E-ISSN: 3025-0994
Halaman 5675-5686
Volume 4 Nomor 2 Tahun 2026

Analisis Gaya Kepemimpinan Dan Dampaknya Terhadap Motivasi Kerja Pegawai DPMPTSP Kabupaten Bengkayang

Dhea[1], Helena Anggreani Tjondro Sugianto[2]

[1,2] Program Studi Manajemen, Institut Shanti Bhuana Bengkayang
e-mail: dhea@shantibhuana.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gaya kepemimpinan dan dampaknya terhadap motivasi kerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkayang. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan etnografi untuk memahami budaya kerja, interaksi sosial, dan pola kepemimpinan yang berkembang dalam organisasi. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling yang terdiri atas pejabat fungsional dan pegawai DPMPTSP. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan memiliki pengaruh positif terhadap motivasi kerja pegawai melalui komunikasi yang efektif, ketegasan, keadilan, dan pemberian apresiasi. Motivasi kerja yang baik berdampak pada meningkatnya disiplin, tanggung jawab, kerja sama tim, dan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala berupa kurang optimalnya komunikasi, rendahnya apresiasi yang dirasakan sebagian pegawai, serta rutinitas pekerjaan yang monoton sehingga memengaruhi motivasi kerja. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan gaya kepemimpinan yang partisipatif, komunikatif, dan adaptif merupakan faktor penting dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai serta mendukung terciptanya pelayanan publik yang profesional, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Pelayanan Publik, Pegawai, DPMPTSP.

Abstract

This study aims to analyze leadership style and its impact on employee work motivation at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Bengkayang Regency. The research employed a qualitative method with an ethnographic approach to gain an in-depth understanding of organizational culture, social interactions, and leadership practices within the institution. Informants were selected using purposive sampling and consisted of functional officials and employees of DPMPTSP. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, while data analysis followed the Miles and Huberman model,

including data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the implemented leadership style positively influences employee work motivation through effective communication, assertiveness, fairness, and appreciation. High work motivation contributes to improved discipline, responsibility, teamwork, and the quality of public services. However, several challenges remain, including suboptimal communication, limited appreciation perceived by some employees, and monotonous work routines that may reduce motivation. The study concludes that participative, communicative, and adaptive leadership plays a crucial role in enhancing employee motivation and supporting the delivery of professional, effective, and responsive public services.

Keywords: Leadership Style, Work Motivation, Public Service, Employees, DPMPTSP.

LATAR BELAKANG

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkayang berfungsi sebagai unit eksekutif dalam administrasi publik terkait izin, dengan fokus memberikan layanan prima kepada masyarakat melalui prosedur birokratis. Melalui cara ini, DPMPTSP Kabupaten Bengkayang memiliki posisi strategis untuk menjadikan daerah tersebut sebagai tempat untuk mengurus izin berusaha. Saat ini, sejumlah aturan izin di sektor ekonomi, pembangunan, kesejahteraan sosial, dan pemerintahan yang dikelola oleh berbagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kabupaten Bengkayang masih didominasi oleh pendekatan birokratis. Masalah ini ditangani dengan mengintegrasikan semua urus izin ke dalam satu instansi, yakni DPMPTSP Kabupaten Bengkayang. Untuk memperbaiki efektivitas layanan izin dan investasi regional, DPMPTSP Kabupaten Bengkayang harus memprioritaskan model administrasi publik dan perizinan yang lebih sederhana dan ramah bagi masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengakyang merupakan salah satu instansi pemerintahan daerah yang memiliki perna penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di bidang perizinan, non-perizinan, dan penanaman modal. Kehadiran DPMPTSP bertujuan untuk mempermudah masyarakat dan pelaku usaha dalam mengurus berbagai jenis perizinan yang sebelumnya mengurus izin dilakukan diinstansi berbeda. Melalui sistem pelayanan satu pintu, seluruh proses administrasi perizinan dilakukan secara terpusat sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan,dan efisien dan menjadikan daerah tersebut sebagai tempat untuk mengurus izin berusaha. DPMPTSP Kabupaten Bengkayang merupakan ujung tombak pemerintahan daerah dalam memberikan pelayanan perizinan dan investasi kepada masyarakat dan pelaku usaha, dalam pelaksanaannya DPMPTSP ini Mempunya tugas pokok membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di Bidang Penanaman Modal serta di bidang Pelayanan Terpadu Satu pintu yang menjadi kemenangan Pemerintahan Kabupaten. DPMPTSP juga menangani berbagai jenis pelayanan perizinan dan non- perizinan yang jumlahnya sangat banyak dan beragam, mulai dari perizinan tenaga kesehatan, perizinan usaha, perizinan pendidikan, perizinan bangunan/persetujuan bangunan gedung (PBG), perizinan sosial dan parawisata, hingga perizinan sektor industri dan

