

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI DESA SUKAKERTI KECAMATAN CISALAK
KABUPATEN SUBANG**

Oleh :

Tepi Peirisal

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang
teptypei@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan di Desa Sukakerti Kecamatan Cisalak Kabupaten Subang” ini disusun untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepemimpinan seorang Kepala Desa di Desa Sukakerti terhadap kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh para pegawainya. Pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif digunakan untuk mengukur signifikansi antara pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang merupakan penduduk dari Desa Sukakerti yang keseluruhan responden berjumlah 1963 (penduduk usia ≥ 17 tahun) dihitung menggunakan rumus Yamane sehingga menghasilkan 95 responden yang akan memberikan penilaian mengenai variabel x dan y. Kemudian dilakukan pengujian instrumen dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan analisis korelasi.

Pada dasarnya, jawaban atas penilaian responden terhadap objek yang diteliti menunjukkan angka korelasi sebesar 0,221. Hal ini menunjukkan bahwa korelasi antara kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan memiliki pengaruh rendah/kecil. Namun demikian, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan dari Kepala Desa di Desa Sukakerti tidak menunjukkan adanya respon positif dari masyarakat yang memberikan penilaiannya.

Hasil dari keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan Kepala Desa dan kualitas pelayanan yang dihasilkan di Desa Sukakerti dapat dikatakan “Buruk”. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya respon masyarakat yang menilai “Tidak Setuju” dari pernyataan positif dan memberikan persentase yang signifikan dengan kategori “Ragu-ragu” atas pernyataan positif terhadap penilaian kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Kata kunci : Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The study, titled “leadership influence on the quality of services in the village Sukakerti Cisalak district of Subang regency” is structured to determine how much influence the leadership of a village chief in the village Sukakerti the quality of services produced by employees. A quantitative approach with descriptive method used to measure the significance of the influence of leadership to service quality. Respondents in this study is that people who are residents of the village Sukakerti the overall respondent amounted in 1963 (population aged ≥ 17 years) is calculated using the formula Yamane resulting in 95 respondents who will provide an assessment of the variables x and y. Then testing the instrument by using the validity, reliability, and correlation analysis.

Basically, the answer to the respondent assessment of the object under study showed a correlation of 0,221. This shows that the correlation between the leadership of the quality of services provided has a low impact/ small. Nevertheless, the result of the study showed that the leadership of the village head Sukakerti not show any positive response from the community who gives his assessment.

The results of the whole can be concluded that the leadership of the village head and the quality of services produced in the village Sukakerti can be said “bad”. This can be evidenced by the response of people who judge do “not agree” on the positive statement and provide a significant percentage of the category “hesitation” on the positive statement on the assessment of services quality produced.

Keywords: Leadership, Services quality.

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan suatu wadah untuk melaksanakan kegiatan administrasi dengan disertai adanya tujuan yang ingin dicapai. Namun demikian, sebuah organisasi tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya manajemen yang baik. Dalam hal ini, sebuah organisasi memerlukan seorang pemimpin dan pegawainya dalam melaksanakan kegiatan keorganisasian.

Pemimpin adalah seseorang yang memiliki pengaruh untuk melakukan tugas kepemimpinan bagi sebuah organisasi dan mampu mempengaruhi bawahannya untuk melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan kegiatan organisasi dengan baik sehingga mencapai cita-cita organisasi yang diharapkan. Menurut Henry Pratt Fairchild (1960, dalam Pasolong, 2014:109) pemimpin dalam arti yang luas adalah “seseorang yang memimpin, dengan jalan memprakarsai tingkah laku sosial dengan mengatur, menunjukkan, mengorganisasikan atau mengontrol usaha (upaya) orang lain atau melalui prestise, kekuasaan atau posisi”.

Dalam bahasan penelitian ini, penulis mengambil fokus penelitian mengenai kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh kepemimpinan dari sebuah organisasi pemerintah pada tingkat Desa. Kepemimpinan adalah “perilaku dari seorang individu yang memimpin aktivitas-aktivitas suatu kelompok ke suatu tujuan yang ingin dicapai bersama (Hemhill & Coon, 1975) dalam Gary A. Yukl, 1994). Layaknya kepemimpinan seorang pemimpin dalam sebuah organisasi yang akan sangat dipengaruhi oleh faham kepemimpinannya. Seorang pemimpin yang sukses adalah seorang pemimpin yang mampu mempengaruhi bawahannya untuk

menjalankan misi yang telah dirancang dan dapat mencapai visi yang telah ditetapkan. Namun sebaliknya, ketika seorang pemimpin tidak mampu memimpin organisasi dengan baik, maka tidak lain yang terjadi adalah kegagalan dalam mengelola organisasi.

Dalam sebuah instansi pemerintahan, seorang pemimpin dituntut untuk bisa memimpin organisasi sehingga menghasilkan *output*/hasil yang optimal untuk masyarakat. Kualitas pelayanan adalah *output* yang dihasilkan dari instansi pemerintahan. Maka, ketika seorang kepala instansi memiliki kepemimpinan yang baik dan mampu mengendalikan organisasi, kualitas pelayanan yang dihasilkan pun akan secara otomatis dapat dirasakan optimal oleh masyarakatnya. Namun, jika kepemimpinan seorang kepala instansi tidak mencerminkan sikap seorang pemimpin, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut, sehingga menimbulkan penilaian buruk dari masyarakat kepada instansi.

Berhubungan dengan bahasan penelitian yang penulis lakukan, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 pasal 14 ayat 1 menyebutkan bahwa “Kepala Desa mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan”. Kemudian disebutkan pula pada pasal 15 ayat 1 bahwa dalam melaksanakan tugasnya, seorang Kepala Desa memiliki kewajiban untuk “melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme serta menyelenggarakan administrasi pemerintahan dengan baik”

Pada dasarnya, kewajiban seorang Kepala Desa yang paling mendasar dan

yang harus menjadi suatu prioritas adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Karena otonomi daerah diberlakukan adalah untuk menjadikan pemerintahan daerah menjadi mandiri dan segala bentuk pengadministrasian di wilayah tingkat Desa dapat ditangani oleh daerah dengan adanya intruksi dari pemerintah pusat. Namun sebaliknya, kesempatan ini rupanya dijadikan suatu situasi yang menjanjikan bagi para “pengendali keuangan” daerah.

Peraturan pemerintah dibuat untuk dapat diselenggarakan dengan benar dan dapat menjadi tuntutan kewajiban bagi pemerintah. Khususnya bagi pemerintah daerah yang menjabat dalam pemerintahan terbawah yang berhubungan langsung dengan masyarakat Desa yang dalam hal ini adalah Kepala Desa. Penulis mengambil fokus penelitian mengenai pemerintah desa dalam menjalankan tugas kepemimpinannya di wilayah desa khususnya kepemimpinan seorang Kepala Desa di Desa Sukakerti Kecamatan Cislak Kabupaten Subang.

