasi. Gaya kepemimpinan sangat penting dalam kesuksesan suatu organisasi karena mempengaruhi kinerja, produktivitas, dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Gaya Kepemimpinan merupakan suatu proses kegiatan seseorang untuk menggerakkan orang lain dengan memimpin, membimbing, memengaruhi orang lain dengan memimpin, membimbing, memengaruhi orang lain, untuk melakukan sesuatu agar dicapai hasil yang diharapkan.

Adapun Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru merupakan terobosan untuk memberikan pelayanan yang baik, dalam kegiatannya Mal Pelayanan Publik yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru terdiri dari berbagai macam instansi lembaga baik dari tingkat pusat hingga daerah. Gaya kepemimpinan menjadi salah satu hal yang penting dalam melihat keberhasilan seorang pemimpin dengan melihat kinerja, produktifitas dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Seperti yang dibahas dalam penelitian ini, dampak dari gaya kepemimpinan yang diterapkan membuat keberhasilan yang diraih Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bisa mempertahankan penghargaan selama tigatahun berturut-turut. Ini bisa menjadi pembuktian bahwa gaya kepemimpinan Kepala Dinas DPMPTSP dikatakan sesuai dengan lingkungan kerja organisasi.

### Gaya Kepemimpinan Direktif

Gaya kepemimpinan direktif adalah gaya kepemimpinan di mana seorang pemimpin memberikan instruksi yang jelas dan tegas kepada bawahannya. Gaya kepemimpinan ini biasanya efektif ketika diterapkan dalam situasi-situasi yang membutuhkan keputusan cepat dan tindakan tegas, seperti dalam keadaan krisis atau dalam situasi yang membutuhkan koordinasi yang ketat. Seperti musibah yang dialami Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, menjadi tuntutan kepada pengelola untuk memberikan solusi bagaimana pelayanan tetap dapat terlaksana. Selain itu, gaya kepemimpinan direktif juga biasanya diterapkan dalam situasi yang membutuhkan koordinasi yang ketat, seperti dalam hal ini. Kepala DPMPTSP melakukan koordinasi dengan instansi-instansi yang ada di gedung c agar dapat merelokasikan pelayanan yang sebelumnya berada di gedung utama MPP ke gedung c. Namun, seperti yang telah disebutkan sebelumnya, gaya kepemimpinan direktif juga dapat memiliki kelemahan. Salah satunya adalah kurang memberikan ruang gerak bagi bawahannya untuk mengeksplorasi alternatif solusi atau ide. Dalam pengelolaan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, penggunaan gaya kepemimpinan direktif terbukti berhasil dalam mengatasi

situasi krisis. Pimpinan MPP berhasil mengambil tindakan cepat dan tepat sehingga pelayanan di MPP dapat beroperasi kembali dengan secepat mungkin. Selain itu, penggunaan gaya kepemimpinan direktif oleh pimpinan Mal Pelayanan Publik juga membantu dalam koordinasi yang ketat antara bawahannya sehingga situasi krisis dapat diatasi dengan lebih efektif. Meskipun demikian, dalam penerapan gaya kepemimpinan direktif, seorang pemimpin perlu memperhatikan karakteristik dari bawahannya. Bawahannya dapat memiliki sifat yang berbeda-beda dan memiliki kemampuan untuk memberikan alternatif solusi atau ide. Oleh karena itu, dalam mengambil keputusan dan menentukan tindakan, seorang pemimpin perlu mempertimbangkan situasi serta karakteristik bawahannya sebelum mengambil tindakan.

Dalam temuan yang peneliti dapatkan pasca kejadian kebakaran di Mal Pelayanan Publik, adanya dampak penerapan gaya kepemimpinan direktif oleh Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru untuk mengatasi hambatan yang dihadapi yaitu memberikan instruksi kepada jajarannya untuk merelokasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik agar tetap dapat dilaksanakan.