lingkungan,.Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah pelayanan perizinan yang dituntut berlangsung secara cepat, transparan, efektif, dan akuntabel. Untuk mewujudkan hal tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan berbagai jenis layanan perizinan dan penanaman modal melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu. Keberhasilan pelayanan di DPMPTSP tidak hanya ditentukan oleh sistem dan prosedur yang diterapkan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankan pelayanan tersebut. Motivasi kerja pegawai menjadi faktor penting yang mendorong terciptanya pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi cenderung bekerja dengan disiplin, bertanggung jawab, serta memiliki inisiatif dalam menyelesaikan berbagai permasalahan pelayanan.

Namun, berdasarkan fenomena yang terjadi di DPMPTSP Kabupaten Bengkayang, masih ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan motivasi kerja pegawai. Kondisi tersebut terlihat dari masih adanya keterlambatan pegawai di lokasi pelayanan, kurangnya inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa arahan atasan, serta rendahnya respons terhadap pengaduan masyarakat. Situasi ini berdampak pada efektivitas pelayanan dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. Salah satu faktor yang diduga memengaruhi motivasi kerja pegawai adalah gaya kepemimpinan. Kepemimpinan yang efektif mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, membangun komunikasi yang baik, memberikan apresiasi, serta mendorong pegawai untuk bekerja lebih optimal. Sebaliknya, gaya kepemimpinan yang kurang tepat dapat menyebabkan menurunnya semangat kerja, disiplin, dan produktivitas pegawai sehingga menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, penting untuk mengkaji hubungan antara gaya kepemimpinan dengan motivasi kerja pegawai di DPMPTSP Kabupaten Bengkayang. Kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi motivasi kerja pegawai serta menjadi bahan evaluasi bagi instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan motivasi kerja yang tinggi dan didukung oleh kepemimpinan yang efektif, pelayanan perizinan diharapkan dapat berlangsung lebih cepat, profesional, dan mampu memenuhi harapan masyarakat serta pelaku usaha.

METODE

Penelitian ini menggunakan **metode kualitatif** dengan **pendekatan etnografi** untuk memahami secara mendalam fenomena gaya kepemimpinan dan dampaknya terhadap motivasi kerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkayang. Pendekatan etnografi dipilih karena memungkinkan peneliti mengamati secara langsung budaya kerja, interaksi sosial, serta pola komunikasi yang terbentuk di lingkungan organisasi.

Lokasi penelitian dilaksanakan di **DPMPTSP Kabupaten Bengkayang, Kalimantan Barat**. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik **purposive sampling**, yaitu individu

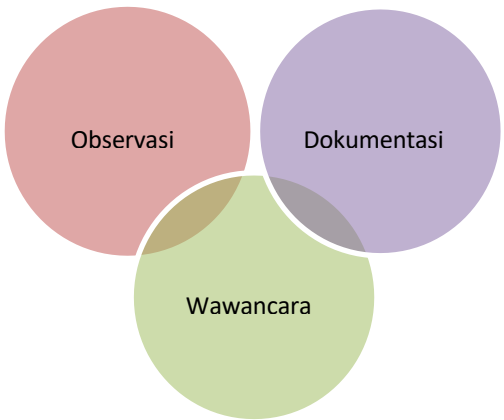
yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait fokus penelitian, yang terdiri atas pejabat fungsional dan beberapa pegawai DPMPTSP.

Tabel 3.4.1 Informan Penelitian

Nama	Jabatan / Posisi
Yuniarda,	**Pejabat Fungsional**
Gustian D.D	**Pegawai DPMPTSP**
Resy Purwanty, S.PD.	**Pegawai DPMPTSP**
Debora	**Pegawai DPMPTSP**
Sinta	**Pegawai DPMPTSP**
Alexandro	**Pegawai DPMPTSP**

Pengumpulan data dilakukan melalui **observasi**, **wawancara mendalam**, dan **dokumentasi**. Observasi digunakan untuk mengamati aktivitas kerja dan interaksi antara pimpinan dengan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik. Wawancara dilakukan secara terstruktur dan mendalam untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, serta pandangan informan terkait gaya kepemimpinan dan motivasi kerja. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa arsip, dokumen, foto, dan laporan yang relevan dengan penelitian.

