

# KEPEMIMPINAN TRANSAKSIONAL MEMBERIKAN PENGARUH PADA PELAYANAN PANGGILAN 112 MELALUI KUALITAS KEBIJAKAN SEBAGAI MODERASI

*by* Siti Marwiyah

---

**Submission date:** 04-Sep-2023 01:26PM (UTC-0700)

**Submission ID:** 2157753485

**File name:** AN\_PANGGILAN\_112\_MELALUI\_KUALITAS\_KEBIJAKAN\_SEBAGAI\_MODERASI.pdf (405.5K)

**Word count:** 4294

**Character count:** 27181

## PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSAKSIONAL PADA PELAYANAN PANGGILAN 112 YANG DIMODERASI KUALITAS KEBIJAKAN

Siti Marwiyah<sup>1</sup>,  
Ach. Noor Busthomi<sup>2</sup>,  
Nurul Jannah Lailatul Fitria<sup>3</sup>

9

Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Panca Marga

Email : nuruljannahlailatulfitria@gmail.com

### ABSTRAK

Pemerintah memberikan intervensi terhadap suatu kebijakan terutama pada sektor pelayanan publik. Intervensi pemerintah salah satunya dapat diwujudkan dari sikap kepemimpinan dalam menyelenggarakan pelayanan kegawatdaruratan. Pelayanan publik dengan penanganan kegawatdaruratan dibutuhkan oleh masyarakat. Seperti di Kota Probolinggo terdapat panggilan 112 Kota Probolinggo. Bahkan pelayanan ini tertuang pada kebijakan panggilan kegawatdaruratan dengan NTPD 112 Kota Probolinggo. Sehingga penulis melakukan riset mendalam guna mengetahui dan menganalisa pengaruh kepemimpinan transaksional terhadap kualitas pelayanan panggilan 112 di Kota Probolinggo serta diperkuat dengan kualitas kebijakan penanganan kegawatdaruratan di Kota Probolinggo. Riset ini menerapkan riset kuantitatif dengan orientasinya variabel teoritis melalui pengolahan angka yang ditindaklanjuti dengan analisa. Penghimpunan data dengan kuesioner, wawancara, pengamatan langsung, dan dokumentasi lain. Riset ini menunjukkan kepemimpinan transaksional memberikan pengaruh secara langsung, nilai positif dan signifikan pada kualitas pelayanan panggilan 112 di Kota Probolinggo. Ditambah dengan kualitas kebijakan mampu memoderasi kepemimpinan transaksional terhadap kualitas pelayanan panggilan 112 Kota Probolinggo.

**Kata kunci:** kebijakan; kegawatdaruratan; kepemimpinan; Pelayanan; 112

### ABSTRACT

The government intervenes in a policy, especially in the public service sector. One of the government's interventions can be realized from the attitude of leadership in providing emergency services. Public services with emergency handling are needed by the community. For example, in Probolinggo City there is a call 112 Probolinggo City. In fact, this service is contained in the emergency call policy with NTPD 112 Probolinggo City. So the authors conducted in-depth research to find out and analyze the effect of transactional leadership on the quality of call 112 services in Probolinggo City and strengthened by the quality of emergency handling policies in Probolinggo City. This research applies quantitative research which is oriented towards theoretical variables by processing numbers followed by analysis. Collecting data with questionnaires, interviews, direct observation, and other documentation. The operational definition of variables in this research is the dependent variable, namely transactional leadership (X). The independent variable is service quality (Y). While the moderating variable is the quality of policy (Z). This research shows that transactional leadership has a direct, positive and significant influence on the quality of call 112 services in Probolinggo City. Coupled with the quality of the policy being able to moderate transactional leadership on the quality of call service 112 Probolinggo City.

**Kata kunci:** policy; emergency; leadership; service; 112

## PENDAHULUAN

Kepemimpinan menjadi faktor penting dalam jalannya pemerintahan. Intervensi pemerintah ini diwujudkan dari sikap kepemimpinan dalam mewujudkan pelayanan kegawatdaruratan. Pemimpin memiliki kewenangan dalam membentuk kebijakan, melaksanakan pelayanan, mengawasi pelaksanaan, dan mengevaluasi kebijakan pelayanan kegawatdaruratan. Faktor yang menunjang pelayanan pemerintahan semakin baik karena ada intervensi pemimpin yang melaksanakan fungsi kepemimpinan. Pada intinya Pemimpin dapat memberikan pengaruh pada kinerja organisasi dan kinerja yang baik menunjukkan keberhasilan organisasi (Meithiana, 2017).

Setiap pemimpin memiliki gaya kepemimpinan tersendiri, seperti kepemimpinan transaksional. Kepemimpinan transaksional merupakan pemimpin yang dapat memberikan motivasi pada anggota guna meningkatkan kinerja melalui strategi memberikan penghargaan sebagai apresiasi pada anggota yang bertugas atau bekerja pada organisasi secara baik dan relevan dengan tujuan atau target yang telah ditetapkan (Saputra *et al.*, 2019). Kepemimpinan transaksional melalui strategi tersebut, dinilai dapat memberikan pengaruh secara baik pada kinerja aparatur atau pegawai dengan memberikan arahan dan motivasi (Madjid and Hidayanto, 2017) (Karyono and Rahmi., 2019).