### **Gaya Kepemimpinan Suportif**

Gaya kepemimpinan seorang pemimpin yang mudah bergaul, peduli sesama, perhatian, dan dapat menciptakan kesejahteraan kerja sehingga dapat memuaskan hati para bawahan, karyawan, staf dan timnya. Gaya kepemimpinan *supportive leadership style* ini mampu memompa dan meningkatkan motivasi diri para bawahan, karyawan, staf dan tim untuk bekerja dengan lebih nyaman dan efektif serta mengemban tugas untuk membantu, menuntun, mengarahkan dan memberikan dukungan kepada para bawahan, karyawan, staf dan timnya.

Salah satu bentuk dukungan dan perhatian yang diberikan oleh kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah dengan mengadakan berbagai acara bertemakan kekeluargaan, seperti *gathering* dan senam bersama. Melalui kegiatan-kegiatan tersebut, kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu berhasil mempererat rasa kekeluargaan di lingkungan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang positif dan nyaman bagi bawahannya. Selain itu, dari wawancara juga diketahui bahwa pimpinan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu selalu bersedia memberikan arahan, nasihat, dan petunjuk kepada bawahannya jika ada kendala dalam menjalankan tugas. Hal ini menunjukkan bahwa kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu bukanlah pemimpin yang otoriter, tetapi justru sangat peduli dan memperhatikan kebutuhan serta aspirasi bawahannya. Dengan gaya kepemimpinan suportif/ *supportive leadership* seperti ini, kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu mampu menciptakan semangat dan motivasi yang tinggi di antara jajaran Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk menjalankan tugas dengan baik. Karyawan merasa nyaman dan senang dalam bekerja, karena merasa didukung dan diperhatikan oleh pimpinan mereka. Dalam konteks pengelolaan Mal Pelayanan Publik, gaya kepemimpinan suportif/ *supportive leadership* yang diterapkan oleh kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan efektif. Dengan hubungan yang baik antara pimpinan dan bawahannya, kinerja dan produktivitas akan meningkat, sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

### **Gaya Kepemimpinan Partisipatif**

Gaya kepemimpinan partisipatif adalah suatu bentuk kepemimpinan di mana seorang pemimpin memungkinkan dan melibatkan orang lain dalam proses pengambilan keputusan. Dalam gaya kepemimpinan ini, pemimpin tidak hanya bertindak sebagai pengambil keputusan

tunggal, tetapi juga mempertimbangkan masukan dan saran dari anggota tim atau bawahan dalam membuat keputusan yang terbaik untuk organisasi atau perusahaan. bentuk gaya kepemimpinan partisipatif yang diterapkan oleh kepala dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu kota pekanbaru melalui pembentukan tim pengawasan dan pembinaan internal menunjukkan bahwasanya untuk mencapai tujuan organisasi yang mana dalam pembahasan ini yaitu Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru selaku pengelola Mal Pelayanan Publik mendistribusikan tugas kepada bawahannya yang juga bertujuan meningkatkan kualitas internal pengelola demi terciptanya pelayanan yang prima.

Dari data yang peneliti dapatkan yaitu Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru tentang Tim Pengawasan dan Pembinaan internal Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru, adapun tim tersebut diketuai langsung oleh Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru bertujuan mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan berwibawa serta bebas dari korupsi, kolusi, nepotisme serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik. Dengan demikian, menunjukkan bahwa pemimpin memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan, dapat diketahui juga bahwa mendistribusikan tugas kepada bawahannya merupakan upaya yang juga bertujuan meningkatkan kualitas internal pengelola Mal Pelayanan Publik demi terciptanya pelayanan yang prima.