Gambar 1. Metode Pengumpulan Data



Analisis data mengacu pada model **Miles dan Huberman**, yang meliputi tiga tahapan, yaitu **reduksi data**, **penyajian data**, dan **penarikan kesimpulan atau verifikasi**. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan memfokuskan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif sehingga memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi pola dan hubungan antarkonsep. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah diverifikasi secara berulang agar temuan penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang baik.

Melalui metode tersebut, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penerapan gaya kepemimpinan serta pengaruhnya terhadap motivasi kerja pegawai dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Bengkayang.

HASIL DAN PEMBAHASAAN

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di DPMPTSP Kabupaten Bengkayang, ditemukan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan memiliki peran penting dalam membentuk motivasi kerja pegawai. Hasil kodifikasi data menunjukkan empat karakteristik utama kepemimpinan yang dominan, yaitu komunikasi yang efektif, ketegasan, keadilan, dan pemberian apresiasi.

Pada aspek komunikasi, sebagian besar informan menyatakan bahwa pimpinan memberikan arahan yang jelas serta membangun koordinasi yang baik sehingga pegawai lebih mudah memahami tugas dan tanggung jawabnya. Meskipun demikian, beberapa pegawai masih menilai bahwa komunikasi belum sepenuhnya merata sehingga perlu ditingkatkan.

Aspek ketegasan terlihat dari penerapan disiplin kerja dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas. Pegawai menilai bahwa ketegasan pimpinan mendorong peningkatan rasa tanggung jawab dan kepatuhan terhadap aturan organisasi tanpa menimbulkan tekanan yang berlebihan.

Dari aspek keadilan, sebagian besar pegawai merasa pembagian tugas telah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Namun, beberapa informan masih merasakan adanya perlakuan yang belum sepenuhnya adil sehingga berpengaruh terhadap semangat kerja.

Sementara itu, pemberian apresiasi dalam bentuk penghargaan, dukungan, maupun pengakuan atas hasil kerja terbukti menjadi faktor yang meningkatkan motivasi pegawai. Pegawai yang memperoleh apresiasi menunjukkan semangat kerja yang lebih tinggi, disiplin yang lebih baik, serta komitmen yang lebih kuat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain faktor kepemimpinan, motivasi kerja pegawai juga dipengaruhi oleh kesempatan pengembangan diri melalui pelatihan, lingkungan kerja yang kondusif, dukungan rekan kerja, serta kesempatan memperoleh pengalaman baru. Sebaliknya, kurangnya apresiasi, rutinitas pekerjaan yang monoton, keterbatasan sumber daya, dan persepsi ketidakadilan menjadi faktor yang menyebabkan penurunan motivasi kerja.

Tabel ini membahas tentang persefsi terhadap gaya kepemimpinan seperti bagaiaman gaya kepemimpinan yang diterapkan pimpinan DPMPTSP.

Kode Informan dan Lokasi	Kutiban Verbatim	Koding (KodeAwal)	Kategori	Tema (Indikator Teori BAB ll)	Menjawab RM
PF.01 (Y)	"Dalam pemimpinan DPMPTSP yang diterapkan pada saat ini adalah pemimpin sebagai inovator."	Pemimpin sebagai inovator	Gaya kepemimpinan inovatif	Kemampuan mengambil keputusan	RM 1
PF.02 (Y)	"Pemimpin untuk membentuk inovasi dengan melakukan pengembangan inovasi budaya yang ramah dan menetapkan arahan strategis."	Inovasi budaya kerja, Arahan strategis	Kepemimpinan inovatif	Kemampuan mengambil keputusan	RM 1
PF.03 (Y)	"Kita juga menjadi komunikator yang berusaha memahami dan mengambil inti sari dari setiap permasalahan yang mereka hadapi."	Komunikator, Memahami permasalahan pegawai	Pembinaan pegawai	Kemampuan komunikasi	RM 1
PF.04 (Y)	"Kalau untuk kualitas komunikasi yang terjalin adalah baik."	Komunikasi baik	Hubungan kerja yang komunikatif	Kemampuan Komunikasi	RM 1

Tabel Kodifikasi : Pejabat Fungsional Rumusan Masalah 1

- Tabel ini membahas kondisi motivasi pegawai atau tingkat motivasi kerja pegawai