Berdasarkan hipotesis sementara, penulis memiliki pernyataan mengenai Kepala Desa Sukakerti yang tidak menjalankan kewajibannya dengan baik dan optimal sebagai Kepala Desa. Penulis memiliki asumsi bahwa pelaksanaan kegiatan keorganisasian di Desa Sukakerti, Kec. Cislak, Kabupaten Subang tidak berjalan dengan baik karena Kepala Desa tersebut tidak memiliki kecakapan untuk melakukan kepemimpinan sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan untuk masyarakat.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan metode kuantitatif, merupakan dugaan tentang adanya hubungan antar dua variabel atau lebih dalam sampel yang diambil dari populasi. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang digunakan dalam usulan penelitian,

proses, hipotesis, turun kelapangan, analisa data dan kesimpulan data sampai dengan penulisannya menggunakan aspek pengukuran, penghitungan, rumusan dan pastian numetik.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah Penelitian Survey. Menurut Kerlinger (dalam Sugiyono (2011:7) Penelitian Survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

HASIL AN PEMBAHASAN

Pengujian Validitas Instrumen

Uji validitas instrumen dilakukan adalah untuk mengetahui apakah layak suatu penelitian dilakukan atau tidak. Jika penelitian tersebut layak dilakukan, maka penghitungan validitas instrumen akan menunjukkan r kritis $\geq 0,3$. Seperti dikemukakan dalam desain validitas instrument, maka penulis akan melakukan pengujian terhadap setiap instrument berdasarkan validitas isi. Pengujian dilakukan menurut indicator masing-masing variabel. Penghitungan atau uji validitas instrument dilakukan dengan menggunakan *Statistical Programming For Social Science (SPSS) versi 17.0*. pengujian validitas instrument ini dilakukan pada 95 responden. Masing-masing dilakukan menurut indikator variabel dimana terdapat dua variabel yaitu variabel Kepemimpinan dan variabel Kualitas Pelayanan. Suatu butir pernyataan dapat dikatakan valid apabila didapatkan angka koefisien korelasi lebih besar dari pada r -kritis. Apabila $N=50$ dengan taraf kesalahan 5%, maka didapatkan nilai r -kritis sebesar 0,30. Adapun hasil uji validitas instrument penelitian, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan

No.	Variabel	R	r Kritis	Kesimpulan
1	1	0,861	0,3	Valid
2	2	0,81	0,3	Valid
3	3	0,73	0,3	Valid
4	4	0,81	0,3	Valid
5	5	0,85	0,3	Valid
6	6	0,8	0,3	Valid
7	7	0,8	0,3	Valid
8	8	0,71	0,3	Valid
9	9	0,76	0,3	Valid
10	10	0,8	0,3	Valid
11	11	0,8	0,3	Valid

Dari hasil uji instrument diatas, dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan telah valid. Dan karena seluruh pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi atau nilai r lebih dari 0,3. Validitas tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 1 dengan nilai 0,861 dan untuk validitas terendah adalah pada pernyataan nomor 8 dengan

persentase 0,71. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa apabila pernyataan yang menyatakan jika seluruh pernyataannya valid ($r > 0,3$), maka data dari instrument penelitian tersebut dapat dianalisis lebih lanjut untuk pengujian hipotesis.

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No.	Variabel	r	r Kritis	Kesimpulan
1	1	0,58	0,3	Valid
2	2	0,39	0,3	Valid
3	3	0,53	0,3	Valid
4	4	0,54	0,3	Valid
5	5	0,73	0,3	Valid
6	6	0,51	0,3	Valid
7	7	0,6	0,3	Valid
8	8	0,39	0,3	Valid
9	9	0,51	0,3	Valid
10	10	0,61	0,3	Valid
11	11	0,55	0,3	Valid

Dari hasil uji instrumen tersebut dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan telah valid, karena seluruh pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi atau nilai r lebih dari 0,3. Validitas pernyataan

tertinggi terdapat pada pernyataan nomor 5 dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,73. sedangkan validitas yang terendah terdapat pada pernyataan nomor 6 dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,37.

Berdasarkan hasil pengujian instrument penelitian yang menyatakan seluruh pernyataan valid, maka data dari instrument penelitian tersebut dapat dianalisis lebih lanjut untuk pengujian hipotesis.

Pengujian Reliabilitas Instrumen

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui

sejauh mana pernyataan tersebut dapat dipercaya atau konsisten. Koefisien alat ukur yang umum digunakan adalah α Cronbach.

Uji reliabilitas dikatakan baik apabila memiliki nilai koefisien $> 0,60$. Adapun hasil perhitungan uji reliabilitas menggunakan paket *Statistics Programme For Social Science (SPSS) versi 17.0* adalah sebagai berikut :

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.885	.880	22

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas instrument penelitian dengan menggunakan paket *Statistics Programme For Social Science (SPSS) versi 17.0*, dengan jumlah item pernyataan sebanyak 22 ditemukan hasil α Cronbach sebesar 0,885. Hal ini menyatakan bahwa reliabilitas instrument penelitian dapat dikatakan baik atau sudah reliable karena memiliki nilai koefisien lebih dari 0,60.

Dengan demikian, instrument penelitian tersebut sudah layak digunakan untuk menghimpun data.

Analisis Data

Analisis Korelasi

Untuk memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan, maka dapat berpedoman pada ketentuan sebagai berikut :

Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2012:231)

Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi tersebut di atas, digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan pada Desa Sukakerti Kecamatan Cisalak Kabupaten Subang.

Koefisien korelasi antara Kepemimpinan dengan Kualitas Kerja dengan menggunakan penghitungan menggunakan paket *Statistics Programme For Social Science (SPSS) versi 17.0* dengan hasil penghitungan sebagai berikut :

Hasil Koefisien Korelasi

Correlations

		Kepemimpinan	Kualitas Pelayanan
Kepemimpinan	Pearson Correlation	1	.221*
	Sig. (2-tailed)		.032
	N	95	95
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.221*	1
	Sig. (2-tailed)	.032	
	N	95	95

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil penghitungan diatas, peneliti memperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,221. Nilai koefisien korelasi berada pada interval koefisien korelasi (0,20–0,399). Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa nilai koefisien korelasi hasil penghitungan sebesar 0,221 adalah “Rendah”. Selanjutnya pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hipotesis penelitian yang akan diuji adalah sebagai berikut :

Ho : $\rho = 0$ Tidak terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan di Desa Sukakerti Kecamatan Cislak Kabupaten Subang.

Ha : $\rho \neq 0$ Terdapat pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan di Desa Sukakerti Kecamatan Cislak Kabupaten Subang.