### **Gaya Kepemimpinan Berorientasi Prestasi**

Gaya Kepemimpinan berorientasi prestasi yaitu suatu perilaku kepemimpinan dimana pemimpin membantu bawahan menerapkan tujuan yang mendorong bawahan untuk menerima tanggung jawab dalam mencapai tujuan tersebut, dan memberikan reward bagi pencapaian tujuan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Pekanbaru berhasil meraih predikat sebagai mal pelayanan terbaik nasional selama 3 tahun berturut-turut. Keberhasilan ini merupakan hasil dari penerapan gaya kepemimpinan berorientasi prestasi yang dilakukan oleh kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan timnya dalam mengelola Mal pelayanan publik. Gaya kepemimpinan berorientasi prestasi yang diterapkan oleh kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan timnya terlihat dari cara mereka membantu bawahan untuk menerapkan tujuan yang mendorong bawahan untuk menerima tanggung jawab dalam mencapai tujuan tersebut. Dalam hal ini, mereka memastikan bahwa setiap karyawan memiliki standar kinerja yang tinggi dan menekankan pada pencapaian hasil yang optimal. Selain itu, mereka juga memberikan reward atau penghargaan ketika bawahan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, gaya kepemimpinan berorientasi prestasi juga mendorong pemberian penghargaan kepada penyedia tenant yang terbaik. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak hanya fokus pada kinerja internal, namun juga mengapresiasi pihak luar yang memberikan layanan terbaik. Penilaian kinerja penyedia tenant yang terbaik dapat dilihat dari sistem yang telah dibuat. Dalam hal ini, penghargaan yang diberikan berupa sertifikat, yang mana tidak hanya memberikan apresiasi kepada pihak yang berprestasi, namun juga dapat menjadi motivasi bagi pihak lain untuk meningkatkan kinerja mereka.

Merujuk pada data perubahan tujuan dan sasaran jangka menengah pelayanan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota pekanbaru tahun 2017-2022 dapat dilihat adanya peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan kinerja penyelenggaraan pemerintahan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui tabel indikator kinerja utama

**MINISTRATE**

Tabel 1  
Indikator Kinerja Utama Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Pekanbaru

NO	TUJUAN	SASARAN	INDIKATOR	SATUAN	KONDISI AWAL TAHUN AWAL RPJMD 2016	REALISASI KINERJA		TARGET KINERJA TUJUAN / SASARAN			KONDISI PADA AKHIR PERIODE	
			TUJUAN / SASARAN			2018	2019	PADA TAHUN				
								2020	2021	2022		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Meningkatkan Investasi Daerah	Meningkatnya Investasi Daerah	Nilai Investasi (PMDN / PMA)	Rupiah	n.a	703 miliar	1,6 Triliun	3,5 Triliun	4 Triliun	4,5 Triliun	4,5 Triliun	
		Meningkatnya fasilitasi dan koordinasi pelayanan penanaman modal dan perizinan untuk mendorong peningkatan investasi	Jumlah Investor	Proyek	n.a	134	318	140	150	160	160	
			Nilai Komponen Peningkatan Pelayanan Publik PMRB	Angka	6	6	6	6	6	6	6	
2	Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan kinerja penyelenggaraan pemerintahan		Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Pekanbaru	Indeks	n.a	80,77	81,72	82,67	83,64	84,61	84,61	
			Nilai AKIP Kota Pekanbaru	Nilai	53,50	54,68	57,20	61,0	65,5	70,74	70,74	
			Meningkatnya Kualitas Pelayanan Publik dan kinerja penyelenggaraan pemerintahan	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPPTSP	Indeks	n.a	82,2	88,38	83,5	84	84,5	84,5
			Nilai AKIP DPMPPTSP	Nilai	B	BB	BB	BB	BB	A	A	

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa adanya peningkatan indeks kualitas pelayanan publik dan kinerja penyelenggaraan pemerintahan pada Dinas Penanaman Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang merupakan pengelola Mal Pelayanan Publik, dapat diketahui juga bahwasanya hal tersebut merupakan prestasi yang mampu diraih dan ditingkatkan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai pengelola Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

Selain adanya peningkatan indeks kualitas pelayanan publik dan kinerja penyelenggaraan pemerintahan, terdapat juga beberapa penghargaan yang diterima oleh Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru sejak tahun 2018 hingga kini, yaitu 1) Penganugerahan predikat kepatuhan terhadap standar pelayanan publik; 2) Penghargaan kepada pemerintah kabupaten / kota terhadap evaluasi pelayanan publik; 3) Penghargaan Anugerah Parahita Ekapraya (APE). Kedua, di tahun 2019 Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru mendapatkan Penghargaan Public Service Of The Year Provinsi diberikan kepada DPMPSTP Kota Pekanbaru; Pelayanan Publik Kota besar terbaik kriteria terbaik pada Indonesia Attractiveness Award 2019; Penghargaan Pelayanan Prima dari Kemenpan RB 2019. Ketiga, di tahun 2020 memperoleh Penghargaan Pelayanan Prima dari Kemenpan RB dan Penghargaan Pelayanan Prima dari Kemenpan RB di tahun 2021.