Kode Informan dan Lokasi	Kutiban Verbatim	Koding (KodeAwal)	Kategori	Tema (Indikator Teori BAB ll)	Menjawab RM

PF.01 (Y)	"Pegawai ingin merasa diakui dan dihargai atas kerja kerasnya. "	Pengakuan dan apresiasi kerja	Faktor pendukung motivasi	Faktor Kepuasan Kerja	RM 2
PF.01 (Y)	"Memberikan pelatihan, lokakarya, dan kesempatan promosi.. "	Pengembangan karier pegawai	Faktor pendukung motivasi	Faktor pendukung motivasi	RM 2
PF.02 (Y)	" Tunjangan dan kesejahteraan ini memang sangat berpengaruh terhadap motivasi kerja pegawai. "	kualitas pelayanan	Faktor peningkatan motivasi	Motivasi kerja pegawai	RM 2
PF.03 (Y)	"inisiatif, disiplin, dan antusiasme dari pegawai itu baik dalam menjalankan pelayanan."	Inisiatif, disiplin, dan antusiasme	Kemampuan motivasi kerja	Indikator Motivasi kerja pegawai	RM 2
PF.04 (Y)	"dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai dengan memberikan tanggung jawab,seperti menjalankan perjalanan dinas ditempat lain untuk mendapatkan pengalamaan."	Meningkatkan motivasi prestasi kerja, yang komitmen, disiplin dan tanggung jawab	Kualitas pelayanaan pegawai	Indikator kemampuan memberikan meningkatkan sikap etika kerja di tempat lain	RM 2
PF.04 (Y)	"Reward kepada pegawai hasil kerja pegawai yang baik.. "	Pemberian penghargaan	Faktor pendukung motivasi	Prestasi Kerja	RM 2

Tabel Kodifikasi : Pejabat Fungsional Rumusan Masalah 2

- Tabel ini membahas hubungan sebab akibat antara tindakan pimpinan dan naik

turunnya motivasi pegawai.

Kode Informan dan Lokasi	Kutiban Verbatim	Koding (KodeAwal)	Kategori	Tema (Indikator Teori BAB II)	Menjawab RM
PF.01 (Y)	"Tingkat motivasi kerja di DPMPTSP sesungguhnya kita tetap perlu peningkatan. Seperti mengembangkan karir pegawai dengan memeberikan peltihan dan lokarya agar mendukung pekerjaan pegawai.	Motivasi perlu ditingkatkan kedisiplinan, peningkatan pengetahuan	Kondisi pengembangan motivasi kerja, keterampilan	Kemampuan motivasi kerja pegawai,	RM 3
PF.02 (Y)	"Faktor yang menyebabkan menurunnya motivasi kerja yaitu adanya pola pembagian kerja."	Pembagian kerja	Faktor penurunan motivasi	Motivasi kerja pegawai	RM 3
PF.02 (Y)	"memberi motivasi pada pegawai dengan menegur secara positif, dan mendukung kontribusi besar terhadap motivasi pegawai,	Teguran positif dan dukungan pimpinan meningkatkan motivasi pegawai	Dukungan dan pembinaan pimpinan	Kemampuan memotivasi gaya kepemimpinan	RM 3
PF. 01 (Y)	"Selain disiplin maka mereka perlu meningkatkan pengetahuan mereka tentang peraturan perundang-undangan."	Disiplin dan peningkatan kompetensi mendukung motivasi	Faktor pendukung motivasi	Komitmen dan Disiplin	RM 3

PF.03 (Y)	"Kita melakukan pendekatan secara personalkepada pegawai yang motivasinya rendah."	Pendekatan personal	Pembinaan dan penanghanan motivasi kerja pegawai	Kemampuan komunikasi dan memotivasi	RM 3
PF.03 (Y)	"Tantangan dan pemberian tanggung jawab."	Tantangan kerja, Tanggung jawab	Komitmen dan disiplin serta tanggung jawab	Kemampuan motivasi prestasi kerja pegawai	RM 3

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan di DPMPTSP Kabupaten Bengkayang memberikan pengaruh positif terhadap motivasi kerja pegawai, yang kemudian berdampak pada meningkatnya disiplin, tanggung jawab, kerja sama tim, dan kualitas pelayanan publik.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan memiliki hubungan yang erat dengan motivasi kerja pegawai. Komunikasi yang terbuka antara pimpinan dan pegawai menciptakan kejelasan informasi, meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan tugas, serta meningkatkan rasa percaya diri pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi merupakan salah satu instrumen penting dalam membangun motivasi kerja di lingkungan organisasi.