Untuk melakukan analisis uji hipotesis, dapat dilakukan dengan uji t. Uji t dapat dilakukan dengan membandingkan antara harga t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan taraf kesalahan tertentu. Apabila harga t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , maka Ho ditolak dan Ha diterima. Namun, apabila harga t_{hitung} lebih kecil dari harga t_{tabel} , maka Ho diterima dan Ha ditolak. Harga t_{hitung} dapat diketahui yaitu (2183) dari hasil penghitungan statistik sebagai berikut :

Hasil Penghitungan Uji t
(Koefisien Regresi)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.868	1.677		13.638	.000
	Kepemimpinan	.159	.073	.221	2.183	.032

a. Dependent Variable: KualitasPelayanan

Dengan taraf kesalahan 5% uji dua pihak dan Derajat Kebebasan (dk) $(97-2 = 95)$, maka diperoleh harga $t_{tabel} = 1980$ yang dapat penulis peroleh dari tabel nilai distribusi t (Sugiono, 2012: 372).

berdasarkan hasil tersebut ternyata harga t_{hitung} lebih besar dari harga t_{tabel} ($2183 > 1980$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka, dapat disimpulkan bahwa Kepemimpinan Kepala Desa di Desa Sukakerti Kecamatan Cislak Kabupaten Subang memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan

oleh perangkat desa di Desa Sukakerti meskipun pengaruh tersebut berdistribusi “Rendah”.

Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk memprediksikan seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila nilai variabel independen dirubah-rubah. Adapun nilai koefisien-koefisien regresi yang didapatkan berdasarkan hasil penghitungan menggunakan paket *Statistics Programme For Social Science (SPSS) versi 17.0.* adalah sebagai berikut :

Hasil Koefisien Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.868	1.677		13.638	.000
	Kepemimpinan	.159	.073	.221	2.183	.032

a. Dependent Variable: KualitasPelayanan

Dari hasil perhitungan tersebut, dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

$$Y = 22,868 + 0,159x$$

Berdasarkan persamaan regresi yang terbentuk menjelaskan bahwa nilai konstanta maupun koefisien variabel-variabel independen memiliki nilai positif. Hal ini menandakan bahwa persamaan

regresi tersebut memiliki hubungan yang searah, yang berarti kualitas pelayanan pegawai akan meningkat seiring dengan meningkatnya pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa.

Persamaan regresi yang ditemukan dapat digunakan untuk melakukan prediksi nilai dalam variabel dependen akan terjadi apabila nilai dalam variabel independen ditetapkan. Misalnya nilai Kepemimpinan = 40, maka nilai rata-rata kinerja pegawai adalah :

$$Y = a+bx$$

$$Y = 22,559 + 0,292x$$

Deskripsi Variabel Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah karakteristik yang dimiliki oleh seseorang dalam memimpin sebuah organisasi dan pengikutnya dengan kecakapan tertentu sehingga ia mampu mencapai tujuan organisasi sesuai dengan cita-cita organisasi.

Berkaitan dengan kepemimpinan seseorang dalam bidang pemerintahan, maka menurut Ambar Teguh Sulistiyani (2011:102), good governance / tata pemerintahan yang baik akan dapat tercapai apabila birokrasi mampu mengembangkan kepemimpinannya ke arah karakter pemimpin yang handal sebagai berikut :

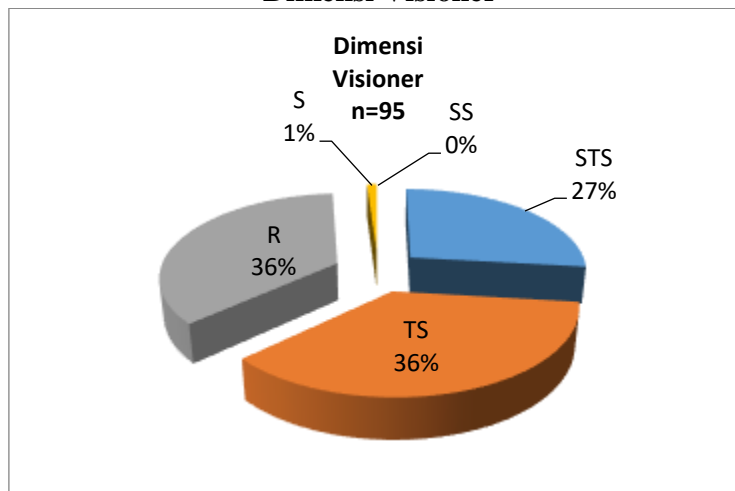
Nilai 22,559 merupakan nilai konstanta (a) yang menunjukkan bahwa jika tidak ada Kepemimpinan (x), maka Kualitas Pelayanan pegawai Desa di Desa Sukakerti akan mencapai nilai sebesar 22,559. Kemudian, koefisien regresi (b) yaitu sebesar 0,229 yang artinya, setiap penambahan atau peningkatan satu-satuan variabel x (Kepemimpinan) maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,229 atau apabila Kepemimpinan bertambah 10, maka nilai rata-rata Kualitas Pelayanan pegawai Desa Sukakerti akan bertambah sebesar 2,29

- 1) Visioner
- 2) Pemersatu
- 3) Pemberdaya
- 4) Pengendali rasio-emosi (RE)
- 5) Integritas

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, penulis dapat menghimpun data dan memperoleh hasil penghitungan berdasarkan data penilaian yang diperoleh dari penilaian masyarakat Desa Sukakerti yang menjadi subjek penelitian untuk menilai objek penelitian yaitu Kepemimpinan Kepala Desa di Desa Sukakerti yang dapat dijelaskan melalui penjelasan sebagai berikut :

Dimensi Visioner

Persentase Jawaban Responden atas Pernyataan Dimensi Visioner



Pernyataan-pernyataan atas indikator x1 dan x2 Dimensi Visioner :

1. Kepala Desa di Desa Sukakerti sangat cerdas dan pintar dalam
3. Desa

- mengelola segala bentuk kegiatan di Desa
2. Kepala Desa di Desa Sukakerti selalu memiliki ide-ide kreatif dalam memajukan

Rekapitulasi Hasil Penghitungan Dimensi Visioner

Dimensi	Indikator	Pilihan Responden					Total
		STS	TS	R	S	SS	
Visioner	x1	26	29	38	2	0	95
	x2	25	40	30	0	0	95
	F	51	69	68	2	0	190
	%	26,84	36,32	35,79	1,05	0	100

Dimensi visioner adalah dimensi yang menjelaskan bahwa seorang pemimpin itu harus memiliki karakteristik kepemimpinan yang mampu membawa organisasi ke arah yang lebih baik dan lebih maju karena ia memiliki visi dan pandangan ke depan untuk menjadikan organisasinya sukses dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

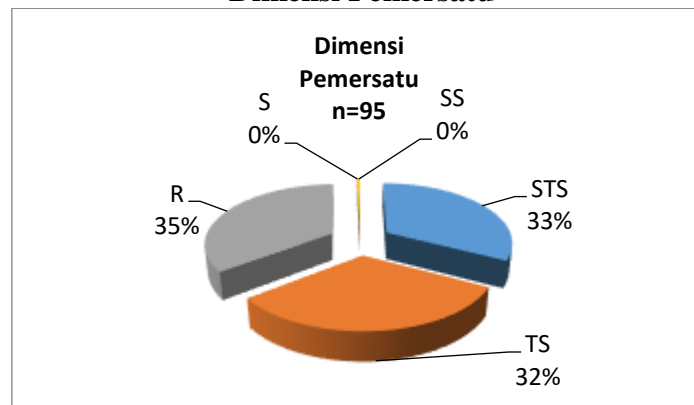
Berdasarkan keterangan tersebut di atas, maka dapat penulis simpulkan bahwa dengan hasil persentase penilaian masyarakat atas dimensi visioner sebesar 39% mendominasi dengan kategori “Tidak Setuju” atas pernyataan-pernyataan yang disertakan dalam kuesioner penelitian seperti tertera di atas. Maka, hal tersebut berarti bahwa Kepala Desa di Desa Sukakerti tidak memiliki karakter yang

visioner dalam melakukan kepemimpinannya.

