

**PENGARUH KEPEMIMPINAN PELAYAN (*SERVANT LEADERSHIP*)
DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN
DINAS SOSIAL KABUPATEN SLEMAN**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

Disusun oleh :

Debi Irawati Jayanti Saputri
NIM. 19102040074

Dosen Pembimbing :

Achmad Muhammad, M. Ag
NIP. 1972 0719 200003 1 002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1164/Un.02/DD/PP.00.9/07/2023

Tugas Akhir dengan judul : PENGARUH KEPEMIMPINAN PELAYAN (*SERVANT LEADERSHIP*) DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DINAS SOSIAL KABUPATEN SLEMAN

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DEBI IRAWATI JAYANTI SAPUTRI
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040074
Telah diujikan pada : Senin, 19 Juni 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Achmad Muhammad, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 648e022f5c931



Penguji I

Aris Risdiana, S.Sos.I., MM
SIGNED

Valid ID: 64b77a4c6ab00



Penguji II

Dr. Dra. Hj. Mikhriani, MM
SIGNED

Valid ID: 64b475f98572b



Yogyakarta, 19 Juni 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 64c03f1e1da91

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN
KALIJAGA
FALKUTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274)515856 Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Debi Hrawati Jayanti Saputri
NIM : 19102040074
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Proposal : Pengaruh Kepemimpinan Pelayan dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Sleman

Telah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Bidang Sosial Islam.

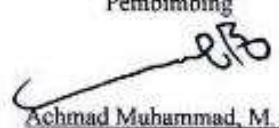
Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan, Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 09 Juni 2023

Ketua Program Studi


M. Thori Nurhidiansyah, S.Ag., M.Si.
NIP. 19690227 200312 1 001

Pembimbing


Achmad Muhammad, M. Ag
NIP. 1972 0719 200003 1 002

SURAT KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Debi Irawati Jayanti Saputri
NIM : 19102040074
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Pelayan dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Sleman” adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung *plagiarisme* dan tidak berisi materi yang tidak dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggung jawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 09 Juni 2023

Menyatakan,

TAMBAH
10000
METERAI
TEMPEL
TA4EAKX394364843

Debi Irawati Jayanti Saputri
NIM 19102040074

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada almamater tercinta Program Studi
Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

وَاحْفَظْ جَنَاحَكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ

“dan rendahkanlah dirimu terhadap orang-orang yang mengikutimu,
yaitu orang-orang yang beriman”
(Asy-Syu'ara'/26:215)¹

“Kita harus diam sebelum bisa mendengarkan. Kita harus
mendengarkan sebelum kita dapat belajar. Kita harus belajar
sebelum kita bisa mempersiapkan diri. Kita harus mempersiapkan
diri sebelum dapat melayani. Kita harus melayani sebelum kita bisa
memimpin.”

-Mahatma Gandhi²

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, Quran Kemenag In Word, (Jakarta: Lajnah Pentashihanmushaf Al-Quran, 2023), hlm. 376.

² Mahatma Gandhi, *Sebuah Autobiografi M.K Gandhi* (Alih Bahasa Andi Tenri), (Yogyakarta: Narasi, 2009), hlm. 289.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Pelayan dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Sleman”. Shalawat serta salam senantiasa turunkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, dan umatnya hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Manajemen

Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai syarat untuk memperoleh gelar strata satu. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al-Makin, M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si, selaku Kepala Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Muhammad Irfai Muslim, M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Dr. Dra. Hj. Mikhriani, MM, selaku Dosen Penasehat Akademik Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

6. Achmad Muhammad, M. Ag, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu sabar dan tidak henti-hentinya memberikan bimbingan, arahan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh dosen Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu, bimbingan, serta pengalaman selama proses perkuliahan.
8. Seluruh pegawai dan staff Tata Usaha Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Seluruh pegawai dan staff Dinas Sosial Kabupaten Sleman.
10. Ibu Murtiyanti, Ibu Murtiyem, Bapak Bambang, Bapak Sunarto selaku orang tua saya yang telah memberikan semangat serta doa agar terus maju dan menjadi pribadi yang lebih baik hingga bermanfaat bagi sesama, nusa bangsa dan agama.
11. Kakakku tercinta Dani, Dita, Adib, Indah yang telah memberikan dukungan finansial selama perkuliahan, serta setia mendengarkan keluh kesah. Seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan dan motivasi.
12. Teman-teman seperjuangan Lutfiana, Tyas, Shoffatul, Ghina, Adnanta, Revi, yang sudah menemani dari awal perkuliahan hingga selesainya perkuliahan, membantu selama proses skripsi, menjadi pendengar yang baik.
13. Untuk Deoda Agung yang telah menemani dan menjadi *support system* saya selama berproses hingga saat ini.
14. Seluruh pihak yang telah berperan dalam memberikan bantuan, dukungan dan menyelesaikan skripsi dari awal hingga akhir.

Semoga Allah SWT memberikan berkah atas kebaikan - kebaikan dan jasa - jasa mereka semua dengan rahmat dan kebaikan dari-Nya. Semoga skripsi ini dapat memberikan wawasan baru dan menjadi sumbangan pemikiran kepada penulis maupun pembaca khususnya para mahasiswa Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan.

Yogyakarta, 09 Juni 2023

Penulis,

Debi Irawati Jayanti Saputri

19102040074



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Debi Irawati Jayanti Saputri (19102040074), Skripsi dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Pelayan dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Sleman” Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan pelayan terhadap kinerja, pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja, serta pengaruh kepemimpinan pelayan dan komunikasi secara simultan terhadap kinerja karyawan Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen atau catatan yang berkaitan dengan penelitian. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 51 yang merupakan karyawan Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Penentuan sampel menggunakan teknik sensus dengan mengambil seluruh dari total populasi yaitu sebanyak 51 sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda dengan menggunakan SPSS 24.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan pelayan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, komunikasi internal tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, serta kepemimpinan pelayan dan komunikasi internal secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Variabel kepemimpinan pelayan dan komunikasi internal berpengaruh sebesar 21,5% terhadap kinerja karyawan, dan sisanya 78,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kepemimpinan Pelayan, Komunikasi Internal, Kinerja Karyawan, Dinas Sosial.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Kajian Pustaka.....	7
E. Kerangka Teori	9
F. Hipotesis	22
G. Sistematika Pembahasan	23
BAB II.....	25
METODE PENELITIAN.....	25
A. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian.....	25