Ketegasan pimpinan juga menjadi faktor yang mendorong terciptanya budaya kerja yang disiplin dan bertanggung jawab. Penerapan aturan yang konsisten membuat pegawai memahami standar kerja yang harus dipenuhi sehingga mampu meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas. Dengan demikian, ketegasan tidak hanya berfungsi sebagai alat pengendalian, tetapi juga sebagai sarana pembentukan budaya organisasi yang produktif.

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa keadilan dalam pembagian tugas dan perlakuan terhadap pegawai berpengaruh terhadap tingkat motivasi kerja. Pegawai yang merasa diperlakukan secara adil cenderung memiliki komitmen organisasi yang lebih tinggi dibandingkan pegawai yang merasakan adanya ketidakadilan. Oleh karena itu, penerapan prinsip keadilan menjadi aspek penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

Pemberian apresiasi menjadi faktor yang paling banyak diungkapkan informan sebagai pendorong motivasi kerja. Bentuk penghargaan, baik berupa ucapan terima kasih, pengakuan atas prestasi, maupun kesempatan mengikuti pelatihan dan pengembangan kompetensi, mampu meningkatkan rasa dihargai sehingga pegawai terdorong untuk bekerja lebih optimal. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan penghargaan menjadi salah satu unsur penting dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa motivasi kerja yang tinggi berdampak pada peningkatan disiplin, tanggung jawab, kualitas pelayanan, dan efektivitas kerja pegawai. Pegawai yang termotivasi cenderung lebih cepat dalam menyelesaikan pekerjaan, memiliki inisiatif yang lebih baik, serta mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional kepada masyarakat.

Namun demikian, penelitian juga menemukan beberapa tantangan yang dapat menghambat motivasi kerja, seperti komunikasi yang belum optimal, kurangnya apresiasi bagi sebagian pegawai, beban kerja yang meningkat, serta rutinitas pekerjaan yang monoton. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pimpinan perlu terus mengembangkan pola kepemimpinan yang partisipatif, komunikatif, dan adaptif agar motivasi kerja dapat meningkat secara merata di seluruh pegawai.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa gaya kepemimpinan yang menekankan komunikasi yang efektif, ketegasan yang proporsional, keadilan dalam pengelolaan pegawai, dan pemberian apresiasi yang konsisten mampu meningkatkan motivasi kerja pegawai. Peningkatan motivasi tersebut pada akhirnya berkontribusi terhadap terciptanya pelayanan publik yang lebih berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kabupaten Bengkayang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkayang. Gaya kepemimpinan yang diterapkan cenderung mengarah pada kepemimpinan demokratis dan situasional, yang ditandai dengan komunikasi yang terbuka, pemberian arahan yang jelas, pengawasan, serta keterlibatan pegawai dalam penyelesaian pekerjaan. Pola kepemimpinan tersebut mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendorong meningkatnya semangat kerja, disiplin, tanggung jawab, serta kualitas pelayanan kepada Masyarakat.

Motivasi kerja pegawai pada umumnya berada pada kategori baik, yang terlihat dari adanya komitmen dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan publik. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti kurangnya disiplin waktu, rendahnya inisiatif sebagian pegawai, serta ketergantungan terhadap arahan pimpinan dalam pelaksanaan pekerjaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa motivasi kerja belum berkembang secara merata sehingga masih diperlukan upaya pembinaan dan penguatan dari pimpinan.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa komunikasi yang efektif, pemberian apresiasi, dukungan terhadap pengembangan kompetensi, serta penerapan kepemimpinan yang adil dan terbuka memberikan dampak positif terhadap peningkatan motivasi kerja pegawai. Sebaliknya, komunikasi yang kurang optimal dan pengawasan yang belum maksimal dapat menurunkan semangat kerja dan memengaruhi kualitas pelayanan publik.

Secara keseluruhan, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Bengkayang tidak hanya ditentukan oleh sistem dan prosedur organisasi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan pimpinan dalam membimbing, memotivasi, dan membangun hubungan kerja yang harmonis dengan pegawai. Oleh karena itu, penguatan gaya kepemimpinan yang partisipatif, komunikatif, dan adaptif perlu terus dikembangkan sebagai strategi untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai serta mewujudkan pelayanan publik yang profesional, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad Fauzi, Khoerunisa, L., & Ayu Sri Utami. (2023). Peran Motivasi Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta*, *1*(4), 212–221. Https://Doi.Org/10.38035/Jkmt.V1i4.108

Addin, S., & Mujiaty, Y. (2025). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Produktivitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Universitas Bina Sarana Informatika , Indonesia Parsial , Atau Meneliti Keduanya Pada Sektor Non-Pemerintah* . *3*(September).

Alya Rachma, Tifany Laura Balqis, & Ameliya Harahap. (2024). Peran Teks Laporan Dalam Dokumentasi Dan Evaluasi Kegiatan Penelitian. *PUSTAKA: Jurnal Bahasa Dan Pendidikan*, *4*(3), 40–46. Https://Doi.Org/10.56910/Pustaka.V4i3.1446

Amirul, S., Puspitasari, I., & Farisi, S. (2025). *Motivasi Dan Kepuasan Kerja Pegawai*. *13*(2), 92. Https://Journals.Stimsukmamedan.Ac.Id/Index.Php/Ilman

Dwi, Arifin, Hais Dama, H. D. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Pada Kantor Pos Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, *5*(1), 350–360. Http://Ejurnal.Ung.Ac.Id/Index.Php/JIMB

Geza Mahesa Putra, Marsofiyati, & Suherdi. (2023). Analisis Motivasi Kerja Pegawai Pppk Pada Instansi X. *Jurnal Media Administrasi*, *8*(1), 91–102. Https://Doi.Org/10.56444/Jma.V8i1.521

Herli Andani, Fira Putri Renggani, R. S. (2024). Indikator Keberhasilan Gaya Kepemimpinan Demokratis. *Karimah Tauhid*, *3*(2), 1932–1940. Https://Doi.Org/10.30997/Karimahtauhid.V3i2.11986Lahadji, M. (2025b). *Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)*. *4*(01), 289–297. Https://Doi.Org/10.58812/Smb.V4i01

Manner Tampubolon. (2022). Dinamika Kepemimpinan. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Teknologi*, *2*(Januari), 1–7.

Masyhuroh, M., Mulyadi, D., & Sungkono. (2024). Analisis Strategi Peningkatan Motivasi Kerja Pegawai Di Dpmptsp. *Jurnal Ilmiah Nusantara (JINU)*, *1*(4), 3047–9673. Https://Doi.Org/10.61722/Jinu.V1i4.1779

Muzaini, M. C. (2026). *Jenis-Jenis Metode Dalam Pendekatan Penelitian Kualitatif M Choirul Muzaini*. *1*(June), 1–9. Https://Ejournal.Stit-Almubarok.Ac.Id/Index.Php/Al-Muallim

Nasution, K. U., & Albina, M. (2025). Konsep Dasar Dan Langkah Sistematis Penelitian Etnografi Dalam Konteks Pendidikan. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, *3*(6). Https://Jurnal.Mediaakademik.Com/Index.Php/Jma/Article/View/2374%0Ahttps://Jurnal.Me Diaakademik.Com/Index.Php/Jma/Article/Download/2374/1883

Ndiha, D. M., & Suharini. (2024). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Tangerang Selatan. *Junal Tadbir Peradaban*, *4*(3), 1–23.

Noorhidayah, D., Munawarah, & Urrahmah, N. (2024). Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *Jurnal Pelayanan Publik*, *1*(4), 1100– 1110. Https://Digilibadmin.Unismuh.Ac.Id/Upload/34216-Full_Text.Pdf

Safarudin, R., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). *Penelitian Kualitatif*. *3*, 9680–9694.

Salsabilla Anjani Putri. (2025). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kerja Pegawai. *Maeswara : Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, *3*(4), 116–
133. Https://Doi.Org/10.61132/Maeswara.V3i4.2104

Sany, R., Aprianto, R., Nisusmiati, M., & Paleni, H. (2025). Peran Budaya Organisasi Dalam Pengaruh Pengembangan Karir Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai DPM-PTSP. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMAK)*, *4*(3).

Sapitri, R., Ramadhan, R. R., Zaki, H., Manajemen, J., & Riau, U. M. (2025). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, *5*(1), 310–318.

Sintani, L., Fachrurazi, M. H., Ag, S., & Amar Jusman, I. (2022). *DASAR KEPEMIMPINAN*. 3–4.

Suhanta, B., Jufrizen, J., & Pasaribu, F. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Yang Dimoderasi Lingkungan Kerja. *Jesya*, *5*(2), 1396–1412. Https://Doi.Org/10.36778/Jesya.V5i2.736