Menurut Hakim dkk. (2020) dan Gustaman dkk. (2020) menyatakan bahwa penerapan intervensi pada setiap unsur

kehidupan yang terintegrasi guna memberikan jaminan pada masyarakat (manusia) untuk kelangsungan hidup dan harkat martabatnya. Relevan dengan inovasi dalam memberikan rasa aman masyarakat, pemerintah Indonesia juga mengembangkan keamanan di Indonesia. Pemerintah Indonesia tidak hanya melindungi masyarakat dari serangan militer, tetapi juga ancaman non-militer. Seperti kejadian bencana alam, tindakan kriminalitas, kecelakaan dan lainnya (Putri and Bahar, 2020).

Intervensi pemerintah Indonesia dalam meningkatkan keamanan masyarakat Indonesia melalui pelayanan publik. Selama ini pelayanan publik terkait penanganan kedaruratan diselenggarakan setiap masing-masing instansi atau lembaga (Afifa, 2017). Sehingga pemerintah Indonesia berinovasi dalam pelayanan penanganan kegawatdaruratan. Selain untuk mengarahkan pelayanan pada satu pintu, inovasi ini bertujuan meminimalisir korban jiwa dan kerugian materi dengan layanan yang cepat, tepat, dan tanggap. Pelayanan kegawatdaruratan yang cepat, tepat, dan tanggap membutuhkan informasi yang akurat dan cepat.

Hal ini menjadi dasar adanya pelayanan kegawatdaruratan melalui NTPD 112 yang tertuang pada [Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 10 Tahun 2016](#) mengenai [Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat](#) dan Keputusan Dirjen PPI Nomor 112 Tahun 2019 mengenai Pedoman Teknis Pengadaan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112. Pelayanan ini merupakan



bentuk intervensi sekaligus integritas pemerintah. Pelayanan panggilan 112 dapat digunakan oleh masyarakat untuk memberikan informasi atau meminta pertolongan karena ada kejadian kegawatdaruratan hanya melalui satu nomor dan akan disambungkan atau dikoordinasikan pada beberapa OPD, Instansi pemerintah, dan instansi lainnya. Masyarakat dimudahkan akses dan penanganannya tanpa harus menghubungi setiap OPD, Instansi pemerintah, dan instansi lainnya. Seperti pada suatu kejadian gawat darurat membutuhkan beberapa OPD, Instansi pemerintah, dan instansi lainnya.

Kota Probolinggo juga menerapkan Kota Probolinggo Siaga 112. Layanan panggilan 112 di Kota Probolinggo tertuang pada Peraturan Walikota Nomor 175 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 155 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo. Pelayanan kegawatdaruratan di berikan kepada masyarakat dapat berbentuk bantuan keamanan, medis, penanganan cepat tanggap lainnya (Tapia and Nicklaus, 2015). Layanan panggilan 112 di Kota Probolinggo juga menerapkan panggilan bebas biaya atau bebas pulsa. Probolinggo Siaga 112 menjadi wujud adanya intervensi pemerintah untuk melindungi masyarakat serta menyelenggarakan pelayanan berkualitas khususnya pada penanganan kegawatdaruratan melalui landasan kebijakan.

Berdasarkan pemaparan diatas terkait pelayanan panggilan 112 di Kota Probolinggo, maka dibutuhkan riset mendalam guna mengetahui dan menganalisa kepemimpinan transaksional terhadap kualitas pelayanan panggilan 112 di Kota Probolinggo serta diperkuat dengan kualitas kebijakan penanganan kegawatdaruratan di Kota Probolinggo. Riset ini berjudul "Pengaruh Kepemimpinan Transaksional Pada Pelayanan Panggilan 112 Melalui Kualitas Kebijakan Sebagai Moderasi".

## KAJIAN TEORI

### Kepemimpinan transaksional

Pemimpin transaksional merupakan gaya pemimpin yang mengorientasikan motivasi pada pegawai dalam menjalankan pekerjaan. Menurut Gibson et al (1997) dalam Rosnani (2012) memaparkan bahwa pemimpin akan mengidentifikasi harapan dalam bekerja dan menghasilkan sebuah nilai dan mendapat penghargaan dari hasil kerjanya. Pemaparan Bass and Riggio (2006) memaparkan ada dimensi model kepemimpinan transaksional meliputi hadiah kontingen, manajemen aktif oleh pengecualian, dan manajemen pasif dengan pengecualian (Goei and Winata (2016)

### NTPD (Nomor Tunggal Panggilan Darurat)

NTPD 112 atau biasa dikenal *call center* 112 merupakan layanan yang dicetuskan oleh Kementerian Komunikasi

dan Informatika yang dapat diterapkan dalam kondisi urgen di masyarakat umum guna mendapatkan pertolongan dari pihak terkait seperti pihak keamanan, tim damkar, *ambulance* atau tim medis serta penanganan bencana alam melalui panggilan khusus. Pusat panggilan adalah instrumen kontak panggilan (Fariq Maulana and Sofiah, 2015). *Call center* memanfaatkan media interaksi dengan luas seperti penggunaan telepon, surat elektronik, komunikasi daring, membantu tugas profesional dalam layanan, serta kerjasama (Martin & Andy Tahun 2006 dalam Fariq Maulana & Sofiah 2015). Artinya panggilan ini dapat dilakukan dengan komunikasi dua arah (Fariq Maulana and Sofiah, 2015).

#### Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan dengan bidang jasa akan berhubungan dengan mutu pelayanan (Fatihudin and Firmansyah, 2019). Kualitas pelayanan publik dapat dinilai dari unsur proses dan luaran pelayanan. Model *citizen charter* yang menggambarkan penyelenggara dan penerima pelayanan publik dengan metode konsultatif (Taufiqurokhman and Satispi, 2018).<sup>17</sup> Pelayanan publik yang tertuang pada Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 mengenai Pelayanan Publik, berisikan aktivitas pelayanan dilakukan pelaksana pelayanan sektor publik selaku usaha dalam kepentingan publik yang merasakan layanan serta penyelenggaraan perundang-undangan. Menurut Kotler dalam Tjiptono & Gregorius (2016) terdapat 5 indikator,

meliputi berwujud, empati, cepat tanggap, keandalan, dan kepastian.

#### Kebijakan

Kebijakan menurut Carl Friedrich (1960) dalam Abdal (2015) memaparkan bahwa keputusan untuk bertindak mengarahkan menuju tujuan. Menurut Nigro dan Nigro dalam Abdal (2015) memaparkan faktor-faktor yang memberikan pengaruh pada pembentukan kebijakan meliputi; terdapat pengaruh dari lingkungan eksternal, terdapat pengaruh kebiasaan yang diterapkan dalam jangka waktu yang relatif lama, terdapat dampak dari sifat individu, terdapat dampak dari organisasi lain, dan ada pengaruh dari kejadian di masa lampau. Selain pemaparan di atas, kebijakan terkait pelayanan publik tertuang pada Kebijakan publik<sup>16</sup> yang digunakan dalam pelayanan sektor publik adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan publik. Pihak terkait pada pembentukan kebijakan dibagi menjadi pihak berperan resmi seperti agen pemerintah, eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Pihak kedua adalah berperan tidak resmi seperti partai politik, masyarakat, organisasi tertentu, dan lainnya. Implementasi pada kebijakan publik dipengaruhi 4 parameter, seperti komunikasi atau kontak, sumber daya atau potensi, perintah tertulis jabatan, dan tatanan organisasi atau tatanan birokrasi (Edward dalam Tahir Tahun 2015). Tahapan pelaksanaan kebijakan Menurut Awang (2010) dalam Yuliah (2020) memaparkan bahwa kebijakan dilaksanakan mulai dari



perencanaan sampai tahap evaluasi, serta implementasi. Khusus dalam penilaian kualitas kebijakan dilakukan dari tahap perencanaan yang terdiri dari agenda setting dan formulasi kebijakan dan tahap pelaksanaan yang terdiri dari implementasi kebijakan dan evaluasi kemanfaatan kebijakan (Lembaga Administrasi Negara, 2018).

## Peraturan Walikota Nomor 175 Tahun 2019 Mengenai Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 155 Tahun 2018 Mengenai Penyelenggaraan Layanan NTPD 112 Kota Probolinggo.

Pelaksana pelayanan Probolinggo Siaga 112 dimandatkan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo. Integrasi layanan NTPD 112 meliputi OPD/UKPD, Instansi Pemerintah, dan Instansi terkait lainnya. Jenis layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kota Probolinggo atau yang disebut dengan Probolinggo Siaga 112, meliputi permintaan masyarakat terhadap pelayanan dan penanganan mobil ambulans; penyelamatan jiwa; kejadian kebakaran; insiden kecelakaan; peristiwa kriminalitas dan tindak pidana lain; terorisme; pohon roboh dan mengganggu lingkungan; ada hewan buas atau berbisa dan berbahaya; kejadian adanya bencana alam; kerusakan konstruksi yang menimbulkan korban luka maupun korban jiwa atau terganggunya dan terhambatnya kegiatan masyarakat; dan penanganan kondisi kegawatdaruratan lainnya.