Tidak hanya persentase “Tidak Setuju” atas pernyataan positif tersebut, dapat dilihat pada diagram bahwa persentase “Ragu-ragu” pun beriringan mendominasi dengan nilai persentase sebesar 38% diikuti dengan persentase “Sangat Tidak Setuju” dengan nilai persentase 22%. Kemudian sisa dari persentase yang merupakan jawaban setuju hanya menghasilkan nilai 1% dan 0% untuk nilai jawaban “Sangat Setuju”. Tentu saja ini menjadi hal yang sangat jelas bahwa masyarakat tidak menilai bahwa kepala desa di Desa Sukakerti bukan merupakan sosok pemimpin yang visioner.

Dimensi Pemersatu

**Diagram
Persentase Jawaban Responden atas Pernyataan
Dimensi Pemersatu**



Pernyataan-pernyataan atas indikator x1,x2 dan x3 Dimensi Pemersatu :

1. Kepala Desa di Desa Sukakerti sangat bertanggung jawab terhadap segala bentuk pekerjaan yang harus dilakukannya sebagai Pemimpin di Desa Sukakerti
2. Kepala Desa di Desa Sukakerti adalah pemimpin yang bijak dalam menghadapi setiap masalah yang dihadapi masyarakat
3. Kepala Desa di Desa Sukakerti adalah sosok pemimpin yang adil dalam melaksanakan tugasnya sebagai Kepala Desa

**Rekapitulasi Hasil Penghitungan
Dimensi Pemersatu**

Dimensi	Indikator	Pilihan Responden					Total
		STS	TS	R	S	SS	
Pemersatu	x1	29	36	29	1	0	95
	x2	31	29	35	0	0	95
	x3	33	26	36	0	0	95
	F	93	91	100	1	0	285
	%	32,63	31,93	35,09	0,35	0	100

Dimensi pemersatu memiliki arti bahwa seorang pemimpin itu harus memiliki karakteristik kepemimpinan yang mampu membaca situasi dan keadaan organisasi, sehingga segala bentuk persoalan dan permasalahan yang ada dapat ia himpun sebagai suatu agenda yang harus ia kerjakan dan selesaikan untuk kemudian mencapai solusi dan mampu menyelesaikan persoalan tersebut dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas, dapat penulis simpulkan bahwa Kepala Desa Sukakerti tidak memiliki karakter tersebut dalam

melakukan kepemimpinannya. Hal ini dapat didukung oleh adanya jawaban dari masyarakat atas penilaiannya yaitu mengacu pada persentase tertinggi 42% menjawab “Tidak Setuju” atas pernyataan positif yang diajukan dalam kuesioner penelitian. 33% menjawab “Ragu-ragu” dan 33% menjawab “Sangat Tidak Setuju”.

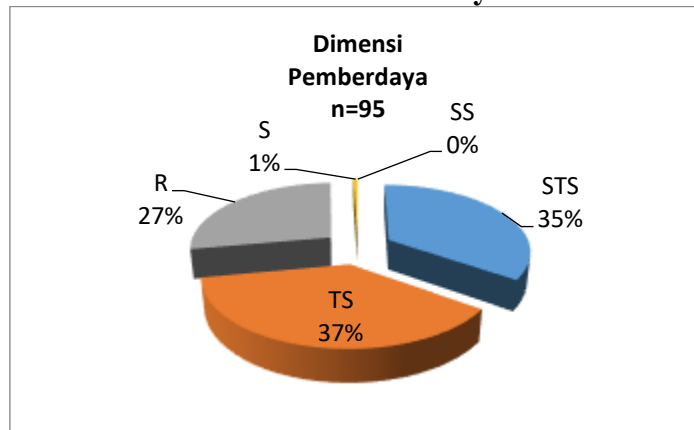
Persentase dari hasil penilaian masyarakat terhadap kepala Desa Sukakerti tersebut membuktikan bahwa masyarakat sama sekali tidak dapat memberikan penilaian yang positif atas dimensi pemersatu. Dengan demikian,

dapat disimpulkan bahwa Kepala Desa di Desa Sukakerti bukanlah seorang pemimpin yang mampu menjadi pemersatu

bagi masyarakatnya ketika terdapat suatu masalah yang ada di masyarakat.

Dimensi Pemberdaya

Persentase Jawaban Responden atas Pernyataan Dimensi Pemberdaya



Pernyataan-pernyataan atas indikator x1 dan x2 Dimensi Pemberdaya :

1. Kepala Desa Sukakerti adalah seorang pemimpin yang selalu memperhatikan kepada masyarakat yang membutuhkan

2. Kepala Desa Sukakerti berusaha untuk menjadikan masyarakatnya berkembang menjadi masyarakat yang lebih baik terutama dalam segi ekonomi

Rekapitulasi Hasil Penghitungan Dimensi Pemberdaya

Dimensi	Indikator	Pilihan Responden					Total
		STS	TS	R	S	SS	
Pemberdaya	x1	31	40	23	1	0	95
	x2	35	31	29	0	0	95
	F	66	71	52	1	0	190
	%	34,74	37,36	27,37	0,53	0	100

Dimensi Pemberdaya artinya adalah bahwa seorang pemimpin dalam hal ini Kepala Desa harus mampu memiliki karakter kepemimpinan yang mampu mendorong dan memotivasi masyarakatnya untuk bisa berkembang dengan baik untuk memperoleh kehidupan yang lebih baik.

Contohnya, untuk memajukan masyarakatnya, Kepala Desa harus mampu memiliki inisiatif untuk memberikan bantuan baik dalam bentuk materi maupun memberdayakan masyarakatnya untuk

memperoleh mata pencaharian yang mampu menghasilkan penghasilan yang cukup untuk bertahan hidup. Hal ini dapat berupa mengelola kekayaan desa yang ada dengan mengandalkan tenaga masyarakatnya sehingga hasil dari olahan tersebut menghasilkan sesuatu yang dapat membuat masyarakat di Desa Sukakerti sejahtera.