B. Populasi dan Sampel	30
C. Definisi Operasional.....	28
D. Jenis dan Sumber data	29
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Instrumen Penelitian	32
G. Uji Instrumen Penelitian.....	33
H. Teknik Analisis Data.....	35
I. Uji Hipotesis	36
BAB III	39
GAMBARAN UMUM INSTANSI	39
A. Dinas Sosial Kabupaten Sleman	39
B. Visi, Misi, dan Tujuan.....	39
C. Tantangan Masalah Sosial.....	40
D. Organisasi dan Tata Kelola	41
E. Prosedur Pengelolaan Lembaga	45
BAB IV	46
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Deskripsi data penelitian	46
B. Uji Instrumen Penelitian	46
C. Uji Asumsi Klasik.....	50
D. Uji Hipotesis	54
E. Pembahasan.....	59
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definsi Operasional Variabell.....	28
Tabel 2.2 Populasi Penelitian.....	30
Tabel 2.3 Skor Kuesiner.....	32
Tabel 2.4 Instrumen Penelitian.....	43
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel X1.....	47
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel X2.....	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, Y.....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolineritas.....	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	53
Tabel 4.8 Hasil Uji t.....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji f.....	56
Tabel 4.10 Hasil Koefisiensi Determinan.....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier.....	58

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Hipotesis.....	23
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	28
Gambar 4.1 Histogram Hasil Uji Regresi.....	57



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern, tidak dapat dipungkiri bahwa keberadaan organisasi berperan sebagai wadah kebutuhan manusia untuk berkembang semakin kompleks yang sebagian besar akan dapat terpenuhi. Salah satu hal yang sangat penting dan menunjang dalam mencapai tujuan organisasi adalah peranan dari pemimpin. Menurut Ilmi berpendapat bahwa peranan seorang pemimpin sangat berkaitan erat dengan anggota-anggota dibawahnya untuk mengarahkan, mempengaruhi, memotivasi, serta dapat berkomunikasi dengan baik demi terwujudnya tujuan organisasi.³

Kepemimpinan (*leadership*) merupakan salah satu faktor organisasi, atau sebagai salah satu fungsi manajemen, oleh karena itu merupakan masalah yang sentral dan strategis.⁴ Kepemimpinan diartikan sebagai orang atau kelompok orang yang memimpin.⁵ Kepemimpinan dapat didefinisikan sebagai suatu proses pengarahan dan pemberian pengaruh pada kegiatan-kegiatan dari sekelompok anggota yang saling berhubungan tugasnya.⁶ Definisi kepemimpinan menurut Mc. Farland merupakan suatu proses dimana pimpinan dilukiskan akan memberi

³ Ilmi Usrotin, "Gaya Kempemimpinan dan Kinerja Pegawai", *Jurnal Kepemimpinan*, vol. 3: 1 (Maret, 2015), hlm. 67.

⁴ Iskandar Putong, *Kepemimpinan : Kajian Teoritis dan Praktis*, (Jakarta: Buku dan Artikel Karya Iskandar Putong, 2015), hlm. 8.

⁵ Riberu, *Dasar-Dasar Kepemimpinan*, (Jakarta: CV. Pedoman Ilmu Jaya, 1992), hlm. 1.

⁶ T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2003), hlm. 294.

perintah atau pengaruh, bimbingan atau proses mempengaruhi pekerjaan orang lain dalam memilih dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁷ Pentingnya kemampuan seorang pemimpin maka setiap perusahaan harus memperhatikan tingkat kemampuan kepemimpinan pelayanan dan komunikasi yang baik dan benar kepada seluruh karyawannya sehingga tercipta iklim kekeluargaan yang baik yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja karyawan. Pelayanan kepada orang lain kepada pelanggan, karyawan, dan masyarakat secara keseluruhan ditekankan dalam model kepemimpinan yang melayani. Meningkatnya keinginan untuk melayani orang lain melalui pendekatan holistik terhadap pekerjaan, komunitas, dan pengambilan keputusan yang melibatkan semua pihak merupakan ciri khas dari kepemimpinan yang melayani. Peran pimpinan yang dominan tampak jelas apalagi dikaitkan dengan keharusan berinteraksi dengan lingkungan yang selalu berubah dan berkembang.

Menurut Mukasabe (2004, dalam Wika Santa) *servant leadership* merupakan tipe atau model kepemimpinan yang dikembangkan untuk mengatasi krisis kepemimpinan berupa menurunnya kepercayaan pengikut terhadap keteladanan pemimpinnya⁸. Hal ini karena perilaku yang dicerminkan dari seorang pemimpin yaitu cenderung menjadi teladan untuk mempengaruhi orang-orang yang dipimpinnya. Dalam organisasi yang bergerak dibidang non-profit, *servant leaders* biasanya cenderung berusaha menerapkan hal-hal yang mampu

⁷ Sudarwan Danim, *Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok* (Jakarta: Rineka Cipta. Andi (edisi refisi, 2004), hlm. 55.

⁸ Wike Santa, Meily Margaretha, "Pengaruh Servant Leadership Terhadap Komitmen Organisasi dan Organization Citizenship Behavior", *Jurnal Manajemen*, vol. 11: 2 (Mei, 2012), hlm. 190.

membuat karyawannya tetap berkomitmen terhadap organisasi serta menumbuhkan perilaku warga organisasi.⁹

Kepemimpinan yang melayani berfungsi dengan sangat baik ketika pemimpinnya tidak egois dan memiliki motivasi yang kuat serta minat yang besar dalam membantu orang lain, dan demi keberhasilan kepemimpinan yang melayani, penting kalau pengikut terbuka dan menerima pemimpin yang melayani yang ingin memberdayakan mereka dan membantu mereka tumbuh.¹⁰

Kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) merupakan suatu tipe atau model kepemimpinan yang dikembangkan untuk mengatasi krisis kepemimpinan yang dialami oleh suatu masyarakat atau bangsa. Para pemimpin-pelayan (*servant leader*) mempunyai kecenderungan lebih mengutamakan kebutuhan, kepentingan dan aspirasi orang-orang yang dipimpinnya di atas dirinya. Orientasinya adalah untuk melayani, cara pandanganya holistik dan beroperasi dengan standar moral spiritual.¹¹

Selain faktor kepemimpinan, komunikasi internal menjadi faktor lain yang penting. Menurut Lawrence D. Brennan, mendefinisikan komunikasi internal sebagai : “*interchange of ideas among the administrators and its particular structure (organization) and interchange of ideas horizontally an*

⁹ *Ibid.*, hlm. 191.