## METODE PENELITIAN

Riset ini menerapkan riset kuantitatif yang mengorientasikan pada variabel

teoritis melalui pengolahan angka yang ditindaklanjuti dengan analisa. Riset ini menggunakan studi kasus dengan instrumen tunggal sebagai riset yang difokuskan pada isu atau masalah, yang di tindak lanjuti dengan memilih satu kasus terbatas guna menggambarkan atau memberikan ilustrasi persoalan tersebut (Cresswell, 2016). Riset ini mengorientasikan pada tata kelola dan pencapaian Layanan Panggilan 112 Kota Probolinggo sebagai layanan nomor tunggal terpadu yang ada intervensi dari kepemimpinan transaksional di Kota Probolinggo serta diperkuat dalam kebijakan panggilan 112 Kota Probolinggo. Program pelayanan ini dapat menggambarkan program yang kompleks maka peneliti akan menghimpun data dan informasi.

Riset ini menerapkan pendekatan *purposive sampling*, artinya sampel ditentukan melalui kriteria khusus (Sugiyono, 2015). Narasumber merupakan pihak yang dilibatkan langsung atau petugas (aparatur) dalam Layanan Kota Probolinggo Siaga 112. Objek riset merupakan Layanan Kota Probolinggo Siaga 112 dalam mendukung pelayanan menangani dan mengatasi kegawatdaruratan di Kota Probolinggo. Penghimpunan data diterapkan dengan teknik kuesioer, wawancara secara detail, pengamatan langsung, dan disertai dengan dokumen atau arsip bahkan bahan *audiovisual*. Lokasi riset ini dilaksanakan di Kota Probolinggo tepatnya di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja dengan fokus riset pada Layanan Kota Probolinggo Siaga 112. Pelaksanaan riset

pada Bulan Agustus sampai Bulan November 2022.

Definisi operasional variabel pada riset ini terdapat variabel dependen yaitu kepemimpinan transaksional (X). Variabel independen yaitu kualitas pelayanan (Y). Sedangkan variabel moderasi adalah kualitas kebijakan (Z).

Tabel 1. Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Item	Sumber
Kepemimpinan Transaksional (X)	Model Kepemimpinan Transaksional	Hadiah kontingen, Manajemen aktif oleh Managemen pasif dengan pengecualian.	Bass dan Riggio (2006) dalam (Goei and Winata, 2016)
	Kualitas Pelayanan (X)	Berwujud Empati Cepat tanggap Keandalan, Kepastian.	Kotler dalam Tjiptono & Gregorius (2016)
	Agenda Setting	Identifikasi masalah Penyaringan dan partisipasi publik	(Lembaga Administrasi Negara, 2018)
	Formulasi Kebijakan	Karakter dasar kebijakan Berorientasi kedepan Berorientasi keluar Berbasis bukti Inovatif	
Kualitas Kebijakan (Z)	Implementasi Kebijakan	Dimensi Pengorganisasian dan komunikasi Pelaksana monitoring	
	Evaluasi Kebijakan	Efektifitas dan Efisiensi	

		Dampak dan Responsivitas	
--	--	--------------------------	--

Skala pengukuran skor pada riset ini menerapkan *skala likert*. Variabel riset yang diukur dengan *skala likert* dipaparkan pada indikator variabel dalam item instrumen yang berbentuk pernyataan ataupun pertanyaan. Terdapat lima indikator jawaban yakni menyatakan ketidaksesuaian yang tinggi (1); menyatakan tidak sesuai (2); netral (3); menyatakan kesesuaian (4); dan menyatakan kesesuaian yang tinggi (5).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Evaluasi Model

Pertama, *Outer Model*

Outer model diterapkan dengan melakukan penilaian reliabilitas dan validitas setiap parameter penyusun konstruk laten. Evaluasi model dalam mengukur melalui sistem reflektif dengan pengujian validitas konvergen, komposisi validitas diskriminan, dan reliabilitas:

### Convergent validity

*Convergent validity* adalah bentuk pengujian guna menunjukkan korelasi antar variabel reflektif dengan variabel laten. Variabel tergolong handal jika nilai *loading factor* > 0.5.

Tabel 2. Validitas melalui *loading factor*

Variabel	Indikator	Loading Factor	Status
Kepemimpinan Transaksional (X)	X1	0,717	Handal
	X2	0,623	Handal
	X3	0,849	Handal
	X4	0,529	Handal
	X5	0,588	Handal
	X6	0,771	Handal

	X7	0,740	Handal
	X8	0,765	Handal
	X9	0,739	Handal
	X10	0,763	Handal
Kualitas Pelayanan (Y)	Y1	0,601	Handal
	Y2	0,601	Handal
	Y3	0,672	Handal
	Y4	0,652	Handal
	Y5	0,859	Handal
	Y6	0,741	Handal
	Y7	0,728	Handal
	Y8	0,769	Handal
	Y9	0,706	Handal
	Y10	0,783	Handal
Kualitas Kebijakan (Z)	Z1	0,735	Handal
	Z2	0,813	Handal
	Z3	0,867	Handal
	Z4	0,664	Handal
	Z5	0,783	Handal
	Z6	0,527	Handal
	Z7	0,590	Handal
	Z8	0,593	Handal
	Z9	0,763	Handal
	Z10	0,761	Handal

Nilai *loading factor* setiap indikator variabel kepemimpinan transaksional (X), kualitas pelayanan (Y), dan kualitas kebijakan (Z) di atas nilai 0,5. Seluruh indikator tergolong memiliki keandalan menjadi pengukur variabel laten.