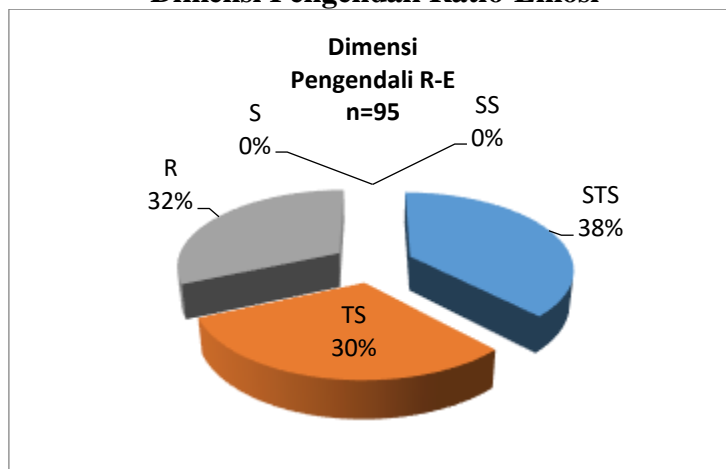
Namun demikian, berdasarkan hasil penelitian atas penilaian masyarakat, Kepala Desa di Desa Sukakerti belum mampu

melakukan pemberdayaan tersebut untuk masyarakatnya. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya persentase jawaban dari masyarakat yang menyatakan “Tidak Setuju” sebesar 37% atas pertanyaan positif yang diajukan dalam kuesioner penelitian dan 35% untuk jawaban “Sangat Tidak Setuju” kemudian 27% untuk jawaban “Ragu-ragu”. Hanya pada persentase 1% untuk responden yang menjawab “Setuju” dan 0% jawaban “Sangat Setuju”.

Persentase hasil penelitian yang menunjukkan hasil yang tidak berbeda jauh membuktikan bahwa rata-rata masyarakat tidak memiliki kepercayaan akan kemampuan Kepala Desa di Desa Sukakerti dalam hal memberdayakan masyarakatnya agar sejahtera. Bahkan sebaliknya, bahwa ia hanya berusaha untuk menyejahterakan dirinya pribadi.

Dimensi Pengendali R-E (Ratio-Emosi)

Persentase Jawaban Responden atas Pernyataan Dimensi Pengendali Ratio-Emosi



Pernyataan-pernyataan atas indikator x1 dan x2 Dimensi Pengendali Ratio-Emosi :

1. Kepala Desa Sukakertia adalah seorang pemimpin yang selalu mengedepankan kepentingan

2. Kepala Desa Sukakerti adalah pemimpin yang teladan bagi pegawai dan masyarakatnya

Rekapitulasi Hasil Penghitungan Dimensi Pengendali R-E

Dimensi	Indikator	Pilihan Responden					Total
		STS	TS	R	S	SS	
Pengendali R-E	x1	35	30	30	0	0	95
	x2	37	28	30	0	0	95
	F	72	58	60	0	0	190
	%	37,89	30,526	31,58	0	0	100

Dimensi pengendali Ratio-Emosi mengandung arti bahwa untuk menjadi seorang pemimpin yang sukses itu harus memiliki karakter kepemimpinan yang

mampu mengendalikan emosi antara hati dan pikirannya untun diri sendiri dan orang lain dalam menghadapi masalah. Jika seorang Kepala Desa mendapatkan

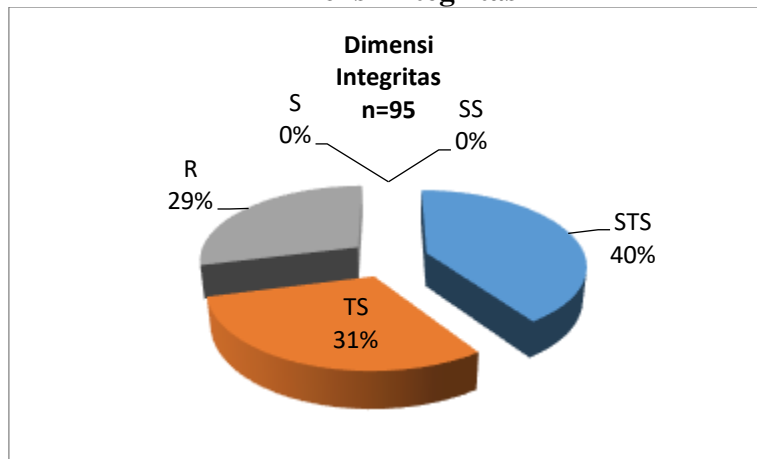
permasalahan yang berkaitan dengan keorganisasian di Desa, maka ia harus mampu menyelesaikannya dengan penuh kebijakan dan mampu menyelesaikan permasalahan tersebut tanpa ada ketegangan dan permasalahan pun dapat terselesaikan dengan baik. Maka hal ini lah yang harus dimiliki pula oleh Kepala Desa Sukakerti.

Namun, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, masyarakat tidak memberikan penilaian positif atas pernyataan-pernyataan yang diajukan. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil penelitian dalam diagram pie di atas, bahwa masyarakat menyatakan “Sangat Tidak Setuju” dengan persentase jawaban **Dimensi Integritas**

paling mendominasi sebesar 38%, jawaban “Tidak Setuju” sebesar 30% dan 32% jawaban “Ragu-ragu”. Tidak ada sama sekali masyarakat yang menyatakan bahwa mereka “Setuju” atau “Sangat Setuju” atas pernyataan yang diajukan mengenai dimensi pengendali Ratio-Emosi ini.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kepala Desa Sukakerti bukanlah sosok pemimpin yang mampu mengendalikan keadaan untuk memecahkan masalah keorganisasian dengan baik karena hasil penelitian berdasarkan hasil penilaian masyarakat pun menunjukkan hasil jawaban yang negatif.

Persentase Jawaban Responden atas Pernyataan Dimensi Integritas



Pernyataan-pernyataan atas indikator x1 dan x2 Dimensi Integritas :

1. Kepala Desa Sukakerti adalah sosok pemimpin yang jujur
2. Kepala Desa Sukakerti mampu menjadi panutan bagi masyarakat atas kepemimpinannya dalam mengelola desa

Rekapitulasi Hasil Penghitungan Dimensi Integritas

Dimensi	Indikator	Pilihan Responden					Total
		STS	TS	R	S	SS	
Integritas	x1	40	23	32	0	0	95
	x2	37	35	23	0	0	95
	F	77	58	55	0	0	190
	%	40,53	30,52	28,95	0	0	100

Dimensi integritas sebagai salah satu karakteristik yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin dalam melakukan kepemimpinannya memiliki arti bahwa seorang pemimpin harus memiliki nilai-nilai moral yang mampu ia pelihara dengan baik sehingga ia mampu menjadi panutan untuk bawahannya. Bahwa dalam hal ini yang harus seorang pemimpin miliki harus mengacu pada kaidah agama dan hukum agar dalam menjalankan kepemimpinan tidak melenceng dari aturan yang memang harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

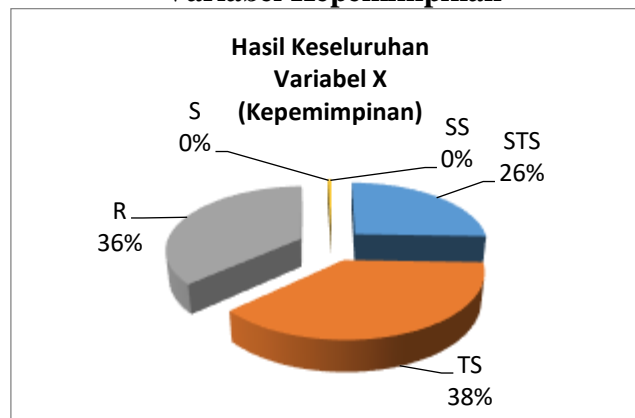
Berdasarkan hasil penelitian yang tertera dalam diagram di atas, dapat penulis simpulkan bahwa dengan persentase mayoritas sebesar 40% responden/

masyarakat menyatakan “Sangat Tidak Setuju” dan menyatakan “Tidak Setuju” sebesar 31% serta 29% untuk jawaban “Ragu-ragu” atas karakteristik integritas yang dimiliki oleh Kepala Desa Sukakerti, maka hal tersebut membuktikan bahwa Kepala Desa Sukakerti tidak memiliki integritas dalam menjalankan tugas kepemimpinannya.