¹⁰ Peter G. Northouse, *Kepemimpinan: Teori Dan Praktik*, (Jakarta: PT. Indeks, 2013), hlm. 220.

¹¹ Seksi Hukum dan Informasi KPKNL Palu, “*Kepemimpinan Yang Melayani (Servant Leadership) Sebagai Gaya Kepemimpinan Kekinian*”, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-palu/baca-artikel/13049/Kepemimpinan-yang-Melayani-Servant-Leadership-Sebagai-Gaya-Kepemimpinan-Kekinian.html>, diakses tanggal 12 Januari 2022.

*vertically within the firm wich gets work done (operation and management)*¹².

Proses komunikasi berlangsung melalui upaya mencari informasi dari orang lain dalam situasi yang sedang berlangsung dan menyampaikan informasi yang dimilikinya.¹³ Pertukaran pikiran antara pengurus dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jasa yang menghasilkan berdirinya perusahaan atau jasa dengan struktur (organisasi) yang khas, serta pertukaran pikiran secara horizontal dan vertikal dalam perusahaan yang menghasilkan kerja (operasional dan manajemen). Komunikasi internal apabila di bina dengan baik dalam suatu organisasi maka akan terjadi kerja yang tepat serta mempermudah mobilitas pegawai untuk mencapai tujuan organisasi.

Kinerja merupakan hasil kerja yang ditampilkan oleh para karyawan yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Kinerja karyawan adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumberdaya manusia persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹⁴ Kinerja karyawan dapat didefinisikan sebagai apa yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi.

Dinas Sosial merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran dalam meningkatkan kualitas kesejahteraan sosial perorangan, kelompok dan masyarakat. Sebagai salah satu satuan kerja di Pemerintah Kabupaten Sleman,

¹² Priata Westra, *Aneka Sari Ilmu Administrasi*, Balai Pembinaan Akademi Administrasi Negara, Yogya:1980, hlm.125.

¹³ Aselina Endang, *Komunikasi Internal Organisasi*, (Jakarta: Deepublish, 2019), hlm. 6.

¹⁴ Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Remaja Rosdakarya, Bandung: 2013), hlm. 9.

tantangan masalah sosial yang terjadi di wilayah kabupaten Sleman yaitu Meningkatnya bayi terlantar akibat hubungan di luar nikah. Data kependudukan peserta BPJS PBI JKN yang double/NIK ganda. Peserta BPJS mandiri yang tidak mampu membayar premi karena jatuh miskin dan selalu ditagih BPJS. Penanganan sistem layanan dan rujukan terpadu dan mekanisme pendaftaran mandiri untuk layanan program jaminan dan perlindungan sosial secara nasional. Pelayanan Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial (PSKS) belum optimal. Pelayanan terhadap Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) belum optimal. Keterbatasan SDM dan profesionalisme petugas sosial dalam penanganan PMKS. Serta adanya perbedaan data kemiskinan.¹⁵

Dengan begitu atas upaya dukungan sumber daya manusia yang handal maka hal ini mampu tercapai dengan baik. Pentingnya peran pimpinan dalam mengelola sumber daya manusia yang dibutuhkan seorang pemimpin yang memiliki kemampuan selain mengarahkan karyawannya dalam bekerja saja, melainkan mampu melayani dengan hati sehingga dapat mengayomi sumber daya manusia yang ada. Seorang pemimpin yang menjadi contoh dan panutan yang dapat memotivasi, melayani, komunikasi yang baik serta menumbuhkan keyakinan akan masa depan lembaga.¹⁶

Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis masalah gaya kepemimpinan pelayanan dan komunikasi internal serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk

¹⁵ <https://dinsos.slemankab.go.id/> diakses tanggal 10 Oktober 2022.

¹⁶ Yun Iswanto, "Kepemimpinan Pelayan Era Modern", *Jurnal Administrasi Kantor*, vol. 5: 2 (November, 2017), hlm. 156.

membuktikan bahwa kemampuan kepemimpinan pelayan yang bagus dan komunikasi karyawan yang baik berpengaruh terhadap kinerja karyawan di suatu institusi. Karenanya penelitian ini mengambil judul ”**Pengaruh Kepemimpinan Pelayan (*Servant Leadership*) Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di Dinas Sosial Kabupaten Sleman**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka perumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kepemimpinan pelayan secara parsial terhadap kinerja karyawan Dinas Sosial Kabupaten Sleman?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi internal secara parsial terhadap kinerja karyawan di Dinas Sosial Kabupaten Sleman?
3. Bagaimana kepemimpinan pelayan dan komunikasi internal secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Dinas Sosial Kabupaten Sleman?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam proposal ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan pelayan terhadap kinerja karyawan Dinas Sosial Kabupaten Sleman.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan Dinas Sosial Kabupaten Sleman.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dan komunikasi terhadap kinerja karyawan Dinas Sosial Kabupaten Sleman.

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan, hasil dari penelitian ini agar dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya :

1. Teoritik

Hasil penelitian ini diharapkan akan memperkaya perkembangan teori-teori manajemen sumber daya manusia dalam pengembangan ilmu pengetahuan, menjadi asumsi untuk pemikiran bagi penelitian lainnya yang ingin meneliti lebih jauh dan mendalam terhadap hal-hal yang belum dikemukakan dalam penelitian.

2. Praktis

a. Bagi peneliti

Memberikan informasi dan pengetahuan kepada peneliti mengenai pengaruh kepemimpinan, komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Dinas Sosial Kabupaten Sleman.

b. Bagi Akademisi dan Peneliti Berikutnya

Sebagai rujukan dan bahan pembelajaran bagi para akademisi yang akan melakukan penelitian lebih lanjut tentang tema penelitian ini.

c. Bagi perusahaan

Sebagai kontribusi, saran atau pertimbangan dalam menjalankan kegiatan usahanya agar lebih baik lagi yang berkaitan dengan kepemimpinan dan komunikasi pada kinerja karyawan.