### Discriminant validity

Uji komposisi <sup>20</sup> validitas diskriminan dalam riset ini melalui nilai *cross loading and square root average (AVE)* yang bertujuan sebagai alat dukung riset untuk mendeksripsikan variabel laten.

Tabel 3. *Validitas discriminant validity*

Variabel	Kepemimpinan Transaksional	Kualitas Pelayanan	Kualitas Kebijakan	Status
X1	0,717	0,515	0,237	Handal
X2	0,623	0,411	0,242	Handal
X3	0,849	0,561	-0,018	Handal
X4	0,529	0,300	0,208	Handal
X5	0,588	0,271	0,093	Handal
X6	0,771	0,536	0,083	Handal
X7	0,740	0,532	0,022	Handal
X8	0,765	0,491	0,028	Handal
X9	0,739	0,491	0,048	Handal
X10	0,763	0,537	0,028	Handal
Y1	0,285	0,601	0,109	Handal
Y2	0,280	0,601	0,207	Handal
Y3	0,437	0,672	0,234	Handal
Y4	0,373	0,652	0,273	Handal
Y5	0,590	0,859	0,242	Handal
Y6	0,488	0,741	0,220	Handal
Y7	0,500	0,728	0,189	Handal
Y8	0,566	0,769	0,276	Handal
Y9	0,540	0,706	0,283	Handal
Y10	0,558	0,783	0,282	Handal
Z1	0,168	0,249	0,735	Handal
Z2	0,083	0,296	0,813	Handal
Z3	0,211	0,331	0,867	Handal
Z4	-0,027	0,179	0,664	Handal
Z5	0,123	0,335	0,783	Handal
Z6	-0,023	0,108	0,527	Handal
Z7	-0,042	0,185	0,590	Handal
Z8	-0,003	0,045	0,593	Handal
Z9	0,055	0,121	0,763	Handal
Z10	0,079	0,187	0,761	Handal

Hasil pengujian validitas diskriminan menunjukkan hasil *cross loading* setiap variabel kepemimpinan transaksional (X), kualitas pelayanan (Y), dan kualitas kebijakan (Z) dengan nilai lebih dari nilai *cross loading* dengan variabel laten lain. Keseluruhan nilai



tergolong di atas 0,5, maka instrumen riset tergolong handal secara diskriminan.

Uji selanjutnya dapat dilakukan melalui teknik bandingan pada nilai AVE. Nilai AVE lebih tinggi dari nilai 0,5, variabel tergolong validitas diskriminan yang baik.

Tabel 4. Nilai AVE

Indikator	VAVE	Status
Kepemimpinan Transaksional (X)	0,714	Handal
Kualitas Pelayanan (Y)	0,715	Handal
Kualitas Kebijakan (Z)	0,717	Handal

Nilai VAVE yang didapatkan menunjukkan variabel kepemimpinan transaksional (X), kualitas pelayanan (Y), dan kualitas kebijakan (Z) tergolong nilai VAVE di atas nilai 0,5. Variabel di atas tergolong memiliki keandalan.

### Composite Reliability

Evaluasi keandalan komposit dengan menilai dari indikator dengan melakukan pengakuran konstruk dan nilai *cronbach's alpha*. Konstruk tergolong *reliabel* bila nilai *composite reliability* melebihi nilai 0.7 serta nilai *cronbach's alpha* pada nilai lebih besar dari 0.6.

Tabel 5. Composite Reliability

Indikator	Composite Reliability	Cronbach alpha	Status
Kepemimpinan Transaksional	0,911	0,892	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,912	0,894	Reliabel
Kualitas Kebijakan	0,912	0,897	Reliabel

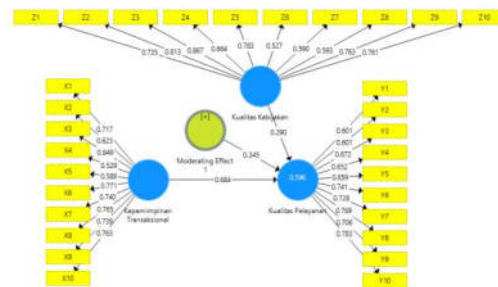
Analisis nilai 3 variabel yang memiliki reliabilitas komposit baik, alasannya

nilai yang lebih dari 0,70 untuk *composite reliability* dan lebih dari nilai 0,6 untuk *cronbach's alpha*. Maka, dapat dilanjutkan analisis melalui cek *goodness of fit* model serta evaluasi *inner model*.

23

### Kedua, Inner Model

*Inner model* digunakan dalam memperkirakan korelasi antara variabel laten melalui nilai signifikan dan *R-square* dari konsep riset.