Persentase atas penilaian masyarakat untuk dimensi integritas ini menunjukkan angka yang tidak hampir sejajar atas perolehan penilaian pernyataan negatif, maka hal ini membuktikan bahwa masyarakat tidak menunjukkan penilaian yang membuktikan bahwa Kepala Desa di Desa Sukakerti adalah pemimpin yang memiliki integritas.

Rekapitulasi Skor Keseluruhan Variabel Kepemimpinan

Persentase Jawaban Responden atas Pernyataan Variabel Kepemimpinan



Berdasarkan hasil penghitungan keseluruhan dari variabel kepemimpinan, maka dapat disimpulkan melalui persentase yang tertera pada diagram pie di atas. Bahwa, sebagian besar masyarakat/responden menyatakan “Tidak Setuju” sebesar 38%, 36% jawaban “Ragu-ragu” dan 26% jawaban “Sangat Tidak Setuju” untuk persentase hasil jawaban “Setuju” dan “Sangat Setuju” tidak memperoleh hasil yaitu 0%.

Hasil penilaian ini dapat menjadi kesimpulan bahwa Kepala Desa Sukakerti tidak mampu menjalankan kepemimpinannya dengan baik atau bahkan “buruk” atas penilaian masyarakat. Bahkan,

sebagian besar masyarakat pun menaruh keragu-raguan kepada kepemimpinan yang dijalankannya karena masyarakat mampu menilai apa yang terjadi selama Kepala Desa Sukakerti menjalankan kepemimpinannya di Desa Sukakerti.

Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan asumsi penulis, jika kepemimpinan yang dijalankan oleh seorang pemimpin dinyatakan tidak baik, maka kualitas pelayanan pun akan menghasilkan pelayanan yang tidak optimal. Oleh karena itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan ini dilakukan untuk mendukung asumsi tersebut dengan

menghimpun penilaian dari masyarakat yang mampu merasakan output dari pelayanan yang dihasilkan itu sendiri.

Menurut Zeithaml-Parasuraman & Berry (1990, dalam Pasolong, 2014:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen, yaitu:

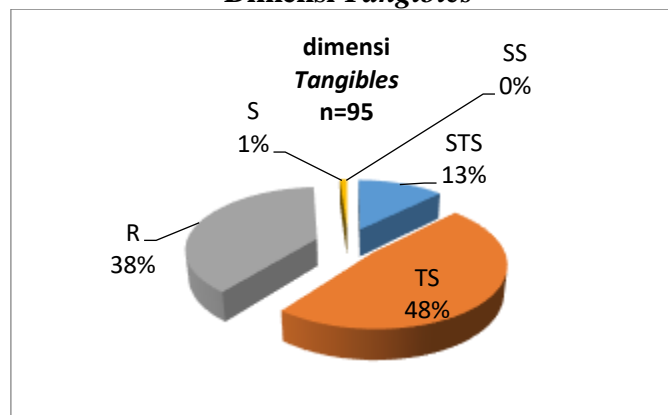
1. *Tangibles*

2. *Reliability*
3. *Responsive*
4. *Assurance*
5. *Emphaty*

Dimensi *Tangibles*

Dimensi *Tangible* mengandung arti pelayanan yang dapat berupa sarana fisik dan segala fasilitas yang dimiliki oleh Desa dalam mendukung tercapainya pelayanan yang optimal.

Persentase Jawaban Responden atas Pernyataan Dimensi *Tangibles*



Pernyataan-pernyataan atas indikator y1 dan y2 Dimensi *Tangibles* :

1. Pengelolaan fasilitas Desa sangat memadai di Desa Sukakerti
2. Masyarakat terpuaskan atas sarana-prasarana yang dibangun oleh Desa

Rekapitulasi Hasil Penghitungan Dimensi *Tangibles*

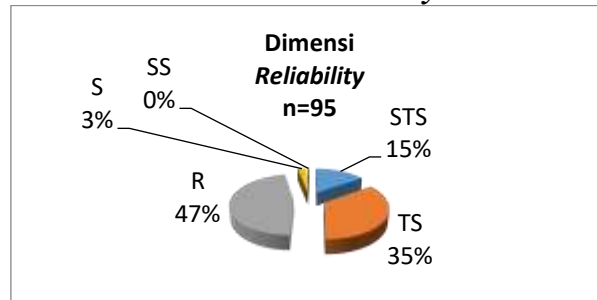
Dimensi	Indikator	Pilihan Responden					Total
		STS	TS	R	S	SS	
<i>Tangibles</i>	y1	12	50	32	1	0	95
	y2	12	41	41	1	0	95
	F	24	91	73	2	0	190
	%	12,63	47,89	38,42	1,053	0	100

Berdasarkan hasil penelitian, 48% responden menyatakan “Tidak Setuju” atas pernyataan mengenai dimensi *Tangibles*. Persentase tersebut mendominasi dari keseluruhan hasil penghitungan. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Desa Sukakerti tidak

memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kemudian persentase 38% penilaian masyarakat menyatakan “Tidak Setuju” adalah hasil penilaian masyarakat bahwa masyarakat tidak setuju jika mereka merasa puas atas fasilitas dan sarana-prasarana yang ada di Desa Sukakerti.

Dimensi Reliability

Persentase Jawaban Responden atas Pernyataan Dimensi Reliability



- Pernyataan-pernyataan atas indikator y1 dan y2 Dimensi Reliability :
1. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai desa sangat memuaskan bagi masyarakat
 2. Perangkat Desa tidak memberikan keterangan palsu atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

Rekapitulasi Hasil Penghitungan Dimensi Reliability

Dimensi	Indikator	Pilihan Responden					Total
		STS	TS	R	S	SS	
Reliability	y1	14	30	47	4	0	95
	y2	15	37	42	1	0	95
	F	29	67	89	5	0	190
	%	15,3	35,26	46,84	2,632	0	100

Dimensi *reliabilitas* ini mengandung arti bahwa perangkat desa harus memberikan pelayanan yang mampu menjadi andalan bagi masyarakatnya sehingga kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang difasilitasi oleh desa dapat terpenuhi.

Berdasarkan penelitian ini, penulis memperoleh hasil persentase dari jawaban masyarakat/responden sebagai berikut : jawaban “Sangat Tidak Setuju” sebesar 15%, jawaban “Tidak Setuju” sebesar 35%, jawaban “Ragu-ragu” sebesar 47% dan jawaban “Setuju” sebesar 2% untuk jawaban “Sangat Setuju” adalah 0%. Persentase dengan nilai terbesar berada pada persentase jawaban “Ragu-ragu”.