Secara keseluruhan, hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa penerapan gaya kepemimpinan berorientasi prestasi telah memberikan dampak positif dalam mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan kinerja pegawai serta penyedia tenant. Dengan memberikan penghargaan, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu berhasil memberikan motivasi dan membangun budaya kerja yang lebih baik di lingkungan Mal Pelayanan Publik.

### **Faktor Pendukung Gaya Kepemimpinan**

#### **Aturan Standar Dalam Kerja**

Gaya kepemimpinan pengelola mal pelayanan publik Kota Pekanbaru dapat dianggap berhasil ketika tujuan-tujuannya tercapai dengan baik. Namun, kesuksesan ini tidak bisa tercapai tanpa faktor-faktor pendukung yang menjadi kunci keberhasilannya. Adapun dua faktor penting yang harus ada untuk mencapai kesuksesan ini adalah aturan standar dalam kerja dan sumber daya manusia yang mumpuni. Pertama-tama, aturan standar dalam kerja sangat penting untuk mencapai kesuksesan dalam gaya kepemimpinan pengelola mal pelayanan publik Kota Pekanbaru. Aturan standar ini membantu mengatur dan menjaga disiplin dalam pengelolaan mal, serta memberikan panduan dalam menentukan tindakan yang tepat dalam situasi tertentu. Dengan adanya aturan standar yang jelas dan ditaati oleh semua pihak terkait, maka pengelola mal dapat meminimalkan kesalahan dan meningkatkan efisiensi dalam menjalankan tugas-tugasnya.

#### **Sumber Daya Manusia Yang Mumpuni**

Sumber daya manusia yang mumpuni juga menjadi faktor pendukung yang sangat penting dalam gaya kepemimpinan pengelola mal pelayanan publik Kota Pekanbaru. Sumber daya manusia yang mumpuni, terlatih, dan memiliki kompetensi yang baik akan dapat menjalankan tugasnya dengan lebih baik dan efektif. Selain itu, sumber daya manusia yang mumpuni juga akan mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan dan tantangan yang terjadi dalam pengelolaan mal pelayanan publik. Gaya kepemimpinan pengelola mal pelayanan publik Kota Pekanbaru dapat mencapai kesuksesannya dengan bantuan faktor pendukung seperti aturan standar dalam kerja dan sumber daya manusia yang mumpuni. Keduanya saling berkaitan dan memainkan peran yang penting dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh pengelola mal pelayanan publik. Sumber daya yang baik, akan menghasilkan kinerja yang bagus untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

#### **Inovasi Pelayanan Yang Memadai**

Seperti yang diketahui, inovasi pelayanan merupakan salah satu terobosan jenis pelayanan publik dari gagasan atau ide kreatif orisinal atau adaptasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam hal ini, dengan adanya berbagai inovasi yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru, bisa sebagai penunjang mendapatkan prestasi yang baik dalam kegiatan pelayanan publik.



Contoh hasil yang dapat diperoleh dari penerapan inovasi sebagai faktor pendukung dalam gaya kepemimpinan pengelola mal pelayanan publik Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut. Pertama, peningkatan efisiensi. Dengan adanya inovasi berbasis digital, proses administrasi dan pengolahan data di DPMPTSP dapat dilakukan secara cepat dan efisien. Hal ini akan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat mendapatkan layanan dengan lebih cepat dan efisien. Kedua, aksesibilitas yang lebih baik. Inovasi berbasis digital dapat membantu dalam meningkatkan aksesibilitas layanan publik. Misalnya, dengan adanya aplikasi atau platform online, masyarakat dapat mengakses informasi dan melakukan proses permohonan secara online tanpa harus datang ke kantor DPMPTSP secara fisik. Ini akan memudahkan masyarakat yang memiliki keterbatasan mobilitas atau tinggal di daerah terpencil untuk mendapatkan layanan publik dengan lebih mudah. Ketiga, yaitu pengelolaan data yang lebih baik. Inovasi digital memungkinkan pengelolaan data yang lebih efektif dan akurat. Data-data yang diperlukan dalam proses pelayanan publik dapat tersimpan dengan baik dan mudah diakses. Hal ini akan membantu pengambilan keputusan yang lebih baik dan memberikan dasar yang kuat untuk perencanaan dan pengembangan layanan publik di Kota Pekanbaru. Keempat, yaitu peningkatan transparansi. Dengan adanya inovasi digital, proses pelayanan publik dapat lebih transparan. Masyarakat dapat memantau status permohonan mereka secara real-time, melihat proses yang sedang berlangsung, dan mendapatkan informasi yang jelas tentang persyaratan dan prosedur yang harus diikuti. Ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan instansi pelayanan publik.

Penerapan inovasi berbasis digital sebagai faktor pendukung dari gaya kepemimpinan pengelola mal pelayanan publik di Kota Pekanbaru memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, pengelolaan data, dan transparansi. Hal ini akan membawa manfaat signifikan bagi masyarakat dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas.

Mengenai inovasi pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Kota Pekanbaru ada Sembilan inovasi yang telah dibuat, yaitu:

### 1. Sistem Informasi Manajemen Pelayanan

Peran dalam teknologi informasi sangat membantu untuk menjadi sistem dan proses perizinan dan non perizinan di Kota Pekanbaru. Adapun fitur dalam SIMPEL ini di antara lain Tracking Perizinan; Retribusi IMB; Laporan Retribusi IMB; Cek NPWP; Chat; Validasi; Berkas TABG; Registrasi Berkas Perizinan; Peminjaman arsip secara daring.

### 2. Sistem Manajemen Perizinan Mobile Elektronik (SIMOLEK)

Kata SIMOLEK yang diharapkan sesuai dengan makna keindahan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan perizinan. Berdasarkan pengguna, Simolek sebagai aplikasi dalam proses perizinan memiliki dua kegunaan, yaitu SIMOLEK untuk masyarakat dan SIMOLEK BAP untuk petugas DPMPTSP. Berikut 9 (Sembilan) fitur yang ada di aplikasi SIMOLEK: Registrasi Permohonan; Tracking Perizinan; Alur Perizinan; Informasi Persyaratan; Index Kepuasan Masyarakat; Kritik dan Saran; Contact Us.

### 3. DPMPTSP Mobile

DPMPTSP Kota Pekanbaru memberikan inovasi pelayanan berupa mobile elektronik untuk melakukan validasi perizinan online, validasi pemenuhan komitmen, aplikasi e-sppd, aplikasi e-surat, statistic pengunjung mpp, statistic validasi pejabat, data dan statistic DPMPTSP serta tracking

#### 4. Sistem E-Arsip DPMPTSP Kota Pekanbaru

DPMPTSP mengembangkan sarana aplikasi kearsipan, berdasarkan penggunaannya e-arsip melakukan proses penataan berkas yang memiliki menu sebagai berikut : Menu Arsip Baru; Menu Daftar Arsip yang di Upload; Menu Pencarian Arsip. Aplikasi E-Arsip digunakan untuk kalangan sendiri sehingga penggunaannya terbatas pada aparatur DPMPTSP Kota Pekanbaru

#### 5. Penerapan Tanda Tangan Digital Pada Sistem Informasi Pelayanan DPMPTSP Kota Pekanbaru.

DPMPTSP meluncurkan layanan perizinan secara online dengan menggunakan penandatanganan digital dalam mengeluarkan izin manfaat utama bagi masyarakat pengusaha dapat mempercepat izin berusaha dan memunculkan semangat untuk berinvestasi di kota Pekanbaru

#### 6. Penerapan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) Pada DPMPTSP Kota Pekanbaru

DPMPTSP Kota Pekanbaru menyediakan loket pelayanan beserta petugas yang siap memandu pengusaha mengisi form pada website OSS tersebut. DPMPTSP juga menyediakan layanan mandiri bagi pengusaha yang ingin melakukan pengisian form sendiri pada website OSS. Terdapat Delapan puluh delapan proses pengurusan perizinan yang menjadi kewenangan DPMPTSP.

#### 7. Layanan Informasi Seluruh Tenan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

Mal Pelayanan Publik Dirancang oleh KEMENPAN-RB sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Menggabungkan berbagai jenis pelayanan pada satu tempat.

#### 8. Layanan Sistem Informasi Administrasi Surat (SIAS)

Aplikasi berbasis web menyediakan kebutuhan untuk mengatur tata kelola dan pengaturan data arsip surat. Dengan fitur ini pengirim surat mendapatkan kemudahan untuk mengetahui sejauh mana surat yang dikirim sudah diproses.

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam pengelolaan Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru dapat dikatakan berhasil. Terdapat empat gaya kepemimpinan yang digunakan oleh kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yaitu gaya kepemimpinan direktif, partisipatif, suportif, dan orientasi pada prestasi. Gaya kepemimpinan ini telah memberikan hasil yang baik dalam pengelolaan mal pelayanan publik, yang tercermin dari penghargaan yang berhasil diraih selama tiga tahun berturut-turut. Selain itu, penerapan gaya kepemimpinan ini juga didukung oleh partisipasi dan kontribusi yang aktif dari seluruh sumber daya manusia yang terlibat dalam organisasi, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Selain gaya kepemimpinan, terdapat faktor-faktor pendukung lainnya yang turut berperan dalam penerapan gaya kepemimpinan di Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah adanya aturan standar dalam kerja, ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, dan adanya inovasi dalam pelayanan yang memadai. Dengan adanya faktor-faktor pendukung ini, Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru berhasil meraih penghargaan selama tiga tahun berturut-turut dalam pengelolaannya. Hasil penelitian menunjukkan perlunya peningkatan gaya kepemimpinan partisipatif dalam pengelolaan mal

pelayanan publik Kota Pekanbaru. Diperlukan peran aktif dan sumbangsih pemikiran dari semua pihak terkait untuk membentuk sistem yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan mempertahankan prestasi yang telah dicapai sebelumnya. Dengan menerapkan gaya kepemimpinan partisipatif yang kuat, pengambilan keputusan akan melibatkan semua stakeholder, memastikan perspektif dan kebutuhan mereka tercakup dengan baik, serta meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan

### Referensi

- Ahda, H.M., Hidayah, N. (2021). Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Keterikatan dan Kinerja Perawat. *Jurnal Kepemimpinan dan manajemen keperawatan* 4 (2).
- Adsan, M.,Yunus, M., Fahreza, M. (2022) Pengaruh gaya kepemimpinan distributif dan kepemimpinan konsultatif terhadap etos kerja guru dan tenaga kependidikan di sman 10 pangkep 7 (2).
- Dewi, N.C., Aslan, Suhardi, M. (2020). Gaya kepemimpinan kepala sekolah taman kanak-kanak. *Jurnal manajemen supervisi pendidikan dan supervisi pendidikan* 4 (2).
- Dwi, A.C. (2018) *Manajemen Sumber Daya Manusia Internasional*. Salatiga, Tisara Grafika
- Miles, M.B., Huberman, A. M. (2014). *Analisis Data Kualitatif. Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta, Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press)
- Pasolong, H. (2020). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung, Alfabeta.
- Purwanto, A., Asbari, M., Prameswari, M., Ramdan, M. (2020). Gaya kepemimpinan di madrasah aliyah: authentic, transformational, authoritarian atau transactional?. *Jurnal manajemen pendidikan islam* 5 (1).
- Purnama, H. (2022) Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap produktivitas Kerja Karyawan bagian Bengkel pada CV Mitra Denso Di Bandar Lampung. *Jurnal manajemen mandiri saburai* 6 (1).
- Rivai, V. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Edisi ke 6 Depok, PT. Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, L.P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik,Teori,Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta, PT.Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). Data Kualitatif. *Journal of chemical information and modeling*, 53(9).
- Thoha, M. (2010) *Kepemimpinan dan Manajemen, Edisi Buku Perguruan Tinggi*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Warsini., Natuna, D.A., Putra, M. J.A. (2022) Kontribusi gaya kepemimpinan wali kelas dan budaya Organisasi terhadap efektivitas pengelolaan kelas di SMP Negeri Kecamatan Bathin Solapan Bengkalis. *Jurnal Kepemimpinan dan Pengurusan Sekolah* 7 (2).