Sumber: Diolah Peneliti (2022)

Gambar 1. Inner Model

12

Evaluasi model struktural PLS melalui nilai *R-square* pada variabel laten dependen. Nilai *R-Squares* diterapkan dengan mempengaruhi variabel laten eksogen pada variabel laten endogen sehingga diketahui bentuk pengaruh. Hasil hitung *R-Squares* terdapat pada tabel:

Tabel 6. Perhitungan R-Squares

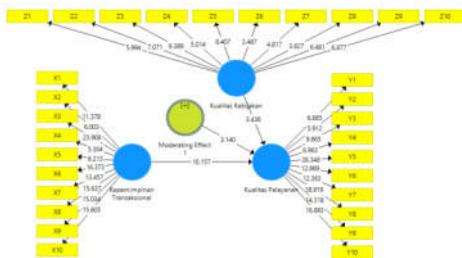
Variabel	R-Square	R-Square
----------	----------	----------

		Adjusted
Kualitas Pelayanan	0,596	0,580

Nilai *R-Square* dari variabel kualitas pelayanan sejumlah 0,596. Variabel kualitas pelayanan dapat digambarkan dengan variabel kepemimpinan transaksional dan kualitas kebijakan sebagai moderasi sejumlah 59,6% dan sisanya 40,4% dapat tergambarkan variabel lainnya yang tidak diteliti pada riset ini.

### Pengujian Hipotesis

Uji model korelasi struktural merupakan bentuk penggambaran hubungan antar variabel pada riset. Uji model struktural diterapkan dengan pengujian melalui *software* PLS dan Uji moderasi. Dasar yang diterapkan pada uji hipotesis secara langsung merupakan luaran dengan gambar serta nilai pada *output path coefficients*. Dasar penerapan melalui uji hipotesis secara langsung merupakan nilai *p-value* kurang dari 0,05 (*significance level* sama dengan 5 persen), jadi tergolong berpengaruh secara signifikan variabel eksogen pada variabel endogen.



Sumber: Diolah Peneliti (2022)  
Gambar 2. Pengujian Hipotesis

Tabel 7. Hasil Pengujian *Inner-Model*  
*Indikator Reflektif*

Variabel	Original Sample (O)	Standart Deviation (STDEV)	T-Statistic ( O/SDEV )	P-Value
Kepemimpinan transaksional -> Kualitas pelayanan	0,684	0,067	10,157	0,000
Kualitas kebijakan -> Kualitas pelayanan	0,290	0,084	3,436	0,001

Sumber: Diolah Peneliti (2023)

Pengujian secara statistik dihipotesiskan melalui simulasi yakni melalui metode *bootstrapping* pada sampel. Hasil dari PLS *bootstrapping*, meliputi:

1. Pengaruh kepemimpinan transaksional terhadap kualitas pelayanan secara langsung  
Hasil uji hipotesis pertama yaitu kepemimpinan transaksional terhadap kualitas kebijakan secara langsung membuktikan nilai koefisien sejumlah 0,187 nilai *p-values* sejumlah 0.000 dan t-statistik sejumlah 10.157. Nilai *p-values* 0.000 lebih rendah dari 0,05 dan nilai t-statistik sejumlah 10.157 lebih tinggi dari t-tabel 1.64. Hasil riset memaparkan kepemimpinan transaksional memberikan pengaruh secara besar atau dominan atau signifikan pada kualitas pelayanan secara langsung. Hipotesis pengaruh kepemimpinan transaksional pada kualitas pelayanan secara langsung diterima.

2. Pengaruh kualitas kebijakan terhadap kualitas pelayanan secara langsung  
 Hipotesis kedua tergolong ada pengaruh kualitas kebijakan pada kualitas pelayanan secara langsung. Hasil memaparkan kualitas kebijakan terhadap kualitas pelayanan secara langsung memiliki nilai koefisien sejumlah 0,290. Nilai T-statistik sejumlah 3,436 dengan *p-value* sejumlah 0,001. Hasil tersebut membuktikan nilai *p-value* sejumlah 0,001 di bawah nilai 0,05 dan nilai t-statistik sejumlah 3,436 di atas dari nilai t-tabel 1,64. Hal ini memaparkan kualitas kebijakan pada kualitas pelayanan secara langsung memberikan pengaruh signifikan dan hipotesis kualitas kebijakan terhadap kualitas pelayanan secara langsung diterima.

### Uji Moderasi

Menurut Baron dan Kenney (1986) dalam Abdullah & Hartono (2015), Pengujian variabel moderasi dapat diterapkan jika unsur utama variabel independen pada variabel dependen tergolong memberikan pengaruh signifikan. Apabila tergolong tidak signifikan, maka pengujian moderasi tidak dapat ditindaklanjuti dengan alasan hasil tentu tidak signifikan. Pengujian moderasi diterapkan melalui aplikasi *SmartPLS* sebagai alat pendukung melalui prosedur *bootstrapping*. Nilai *p-value* pada *path coefficient*, Nilai *p-value* pada unsur moderasi harus di bawah nilai 0.5 maka variabel moderasi tergolong semakin memberikan kekuatan atau tergolong

moderasi memperkuat variabel independen pada variabel dependen. Nilai *p-value* pada moderasi di atas nilai 0.5 maka variabel moderasi tidak dapat memberikan pengaruh kekuatan atau memoderasi pengaruh variabel independen pada variabel dependen.

Tabel 8 Uji Moderasi

Korelasi Antar Variabel	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P-Values	Hasil Hipotesis
Moderating effect -> Kualitas Pelayanan	0,245	3,140	0,002	Diterima

Dari tabel diatas menunjukkan efek moderasi kualitas kebijakan dari pengaruh kepemimpinan transaksional pada kualitas pelayanan mendapat nilai koefisien sejumlah 0,245 nilai *p-values* sejumlah 0,002 dan t-statistik sejumlah 3,140. Nilai *p-values* 0,002 lebih rendah dari 0,05 dan nilai t-statistik sejumlah 3,140 di atas dari t-tabel 1,64. Hasilnya membuktikan variabel moderasi kualitas kebijakan mampu memoderasi atau memperkuat pengaruh kepemimpinan transaksional terhadap kualitas pelayanan.

### KESIMPULAN

Sesuai dengan hasil riset dan hasil analisis yang dilaksanakan, didapatkan intisari jawaban terkait rumusan masalah pada riset ini, yaitu: Kepemimpinan transaksional memberikan pengaruh secara langsung, memiliki nilai kearah positif dan dominan atau signifikan pada kualitas



pelayanan panggilan 112 di Kota Probolinggo, intinya semakin tinggi kepemimpinan transaksional yang diselenggarakan di Kota Probolinggo maka akan semakin tinggi juga kualitas pelayanan panggilan 112 Kota Probolinggo. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil uji hipotesis pertama yaitu kepemimpinan transaksional terhadap kualitas kebijakan secara langsung membuktikan nilai koefisien sejumlah 0,187 nilai *p-values* sejumlah 0.000 dan t-statistik sejumlah 10.157. Nilai *p-values* 0.000 lebih rendah dari 0.05 dan nilai t-statistik sejumlah 10.157 lebih tinggi dari t-tabel 1.64. Selain itu, hasil penelitian memaparkan kualitas kebijakan terhadap kualitas pelayanan secara langsung memiliki nilai koefisien sejumlah 0,290. Nilai T-statistik sejumlah 3,436 dengan *p-value* sejumlah 0,001. Hasil tersebut membuktikan nilai *p-value* sejumlah 0,001 di bawah nilai 0,05 dan nilai t-statistik sejumlah 3,436 di atas dari nilai t-tabel 1,64.

Selanjutnya kualitas kebijakan mampu memoderasi atau memperkuat pengaruh kepemimpinan transaksional terhadap kualitas pelayanan panggilan 112 Kota Probolinggo. Pada intinya adanya kualitas kebijakan penanganan kedaruratan dengan panggilan 112 mampu meningkatkan pengaruh kepemimpinan transaksional terhadap kualitas kebijakan panggilan 112 Kota Probolinggo. Hal ini dibuktikan dengan efek moderasi kualitas kebijakan dari pengaruh kepemimpinan transaksional pada kualitas pelayanan mendapat nilai koefisien sejumlah 0,245 nilai *p-values* sejumlah 0,002 dan t-statistik sejumlah 3,140. Nilai *p-values*

0,002 lebih rendah dari 0,05 dan nilai t-statistik sejumlah 3,140 di atas dari t-tabel 1,64.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdal (2015) *Kebijakan Publik (Memahami Konsep Kebijakan Publik)*, Bandung: Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati. Bandung: Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati. Available at: <http://repository.unimal.ac.id/3602/1/Pertemuan2Kebijakan.pdf>.
- Afifa, E. M. (2017) 'Strategi Pelayanan Satu Pintu dalam Menangani Pengaduan Darurat oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui Layanan Darurat 112 Command Center', *Publika*, 5(1).
- Cresswell, J. (2016) *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran (Edisi 4)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fariq Maulana, I. and Sofiah (2015) 'Komunikasi Interaktif Bank Indonesia dan Masyarakat Melalui Call Center Bicara 500-131 Tentang E-Money', *UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret*, 1(1), pp. 1–20.
- Fatihudin, D. and Firmansyah, A. (2019) *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Jakarta: Penerbit Deepublish.
- Goei, G. and Winata, W. B. (2016) 'Peran Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Transaksional Terhadap Keterikatan Kerja', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 9(1), pp. 38–52.
- Gustaman, F. A. . et al. (2020) 'Peran Kantor Pencarian dan Pertolongan Lampung dalam Masa Tanggap Darurat