Hal ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai desa tidak dirasa memuaskan bagi masyarakat dan hanya sebagian kecil

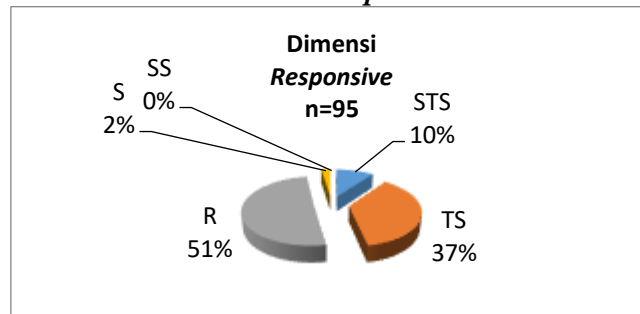
masyarakat tertentu yang mendapatkan kualitas yang mereka rasakan memuaskan yaitu hanya sebesar 2% dari 100% responden.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa masyarakat menaruh keragu-raguan atas pelayanan dari para perangkat desa akan pemenuhan kebutuhan mereka sebagai masyarakat yang membutuhkan pelayanan desa.

Dimensi Responsive

Dimensi *responsive* mengandung arti bahwa pelayanan yang dihasilkan harus cepat dan tepat serta tanggap dalam menerka keinginan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan. Sehingga masyarakat menaruh kepercayaan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang dihasilkan .

**Persentase Jawaban Responden atas Pernyataan
Dimensi *Responsive***



- Pernyataan-pernyataan atas indikator y1, y2 dan y3 Dimensi *Responsive* :
1. Pelayanan yang diberikan mudah dan tidak berbelit-belit
 2. Proses pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa tidak membutuhkan biaya sama sekali
 3. Pelayanan yang diberikan dapat menjadi andalan bagi masyarakat

**Rekapitulasi Hasil Penghitungan
Dimensi *Responsive***

Dimensi	Indikator	Pilihan Responden					Total
		STS	TS	R	S	SS	
<i>Responsive</i>	y1	10	39	45	1	0	95
	y2	8	37	45	5	0	95
	y3	11	29	54	1	0	95
	F	29	105	144	7	0	285
	%	10,2	36,84	50,53	2,456	0	100

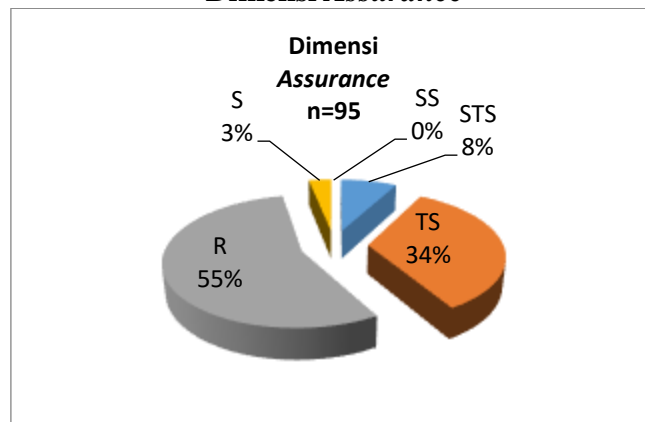
Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat kita lihat bahwa hasil penilaian dengan perolehan persentase tertinggi berada pada jawaban “Ragu-ragu” sebesar 51%. Hal ini menandakan bahwa masyarakat masih sangsi atas pelayanan yang diberikan dan merasa tidak puas atas ketanggapan yang diberikan karena sebesar 37% jawaban responden menyatakan

“Tidak Setuju” atas pernyataan positif yang diajukan.

Dengan demikian, kesimpulannya adalah bahwa para pegawai desa di Desa Sukakerti belum mampu memberikan pelayanan yang optimal serta tidak tanggap dalam memberikan kebutuhan yang diharapkan masyarakat.

Dimensi Assurance

Persentase Jawaban Responden atas Pernyataan Dimensi Assurance



Pernyataan-pernyataan atas indikator y1 dan y2 Dimensi Responsive :

1. Pelayanan diberikan secara baik dan sikap yang ramah dari petugas pegawai desa

2. Pegawai desa selalu bersikap sopan dalam memberikan pelayanan

Rekapitulasi Hasil Penghitungan Dimensi Assurance

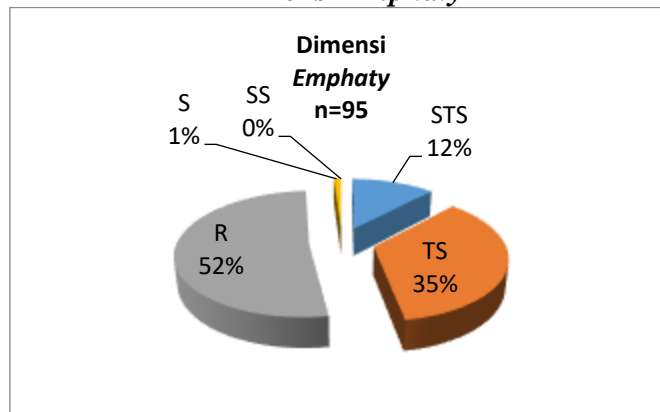
Dimensi	Indikator	Pilihan Responden					Total
		STS	TS	R	S	SS	
Assurance	y1	8	38	46	3	0	95
	y2	7	26	59	3	0	95
	F	15	64	105	6	0	190
	%	7,89	33,68	55,26	3,158	0	100

Dimensi Assurance mengandung arti kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Artinya adalah bahwa, sebagai pelayan publik, para pegawai desa harusnya menganggap masyarakat sebagai konsumen yang harus dilayani dengan baik. Karena pada dasarnya, tugas seorang pelayan publik adalah untuk mendedikasikan seluruh pekerjaannya untuk kepuasan masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat penulis simpulkan bahwa masyarakat belum merasa nyaman dan terpuaskan atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasari dengan adanya perolehan persentase tertinggi pada jawaban responden sebesar 55% “Ragu-ragu” dan 34% “Tidak Setuju” serta 8% “Sangat Tidak Setuju” dan hanya sebesar 3% jawaban responden yang menyatakan kesetujuan.