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini diharapkan dapat memberikan gambaran penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, serta dapat digunakan sebagai

bahan acuan untuk menghindari kesamaan dengan penelitian sebelumnya.

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang relevan :

Pertama, skripsi oleh Wiwid Nur Asdiyanti dengan judul Pengaruh Servant Leadership dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Balai Besar Wilayah Sungai Pompengan Jeneberang Kota Makasar menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan servant leadership berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai.¹⁷

Kedua, jurnal oleh Sitti Nurrachmah dengan judul Pengaruh Komunikasi Internal terhadap kinerja pegawai. Komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini ditunjukkan oleh hasil r^2 sebesar 34,9%.¹⁸

Ketiga, skripsi Ni'imma Hiya Sa'idah dengan judul Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Madina Syariah Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji regresi linier berganda dengan SPSS 20.00 dari pengujian secara parsial komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank Madina Syariah Yogyakarta.

Keempat, skripsi Bianca Putri Jayandini dengan judul Pengaruh Komunikasi Internal terhadap semangat kerja di masa pandemic. Hasil

¹⁷ Wiwid Nur Asdiyanti, *Pengaruh Servant Leadership dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Balai Besar Wilayah Sungai Pompengan Jeneberang Kota Makasar*, Skripsi (Makassar: Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Alauddin Makassar, 2019), hlm 75.

¹⁸ Sitti Nurrachmah. "Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan", *Komversal : Jurnal Komunikasi Universal*, Vol. 3:2. (2021), hlm. 114.

penelitian yang diperoleh menunjukkan variabel X dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja.¹⁹

Kelima, jurnal oleh Agung Dwi Cahya, dkk. Dengan judul Kinerja Mengajar Guru Melalui Kepemimpinan Pelayanan Dan Budaya Organisasi dengan hasil penelitian menunjukkan variabel X yaitu kepemimpinan pelayan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sekolah menengah atas swasta di Kota Bengkulu. Dengan arti, semakin tinggi kepemimpinan pelayan maka kinerja mengajar guru akan semakin tinggi. Begitu sebaliknya, semakin rendah kepemimpinan pelayan maka kinerja mengajar guru akan semakin rendah.²⁰

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Kepemimpinan Pelayan

a. Pengertian Kepemimpinan Pelayan

Menurut Greanleaf (1970), kepemimpinan yang melayani dimulai dengan perasaan alamiah bahwa kita ingin melayani lebih dulu. Lalu pilihan yang disadari membawa seseorang berharap untuk memimpin.²¹ Hal ini yang menjadi karakteristik pembeda dengan model kepemimpinan yang lain.

¹⁹ Bianca Putri, Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Semangat Kerja Di Masa Pandemic, *skripsi* (Yogyakarta: Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga, 2021), hlm. 48.

²⁰ Agung Dwi Cahya, dkk. "Kinerja Mengajar Guru Melalui Kepemimpinan Pelayanan Dan Budaya Organisasi", *Jurnal Manajer Pendidikan*, vol.15:03 (Desember 2021), hlm. 44.

²¹ Patterson, K. and Russell, R.F. "Transformational versus servant leadership – a difference in leader focus", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 25: 4. (2004), hlm. 19.

Menurut Handoko berpendapat bahwa kepemimpinan dapat didefinisikan sebagai suatu proses pengarahan dan pemberian pengaruh pada kegiatan-kegiatan dari sekelompok anggota yang saling berhubungan tugasnya.²²

Menurut Turner dalam Lantu mengatakan bahwa, kepemimpinan pelayanan adalah kepemimpinan yang mampu memberikan pelayanan kepada para pengikutnya dan institusi dimana ia bekerja, serta masyarakat sekitar dimana perusahaan beroperasi.²³ Menurut Nurhayati karakteristik utama yang membedakan antara kepemimpinan pelayan dengan model kepemimpinan lainnya adalah bahwa keinginan untuk melayani hadir sebelum adanya keinginan untuk memimpin. Selanjutnya mereka yang memiliki kualitas kepemimpinan kemudian akan menjadi pemimpin, dan itulah cara yang paling efektif untuk melayani.²⁴

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa, kepemimpinan pelayan (*Servant Leadership*) adalah sebuah gaya kepemimpinan altruistik dan etis yang kuat mengharuskan para pemimpin untuk memperhatikan kebutuhan pengikut mereka dan bersimpati dengan mereka. Para pemimpin harus menjaga bawahan/pengikutnya untuk memastikan bahwa mereka tumbuh lebih tua, lebih pintar, dan lebih

²² T. Handoko. *Manajemen*. (Yogyakarta: BPFE, 2003), hlm. 294.

²³ Lantu dkk, *Servant Leadership : The ultimate Calling to Fulfill your Life's Greatness*. (Yogyakarta: Gradien Books,2007), hlm. 23.

²⁴ Spears LC. *Practicing Servant-Leadership*.
<http://vetoutreach.org/wpcontent/uploads/2014/03/Practicing-Servant-Leadership.pdf>. 2004.
diakses tanggal 10 Oktober 2022.

mandiri sehingga pengikut juga bisa menjadi pemimpin yang melayani. Nilai seorang pemimpin ditentukan oleh kemampuannya, untuk mendapatkan hasil dari orang-orang di bawah pengawasannya serta pengaruhnya terhadap individu atau kelompok.

b. Faktor-Faktor Kepemimpinan Pelayan

Menurut Smith ada beberapa faktor yang berpengaruh kepemimpinan pelayan antara lain:²⁵

1) Layanan Untuk Pihak Lain

Kepemimpinan pelayan dimulai ketika seorang pemimpin beranggapan bahwa posisinya memberikan layanan dalam interaksinya dengan pengikutnya. Kepemimpinan otentik atau legitimasi muncul bukan dari pelaksanaan kekuasaan, akan tetapi berawal dari keinginan mendasar untuk pertama-tama membantu pihak lain.

2) Pendekatan holistik untuk bekerja

Dalam sebuah perusahaan pekerjaan yang ada untuk orang adalah sebanyak orang yang ada untuk pekerjaan, dengan begitu hal ini menantang perusahaan untuk memikirkan kembali hubungan yang ada antara orang, organisasi dan masyarakat secara keseluruhan.

Sebagai individu harus didorong menjadi diri mereka sendiri dengan

²⁵ Yun Iswanto, "Kepemimpinan Pelayan Era Modern", *Jurnal Administrasi Kantor*, vol. 5: 2 (November, 2017), hlm. 158.

lebih personal dan penilaian terpadu akan menguntungkan kepentingan jangka panjang dan kinerja organisasi.

3) Memajukan rasa komunitas

Dengan membentuk rasa komunitas di antara pengikut dalam hal ini masyarakat sebagai individu maupun kesatuan unit yang bersama-sama saling bertanggung jawab untuk dapat melakukan fungsinya tersebut. Rasa komunitas akan dapat timbul hanya dari tindakan individu seorang pemimpin pelayan.

4) Berbagi kekuasaan dalam pengambilan keputusan

Kepemimpinan pelayan efektif merupakan bukti terbaik melalui penanaman kepemimpinan pelayan pada pihak lain. Dengan memelihara keikutsertaan, pemberdayaan lingkungan, mendorong bakat para pengikut, dan pemimpin pelayan menciptakan lebih efektif tenaga kerja termotivasi dan akhirnya perusahaan yang lebih sukses.

c. Indikator Kepemimpinan Pelayan

Karakter menurut Maxwell yaitu tidak hanya tentang baik atau buruk, lebih dari itu karakter meruoakan sebuah pilihan yang bisa menentukan sukses atau tidaknya seseorang. Maxwell mengungkapkan bahwa karakter berkaitan dengan proses belajar seseorang dan kemampuan menghadapi proses tersebut menjadi penentu tingkat keberhasilannya.²⁶ Patterson (2004) mengidenifikasi 10 karakteristik

²⁶ Herbert. *A Comprehensive Literature Review and Critical Analysis of Servant Leadership Theory. A research Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements of the Master Science Degree in Training and Development.*

dalam tulisan Greenleaf yang menjadi indikator kepemimpinan pelayan sebagai berikut:²⁷

1) Kasih Sayang

Landasan dari hubungan kepemimpinan/pengikut yang melayani itu. Menurut Winston menyatakan bahwa agapao berarti mencintai dalam arti sosial atau moral. Cinta ini menyebabkan pemimpin pertimbangkan setiap orang tidak hanya sebagai alat untuk mencapai tujuan tetapi sebagai orang yang utuh: satu dengan kebutuhan dan keinginan. cinta sebagai tujuan pemimpin menunjukkan bahwa pemimpin yang melayani benar-benar peduli pada orang lain dan tertarik pada kehidupan.

2) Rendah Hati

Kerendahan hati merupakan kemampuan untuk menjaga prestasi dan bakat seseorang dalam perspektif. Hal ini berarti berlatih penerimaan diri, tetapi lebih lanjut mencakup praktik kerendahan hati sejati, yang artinya tidak berfokus pada diri sendiri tetapi lebih berfokus pada orang lain. Kerendahan hati seorang hamba tidak identik dengan rendah diri. sebaliknya, kerendahan hati sejalan

<http://www2.uwstout.edu/content/lib/thesis/2005/2005herberts.pdf>. 2005. Diakses tanggal 7 Oktober 2022.

²⁷ Patterson, K. and Russell, R.F. "Transformational versus servant leadership – a difference in leader focus", hlm. 20.

dengan ego yang sehat. Dengan kata lain, kerendahan hati tidak menyiratkan pendapat yang rendah tentang diri sendiri atau harga diri yang rendah. sebaliknya, ini menyiratkan memandang diri sendiri tidak lebih baik dari orang lain. Pemimpin yang efektif adalah mereka yang menjaga kerendahan hati mereka dengan menunjukkan rasa hormat kepada karyawan dan mengakui kontribusi mereka kepada tim.

3) Bersifat altruistik

Altruisme dalam KBBI (kamus besar Bahasa Indonesia) yaitu sikap yang ada pada manusia, yang mungkin bersifat naluri berupa dorongan untuk berbuat jasa kepada manusia lain. Altruisme datang dalam berbagai jenis atau rentang perilaku.²⁸ Ada tiga jenis altruisme; empatik, komunikatif, dan moralistik. Di sisi lain altruisme melibatkan berbagai perilaku sepanjang rangkaian yang berjalan dari yang paling kecil untuk perilaku yang paling rela berkorban.

4) Visioner bagi pengikutnya

Visi, menurut KBBI (kamus besar Bahasa Indonesia) kemampuan untuk melihat pada inti persoalan atau pandangan ke depan.²⁹ Seorang pemimpin yang melayani harus bermimpi sambil tetap di masa lalu dan fokus pada masa depan, karena ini memungkinkan pemimpin untuk memanfaatkan peluang yang ada.

²⁸ KBBI Daring. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/altruisme>. Diakses pada 12 Desember 2022

²⁹ KBBI Daring. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/visi>. Diakses pada 12 Desember 2022

Terkait visi dan kerendahan hati, pendapat Buchan menyatakan bahwa pemimpin yang melayani tidak begitu penuh dengan diri mereka sendiri sehingga membiarkan ego mereka mendapatkan dalam cara kemampuan mereka untuk membayangkan masa depan perusahaan.³⁰

5) Percaya

Percaya didefinisikan sebagai keyakinan dalam atau ketergantungan pada anggota tim lain dalam hal moralitas mereka (misalnya kejujuran) dan kompetensi. Kepercayaan merupakan karakteristik penting dari pelayan pemimpin. Pemimpin yang melayani mencontohkan kebenaran dalam cara mereka melatih, memberdayakan, dan membujuk. Selain itu, keterbukaan seorang pemimpin untuk menerima masukan dari orang lain meningkatkan seorang pemimpin.

6) Melayani

Pemimpin memahami bahwa pelayanan adalah pusat dari kepemimpinan yang melayani. Para pemimpin mencontohkan pelayanan mereka kepada orang lain dalam perilaku, sikap, dan nilai-nilai mereka. Agar pemimpin dapat melayani orang lain, mereka harus memiliki rasa tanggung jawab.

7) Pemberdayaan pengikut

³⁰ Buchan, I. The discipline and ritual of forecasting: Greenleaf's vision, *Journal Foresight*, Vol. 4 No. 2. 2002, hlm. 4.

Pemberdayaan adalah mempercayakan kekuasaan kepada orang lain, dan untuk seorang pemimpin itu melibatkan mendengarkan secara efektif, membuat orang merasa signifikan, menempatkan penekanan pada kerja tim, dan menghargai cinta dan kesetaraan. Bawahan merasa percaya bahwa pemimpin berfungsi sebagai panutan untuk memberdayakan orang lain dan untuk menghargai perbedaan mereka. Pemberdayaan merupakan pembagian kekuasaan dengan pengikut dalam perencanaan dan pengambilan keputusan.

2. Tinjauan Tentang Komunikasi Internal

a. Pengertian Komunikasi Internal

Kata Komunikasi (*communication*) dalam Bahasa Inggris berasal dari kata latin *communicatio*, merupakan sumber dari kata communis yang berarti sama. Menurut Carl Hovland, komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikate).³¹ Komunikasi menurut pendapat lain yang diungkapkan oleh Donald Byker dan Loren J. Anderson komunikasi adalah berbagi informasi antara dua orang atau lebih.³²

Komunikasi internal merupakan komunikasi yang berlangsung terjadi dalam sebuah organisasi. Menurut Lawrence D. Brennan komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara administrator dan

³¹ Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 68.

³² *Ibid.*, hlm. 76.

karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal didalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan perkerjaan langsung.³³

Berdasarkan berbagai definisi yang diberikan di atas, dapat dikatakan bahwa komunikasi internal adalah penyampaian pikiran, gagasan, atau kebijakan dari seorang pimpinan kepada bawahan dan sebaliknya atau sesama bawahan. Keefektifan komunikasi ini ditunjukkan dengan penggunaan media yang tepat, pencapaian tujuan, pemberian umpan balik, serta kejelasan isi pesan agar dapat diterima dengan baik guna mencapai hasil yang diinginkan.

b. Faktor-faktor Komunikasi Internal

Menurut Ariani, ada beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi internal yaitu:³⁴

1) Faktor personal

Faktor personal merupakan hal yang dapat menghambat atau interpretasi pesan yang akurat diantaranya mencakup faktor emosional. Selain itu faktor kognitif berpengaruh dalam penyampaian komunikasi internal seperti kemampuan pemecahan masalah dan tingkat kemampuan bahasa.

³³ Effendy, *Ilmu komunikasi: teori dan praktek*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 122.

³⁴ Ariani, *Komunikasi Keperawatan*, (Malang:Universitas Muhammadiyah Malang,2018), hlm. 12-13.

2) Faktor lingkungan

Faktor lingkungan yang dapat mempengaruhi komunikasi yaitu faktor fisik seperti kebisingan latar belakang, kurangnya privasi, akomodasi yang tidak nyaman, faktor penentu sosial seperti sosial politik, historis dan ekonomi, harapan dan kehadiran orang lain.

3) Faktor yang berhubungan

Faktor hubungan mencakup pada status individu dalam hal kedudukan sosial, kekuatan, tipe hubungan, usia, dll.

c. Indikator Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan komunikasi yang terjadi didalam organisasi antara pimpinan atau manajer sebagai komunikan dan karyawan atau pegawai sebagai komunikator secara timbal balik. Terdapat 3 indikator komunikasi internal sebagai berikut :³⁵

1) Komunikasi vertikal atas ke bawah

Downward Communication yaitu penyampaian pesan dari pimpinan ke bawahannya. Tipe-tipe komunikasi kebawah seperti instruksi tugas, rasional pekerjaan, ideologi, informasi, dan *feedback*.

2) Komunikasi vertikal bawah ke atas

³⁵ Effendy, *Ilmu komunikasi: teori dan praktek*, (Bandung: remaja rosdakarya,2004), hlm. 24.

Upward Communication merupakan aliran informasi penyampaian pesan dalam komunikasi dari bawahan kepada atasan. Penyampaian pesannya antara lain laporan pelaksanaan pekerjaan, keluhan karyawan, sikap dan perasaan karyawan tentang beberapa hal, pengembangan prosedur dan teknik.

3) Komunikasi Horizontal

Horizontal Communication yaitu penyampaian komunikasi diantara rekan kerja dalam unit kerja yang sama. Tujuan dari komunikasi horizontal diantaranya untuk mengkoordinasikan tugas, menjamin pemahaman yang sama, dan mengembangkan sokongan interpersonal.

3. Tinjauan Tentang Kinerja

a. Pengertian Tentang Kinerja

Kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perubahan selama periode tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki.³⁶ Istilah kinerja sering disamakan dengan istilah-istilah lainnya yang mempunyai arti mirip dengan kinerja seperti prestasi kerja, *performance*, produktivitas *proficiency merit, effort, job performance*, inisiatif, loyalitas, potensi kepemimpinan, dan moral kerja.³⁷

³⁶ Veitzal Rivai, *Sumber Daya Manusia untuk Organisasi dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009), hlm. 604.

³⁷ Akhmad Fauzi, Rusdi Hidayat Nugroho A, *Manajemen Kinerja*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2020), hlm. 1.

Pengukuran kinerja adalah tindakan pengukuran yang dilakukan terhadap berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada pada perusahaan. Hasil pengukuran tersebut kemudian digunakan sebagai umpan balik yang akan memberikan informasi mengenai prestasi pelaksanaan suatu rencana dan titik dimana perusahaan memerlukan penyesuaian atas aktivitas perencanaan dan pengendalian dalam kinerja.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai karyawan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

b. Faktor-faktor kinerja

Menurut Kasmir, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu:³⁸

1) Pengetahuan

Pengetahuan yang dimaksud yaitu pengetahuan tentang pekerjaan.

Pengetahuan seseorang tentang pekerjaan sangat berpengaruh terhadap hasil kinerjanya. Pengetahuan yang baik akan memberikan hasil yang baik, demikian sebaliknya.

2) Kemampuan dan keahlian

Kemampuan yang harus dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Dengan memiliki kemampuan dan keahlian mampu

³⁸ Kasmir. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Depok:Rajagrafindo Persada.2016), hlm. 186.

menyelesaikan pekerjaan secara benar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

3) Kepribadian

Kepribadian yaitu karakter yang dimiliki seseorang. Karakter setiap orang berbeda antara satu dengan lainnya.

4) Motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Motivasi terjadi dari dalam dirinya sendiri atau dari luar dirinya.

5) Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang dalam memimpin, mengolah dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.

6) Gaya kepemimpinan

Gaya kepemimpinan merupakan sikap atau gaya seorang pemimpin dalam memerintah atau menghadapi bawahannya.

c. Indikator kinerja

Menurut Veitzal Rivai, aspek-aspek yang dinilai tersebut dapat dikelompokkan menjadi.³⁹

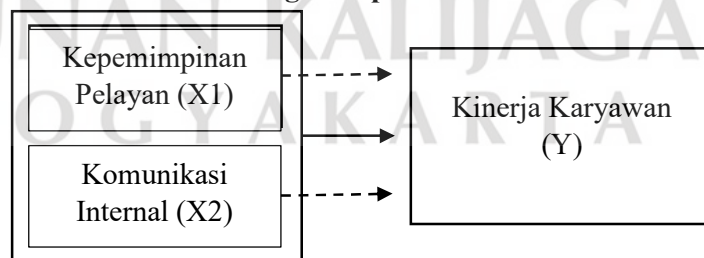
³⁹ Veitzal Rivai, *Sumber Daya Manusia untuk Organisasi dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009), hlm. 564.

- 1) Kemampuan teknis, kemampuan teknis mengacu pada kemampuan untuk melakukan tugas dengan menggunakan metode, teknik, pengetahuan, dan peralatan, serta pengalaman dan pelatihan.
- 2) Kemampuan konseptual, kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan dan menyesuaikan bidang gerak masing-masing unit ke dalam bidang operasional perusahaan secara keseluruhan. Setiap individu memahami tugas, fungsi, dan tanggung jawabnya sebagai karyawan.
- 3) Kemampuan hubungan interpersonal, kemampuan untuk berkolaborasi dengan orang lain, memotivasi karyawan, melakukan negosiasi.

F. Hipotesis

Hipotesis adalah solusi yang mungkin untuk suatu masalah. Hipotesis juga digunakan untuk menggambarkan hubungan antara dua variabel, yaitu sebab akibat, serta hubungan antara dua sampel. Berikut ini dapat dikemukakan berdasarkan temuan penelitian teoritis dan empiris sebelumnya:

Gambar 1.1
Kerangka Hipotesis



Sumber : Olahan Peneliti (2022)

1. H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel kepemimpinan pelayan (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y) Dinas Sosial Kabupaten Sleman.
2. H_2 : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel komunikasi internal (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) Dinas Sosial Kabupaten Sleman.
3. H_3 : terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel kepemimpinan pelayan (X_1) dan komunikasi internal (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) Dinas Sosial Kabupaten Sleman.

G. Sistematika Pembahasan

Agar penelitian ini tersusun secara sistematis, penelitian skripsi disusun menjadi lima bab dan setiap bab berisi sub bab dengan pembahasan sebagai berikut :

BAB I merupakan pendahuluan yang berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori,

BAB II merupakan metodologi penelitian yang digunakan terdiri dari jenis penelitian, hipotesis, definisi konseptual, definisi operasional, populasi dan sampel yang digunakan, instrumen penelitian , jenis dan teknik pengumpulan data, validitas, realibilitas serta analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB III merupakan gambaran umum lembaga yaitu peneliti akan memaparkan profil, visi dan misi lembaga.

BAB IV merupakan analisis data serta pembahasan hasil penelitian berupa analisis data, intrepetasi data, uji hipotesis dan pembahasannya.

BAB V merupakan penutup yang berisi kesimpulan sebagai jawaban dari rumusan masalah yang diteliti dan saran untuk pihak-pihak yang bersangkutan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis regresi inier berganda yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan pelayan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Dinas Sosial Kabupaten Sleman, yang ditunjukkan oleh nilai koefisiensi regresi kepemimpinan pelayan adalah 0,349 dan nilai signifikansi hasil uji t variabel kepemimpinan pelayan $0,003 < 0,005$.
2. Komunikasi internal secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Dinas Sosial Kabupaten Sleman, ini dikarenakan banyak karyawan yang bekerja di lapangan sehingga intensitas waktu untuk berkomunikasi di dalam lembaga tidak terlalu sering. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisiensi regresi komunikasi internal adalah 0,315 dan nilai signifikansi variabel komunikasi internal $0,143 > 0,005$.
3. Secara simultan, variabel kepemimpinan pelayan dan komunikasi internal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Dinas Sosial Kabupaten Sleman. Hasil analisis linier berganda menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel kepemimpinan pelayan adalah 0,349 dan komunikasi internal 0,315 dan bernilai positif, artinya apabila terjadi peningkatan sebesar 1% atau satuan dengan konstanta tetap, maka kinerja meningkat sebesar 0,664 atau 66,4%.

B. Saran

Setelah penelitian ini dilakukan, terdapat beberapa masukan bagi Dinas Sosial Kabupaten Sleman maupun bagi penelitian berikutnya. Adapun saran-saran dalam penelitian ini yaitu:

1. Dalam hal kepemimpinan pelayanan, Dinas Sosial Kabupaten Sleman dapat meningkatkan pelayanan terhadap karyawan dan masyarakat. Hal yang bisa dilakukan seperti memperhatikan kenyamanan kerja karyawan, pemberian wewenang tugas yang sesuai dengan *jobdesc* setiap bidang/divisi. Pelayanan kepada masyarakat lebih optimal, sabar, dan tuntas.
2. Dalam hal komunikasi internal, Dinas Sosial Kabupaten Sleman dapat meningkatkan komunikasi vertikal atas ke bawah seperti instruksi tugas yang sesuai dengan bidang masing-masing melalui obrolan yang ringan, sehingga pada komunikasi vertikal bawah ke atas tidak ada kesenjangan antara pemimpin dan karyawan. Pada aspek komunikasi horizontal perlunya komunikasi lebih diluar jam kerja seperti mengadakan sesuatu kegiatan untuk lebih mengakrabkan karyawan seperti outbond atau gathering ataupun kegiatan yang lainnya.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil uji r^2 menunjukkan masih ada variabel-variabel lain yang harus diperhatikan dalam penelitian ini. Penelitian selanjutnya hendaknya menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan seperti beban kerja, lingkungan kerja dan sebagainya. Yang mana akan berpengaruh baik juga bagi kemajuan lembaga.

C. Kelemahan

Kelemahan pada penelitian ini terletak pada jumlah sampel yang sedikit dan instrumen penelitian yang tidak sama diantara 3 indikator variabel. Indikator karakteristik kepemimpinan pelayan memiliki 14 pernyataan, komunikasi internal 6 pernyataan dan kinerja karyawan memiliki 12 pernyataan.

Berdasarkan hal tersebut, diharapkan penelitian selanjutnya untuk memperhatikan kelemahan ini ketika mengadaptasi. Penelitian selanjutnya bisa menambah jumlah sampel dan jumlah pernyataan dari penelitian lain untuk menyamakan jumlah pernyataan setiap indikator.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Fildza Aqmar, Nadhila. (2016). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Motivasi, Gaya Kepemimpinan Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri. Skripsi. Yogyakarta: Jurusan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga.
- Ariani. (2018). Komunikasi Keperawatan. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Danim, Sudarwan. (2004). Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok. Jakarta: Rineka Cipta. Andi.
- Dwi Cahya, Agung, dkk. (2021). “Kinerja Mengajar Guru Melalui Kepemimpinan Pelayanan Dan Budaya Organisasi”. Jurnal Manajer Pendidikan, vol.15 No 03.
- Effendy, Onong Uchyana. (2004). Ilmu komunikasi: teori dan praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Endang, Aselina. (2019). Komunikasi Internal Organisasi. Jakarta: Deepublish.
- Fauzi, Akhmad dan Hidayat, Rusdi. (2020). Manajemen Kinerja. Surabaya: Airlangga University Press.
- <https://dinsos.slemankab.go.id/> diakses tanggal 10 Oktober 2022.
- Handoko, T. Hani. (2003). Manajemen. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Herbert. (2005). A Comprehensive Literature Review and Critical Analysis of Servant Leadership Theory. A research Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements of the Master Science Degree in Training and Development. <http://www2.uwstout.edu/content/lib/thesis/2005/2005herberts.pdf>. Diakses tanggal 7 Oktober 2022.
- Hidayatulloh, Fanizar. (2017). Kepemimpinan Pelayan (Servant Leadership) Terhadap Produktivitas Kerja. Jurnal Administrasi Bisnis(JAB), vol. 49: 2.
- I, Buchan. (2002). The discipline and ritual of forecasting: Greenleaf’s vision, Journal Foresight, Vol. 4 No. 2.

- Iswanto, Yun. (November, 2017). Kepemimpinan Pelayan Era Modern. *Jurnal Administrasi Kantor*, vol. 5: 2 .
- Jufrizein. (2017). Efek Moderasi Etika Kerja Pada Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis* Vol. 18 No.2.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Kristina dan Ermina. (April, 2017). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, vol 3: 1.
- Lantu, dkk. (2007). *Servant Leadership: The ultimate Calling to Fulfill your Life's Greatness*. Yogyakarta: Gradien Books.
- LC, Spears. (2004). Practicing Servant-Leadership. <http://vetoutreach.org/wpcontent/uploads/2014/03/Practicing-Servant-Leadership.pdf>. diakses tanggal 10 Oktober 2022.
- Mangkunegara. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mihai, Robert. (April, 2005). *Development of the servant leadership assessment instrument, Leadership and Organization Development Journal*, vol 26: 8.
- Mulyana, (2000). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Northouse, G. Peter. (2013). *Kepemimpinan: Teori Dan Praktik*. Jakarta: PT. Indeks.
- Nur Asdiyanti, Wiwid. (2019) Pengaruh Servant Leadership dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Balai Besar Wilayah Sungai Pompengan Jeneberang Kota Makasar, Skripsi. Makassar: Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Alauddin Makassar.
- Nurrachma, Sitti. (2021). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan. *Komversal : Jurnal Komunikasi Universal*, vol. 3:2.
- Patterson, K. and Russell, R.F. (2004). Transformational versus servant leadership – a difference in leader focus, *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 25 No. 4.

- Putong, Iskandar. (2015). *Kepemimpinan: Kajian Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Buku dan Artikel Karya Iskandar Putong.
- Putri, Bianca. (2021). *Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Semangat Kerja Di Masa Pandemic*. Skripsi. Yogyakarta: Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga.
- Riberu. (1992). *Dasar-Dasar Kepemimpinan*. Jakarta:CV. Pedoman Ilmu Jaya.
- Rivai, Veitzal. (2009). *Sumber Daya Manusia untuk Organisasi dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rosaliza, Mita. *Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif*. *Jurnal Ilmu Budaya*. vol 11:2.
- Ruliana, Poppy. (2014). *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Santa, Wike dan Margaretha, Meily. (2012). *Pengaruh Servant Leadership Terhadap Komitmen Organisasi dan Organization Citizenship Behavior*. *Jurnal Manajemen*, vol. 11: 2.
- Sugiyono. (2018). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyadi. (2020). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Evaluasi*. Pekalongan: Nasya Expanding Management.
- Seksi Hukum dan Informasi KPKNL Palu. (2020). *Kepemimpinan Yang Melayani (Servant Leadership) Sebagai Gaya Kepemimpinan Kekinian*. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-palu/baca-artikel/13049/Kepemimpinan-yang-Melayani-Servant-Leadership-Sebagai-Gaya-Kepemimpinan-Kekinian.html>, diakses tanggal 12 Januari 2022.
- Usrotin, Ilmi. (2015). *Gaya Kempemimpinan dan Kinerja Pegawai*. *Jurnal Kepemimpinan*, vol. 3: 1.
- Westra, Priata. (1980). *Aneka Sari Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Balai Pembinaan Akademi Administrasi Negara.