- Tsunami Selat Sunda Tahun 2018', *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 7(2), pp. 462–469.
- Hakim, F. . *et al.* (2020) 'Pengelolaan Obyek Pariwisata Menghadapi Bencana di Balikpapan sebagai Penyangga Ibukota Negara Baru', *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 7(3), pp. 607–612.
- Karyono, H. T. and Rahmi., Y. (2019) 'Pengaruh Kepemimpinan Transaksional, Transformasional, Situasional, Visioner Dan Pelayan Dengan Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Brebes', *Jurnal Magisma*, 7(2).
- Lembaga Administrasi Negara (2018) 'Indeks Kualitas Kebijakan', in *Checklist Toolkit: Instrumen Penilaian Kualitas Kebijakan Pada Instansi Pemerintah*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Available at: [www.ikk-pusaka.lan.go.id](http://www.ikk-pusaka.lan.go.id).
- Madjid, R. and Hidayanto, T. (2017) 'Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Moderating pada PT. Prodia Widyahusada Cabang Sunter Jakarta"', *Media Manajemen Jasa*, 4(1), pp. 31–39.
- Meithiana, I. (2017) *KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Putri, F. D. and Bahar, F. (2020) 'Analisis Layanan Jakarta Siaga 112 Dalam Mendukung Penanganan Bencana Di DKI Jakarta', *Jurnal Manajemen Bencana*, 6(1), pp. 1–14. doi: 10.33172/jmb.v6i2.614.
- Rosnani, T. (2012) 'Pengaruh Kepemimpinan Transaksional dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Dosen Universitas Tanjungpura Pontianak', *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, 3(1), pp. 1–28.
- Saputra, B. R. *et al.* (2019) 'Kepemimpinan Transaksional Dalam Bidang Pendidikan', *Semnas: Revitalisasi Manajemen Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) di Era Revolusi Industri 4.0*, 1(1), pp. 24–28.
- Sugiyono (2015) *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tahir, A. (2015) *Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Tapia, A. H. and Nicklaus, A. G. (2015) 'Scalling 911 Mesagging for Emergency Operation Centers during Large Events', *Proceedings of the ISCRAM 2015 Conferences-Kristiansands*, 1(1).
- Taufiqrokhman and Satsipi, E. (2018) 'Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik', *UMJ PRESS 2018*, p. 266.
- Tjiptono, F. and Gregorius, C. (2016) *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Yuliah, E. (2020) 'Implementasi Kebijakan Pendidikan', *Jurnal at-Tadbir: Media Hukum dan Pendidikan*, 30(2), pp. 129–153.

# KEPEMIMPINAN TRANSAKSIONAL MEMBERIKAN PENGARUH PADA PELAYANAN PANGGILAN 112 MELALUI KUALITAS KEBIJAKAN SEBAGAI MODERASI

## ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://ejournal.ust.ac.id">ejournal.ust.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://unars.ac.id">unars.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	1%
4	Christine Natalia Hutapea. "Komunikasi Interpersonal dan Kinerja Usaha Kecil Menengah di Palangka Raya; Berbagi Pengetahuan sebagai Mediasi", Jurnal Manajemen Sains dan Organisasi, 2020 Publication	1%
5	<a href="http://e-jurnal.nobel.ac.id">e-jurnal.nobel.ac.id</a> Internet Source	1%
6	Deny Ariyanto, Paulus Wardoyo, Endang Rusdianti. "PENGARUH TEAMWORK DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA SDM DENGAN PERCEIVED ORGANIZATIONAL	1%



# SUPPORT SEBAGAI VARIABEL MODERATING",

Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, 2019

Publication

---

7	Submitted to Universitas Bunda Mulia Student Paper	1 %
8	Irwan Desyantoro, Hardani Widhiastuti. "Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. XYZ melalui Disiplin Kerja sebagai Variabel Intervening", PHILANTHROPY: Journal of Psychology, 2021 Publication	<1 %
9	<a href="http://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a> Internet Source	<1 %
10	<a href="http://coderoad.ru">coderoad.ru</a> Internet Source	<1 %
11	<a href="http://jdih.probolinggokota.go.id">jdih.probolinggokota.go.id</a> Internet Source	<1 %
12	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	<1 %
13	<a href="http://jess.ppj.unp.ac.id">jess.ppj.unp.ac.id</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://peraturan.bpk.go.id">peraturan.bpk.go.id</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	<1 %

---

16	<a href="http://edoc.pub">edoc.pub</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://ejurnal.bunghatta.ac.id">ejurnal.bunghatta.ac.id</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id">www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="http://arsipjdih.probolinggokota.go.id">arsipjdih.probolinggokota.go.id</a> Internet Source	<1 %
22	<a href="http://jurnal.murnisadar.ac.id">jurnal.murnisadar.ac.id</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://repository.unja.ac.id">repository.unja.ac.id</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="http://www.pom.go.id">www.pom.go.id</a> Internet Source	<1 %
25	Nur Faliza, Ahmad Muktamar B., Rachmadi Setiawan, Wiwit Agustina. "The Effect of Leadership Effectiveness and Islamic Work Motivation on Organization Performance with Islamic Work Ethics as a Moderating Variable", Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal, 2023	<1 %

26

jurnal.untan.ac.id  
Internet Source

<1 %

---

Exclude quotes      On

Exclude matches      Off

Exclude bibliography      On