Dimensi *Emphaty*

Persentase Jawaban Responden atas Pernyataan Dimensi *Emphaty*



Pernyataan-pernyataan atas indikator y1 dan y2 Dimensi *Responsive* :

1. Para pegawai desa memiliki sikap yang tegas dalam memberikan pelayanan
2. Para pegawai desa selalu mengedepankan kepentingan masyarakat agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik

Rekapitulasi Hasil Penghitungan Dimensi *Emphaty*

Dimensi	Indikator	Pilihan Responden					Total
		STS	TS	R	S	SS	
<i>Emphaty</i>	y1	7	38	49	1	0	95
	y2	16	29	49	1	0	95
	F	23	67	98	2	0	190
	%	12,1	35,26	51,58	1,053	0	100

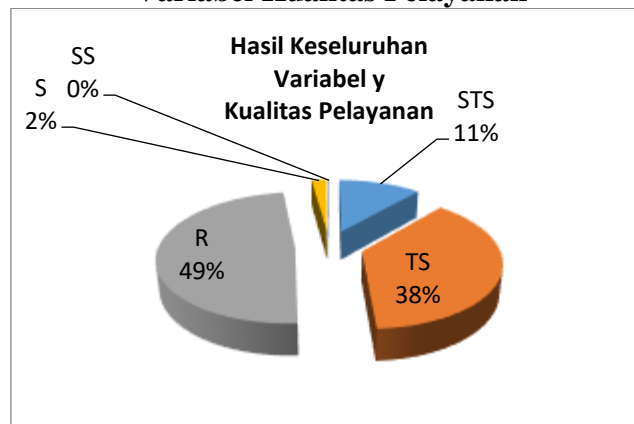
Dimensi *Emphaty* mengandung arti sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Artinya adalah bahwa sebagai pelayana publik, para pegawai desa harus memiliki sikap yang demikian untuk memberikan kepercayaan terhadap masyarakat bahwa para pegawai desa memiliki wibawa dan tanggung jawab yang baik sebagai pelayan publik.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi *Emphaty*

belum dimiliki oleh para pegawai desa sebagai pelayan publik. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya penialain dari para responden mengenai hal tersebut. Karena hanya sebesar 1% masyarakat yang menyatakan bahwa mereka “Setuju” jika para pegawai desa memiliki *emphaty*. Sebagian besar masyarakat menilai bahwa mereka “Ragu-ragu” sebesar 52% dan “Tidak Setuju” sebesar 53% serta 12% untuk jawaban “Sangat Tidak Setuju”.

Rekapitulasi Skor Keseluruhan Variabel Kualits Pelayanan

Persentase Jawaban Responden atas Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan



Berdasarkan hasil keseluruhan penelitian dari pernyataan variabel Kualitas Pelayanan, dapat penulis simpulkan bahwa dengan 49% merupakan persentase tertinggi pada kategori “Ragu-ragu maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai de Desa Sukakerti belum mencapai optimal atau bahkan dapat dikatakan “buruk” karena terdapat pernyataan dengan persentase cukup mendominasi dengan jawaban “Tidak Setuju” atas pernyataan positif yang diajukan yaitu sebesar 38%.

Analisis Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan di Desa Sukakerti Kecamatan Cislak Kabupaten Subang

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas

pelayanan di Desa Sukakerti Kecamatan Cislak Kabupaten Subang dapat diketahui melalui penghitungan koefisien determinasi. Koefisien determinasi dihitung dengan cara mengkuadratkan koefisien korelasi.

Koefisien ini disebut sebagai koefisien penentu, karena varians yang terjadi pada variabel dependen dapat dijelaskan melalui varians yang terjadi pada variabel independen. Untuk mengetahui besarnya pengaruh dari kepemimpinan (X) kualitas pelayanan (Y). Untuk melihat hasil pehitungan koefesien determinasi dapat dilihat dengan menggunakan paket *Statistical Product for Social Science (SPSS) version 17,0*.

Hasil Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.221 ^a	.049	.039	5.07655

a. Predictors: (Constant), Kepemimpinan

b. Dependent Variable: KualitasPelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan tabel diatas, telah didapatkan nilai koefisien determinasi atau *R Square* yaitu sebesar $0,049 \times 100\% = 4,9\%$, dimana nilai

determinasi menyatakan bahwa variabel kinerja pengawas dapat dipengaruhi oleh kompetensi sebesar 4,9%, sedangkan sisanya sebesar 95,1% dipengaruhi oleh

variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Dari keseluruhan hasil penelitian, dapat penulis simpulkan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Namun demikian, dalam penelitian ini, penulis menemukan hasil bahwa pengaruh tersebut berdistribusi "Rendah" dengan nilai korelasi sebesar 0,221 sesuai dengan apa yang tertera dalam tabel interpretasi koefisien korelasi yang dikemukakan oleh Sugiyono (2012: 231). Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara kepemimpinan dengan kualitas pelayanan juga dapat diketahui dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . dalam penelitian ini penulis memperoleh harga t_{hitung} lebih besar dari harga t_{tabel} ($2183 > 1980$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

Mengenai kepemimpinan dari Kepala Desa Sukakerti, penulis simpulkan bahwa kepemimpinan Kepala Desa Sukakerti belum dapat dikatakan baik karena hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kepemimpinan berjalan "tidak baik/buruk" atas dasar penilaian masyarakat yang memberikan penilaian dominan "Tidak Setuju" atas kepemimpinan yang baik. Sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dihasilkan. Bahwa kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh para pegawai di Desa Sukakerti memiliki penilaian tertinggi pada persentase 49% "Ragu-ragu". Hal ini berarti bahwa masyarakat menaruh ketidakpercayaan atas hasil kerja yang dihasilkan. Pada analisis regresi ini diperoleh nilai rata-rata kinerja pengawas sebesar 57,992. Dari persamaan regresi tersebut, dapat diartikan bahwa apabila nilai kompetensi pengawas bertambah 1, maka nilai rata-rata kinerja pengawas akan bertambah 0,229 atau apabila kompetensi pengawas bertambah 10, maka nilai rata-rata kinerja pengawas bertambah 2,29. Terdapat pula penghitungan koefisien determinasi dengan hasil penghitungan

nilai koefisien determinasi atau *R Square* yaitu sebesar $0,049 \times 100\% = 4,9\%$, dimana nilai determinasi menyatakan bahwa variabel kinerja pengawas dapat dipengaruhi oleh kompetensi sebesar 4,9%, sedangkan sisanya sebesar 93,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis juga dapat menyimpulkan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, hasil dari penelitian menyatakan bahwa pengaruh tersebut berdistribusi rendah. Hal ini berarti bahwa kepemimpinan seorang Kepala Instansi dalam sebuah organisasi bukan merupakan hal yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang dihasilkan.

Kualitas pelayanan akan menghasilkan output yang positif tergantung kepada bagaimana para pegawai melakukan tugas kerjanya sebagai pelayan publik. Dengan demikian, kesimpulan dari seluruh penelitian ini dapat penulis rumuskan bahwa pengaruh kepemimpinan bukan merupakan satu-satunya hal yang menyebabkan kualitas pelayanan dalam suatu instansi itu baik atau buruk, namun bergantung kepada bagaimana suatu instansi tersebut melakukan tugas kerjanya sebagai pelayan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. PT.Afabeta: Bandung.
- Rivai, Veithzal. 2014. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Sulistiyan, Ambar Teguh. 2011. *Memahami Good Governance dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Gava Media: Yogyakarta.
- Yukl, Gary.1994. *Kepemimpinan dalam Organisasi*. Prenhallindo: Jakarta.
- Davis, Keith & Newstrom, John W. 1985. *Perilaku dalam Organisasi*. Erlangga: Jakarta

Dwiyanto, Agus. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan da Pelayanan Publik: Kajian tentang Pelaksanaan Otonomo Daerah di Indonesia*. Gava Media: Yogyakarta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta: Bandung.

Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.

Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Peraturan Perundangan :

Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa.