

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam penelitian ini akan mengkaji mengenai Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Marubun Bayu, Kabupaten Simalungun, Kecamatan Tanah Jawa. Dalam organisasi publik, bawahan selalu bekerja tergantung pada pimpinan. Bila pimpinan tidak memiliki kemampuan memimpin, maka tugas-tugas yang sangat kompleks tidak dapat dikerjakan dengan baik. Apabila seorang pemimpin mampu melaksanakan fungsi-fungsinya dengan baik, sangat mungkin suatu organisasi tersebut dapat mencapai tujuan atau sasarannya. Jadi, seorang pemimpin atau kepala suatu organisasi akan diakui sebagai pemimpin apabila dia dapat memberi pengaruh dan mampu mengarahkan bawahannya kearah tujuan organisasi.

Untuk membangun suatu bangsa, ada hal mendasar yang harus diperhatikan oleh negara-negara berkembang yaitu hal yang menyangkut eksistensi kepemimpinan seorang pemimpin. Oleh karena itu, diperlukan suatu kemampuan dan kesanggupan untuk mempengaruhi opini, sikap dan tingkah laku orang lain agar bersedia melakukan suatu pekerjaan secara profesional.

Kepemimpinan (*leadership*) dapat dikatakan sebagai cara dari seorang pemimpin (*leader*) dalam mempengaruhi, mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh unsur-unsur di dalam kelompok atau organisasinya untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang diinginkan sehingga menghasilkan pelayanan pada masyarakat dengan maksimal. Dengan meningkatkan mutu pelayanan berarti tercapainya hasil kerja Aparatur Desa dalam mewujudkan tujuan

Pemerintahan Desa. Dalam bidang lainnya juga, Pemerintahan Desa masih terdapat kesulitan menyesuaikan peraturan yang dibuat oleh Pemerintah dengan kemampuan masyarakat yang masih sangat terbatas, hal ini ditunjukkan dengan sulitnya Perangkat Desa dalam menyampaikan informasi (sosialisasi) tentang peraturan yang baru ditengah masyarakat mengingat tingkat pendidikan masyarakat yang dikategorikan rendah.

Dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 1 ayat 1 tentang Desa, Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.¹

Dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang tersebut diperlukan Pemerintahan Desa untuk mencapai hal tersebut. Pemerintah Desa atau yang disebut dengan nama lain adalah Kepala Desa dan Perangkat Desa sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan desa. Kepala Desa merupakan pimpinan yang tertinggi di desa yang mempunyai andil penting didalam kemajuan suatu desa. Oleh karena itu, sebagai seorang pemimpin Kepala Desa dituntut untuk bisa melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Dari pengertian tersebut dapat dilihat, seorang Kepala Desa memiliki kewenangan yang besar dalam mengatur pemerintahannya. Dibalik kebebasan tersebut terkandung resiko yang besar pula, dimana Kepala Desa harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat termasuk pelayanan publik. Konsekuensi dari hal tersebut Pemerintah Desa dituntut memiliki kemampuan yang semakin tinggi untuk menjawab tantangan tugas yang semakin berat dan diperlukan juga upaya untuk meningkatkan kemampuan Pemerintah Desa baik

¹ *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 pasal 1 ayat 1 tentang Desa*

kemampuan dalam mengambil inisiatif, prakarsa, perencanaan, pelaksanaan maupun pengawasan, sehingga diperoleh kinerja pemerintah yang baik. Kepala Desa merupakan pemimpin dalam penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja desa yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Sebagai seorang pemimpin, Kepala Desa memiliki banyak peran dalam kepemimpinannya antara lain peran sebagai katalisator, peran sebagai fasilitator, peran sebagai pemecah masalah dan peran sebagai komunikator.

Desa dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari Pemerintahan Daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Oleh karena itu, perlunya dirumuskan visi, misi, strategi dan nilai acuan Pemerintah yang menjadi pedoman mengenai arah yang dituju, beban tanggung jawab, strategi pencapaiannya serta nilai-nilai sikap dan perilaku pegawai. Untuk mencapai tujuan tersebut Aparatur Desa dituntut untuk memberikan suatu kualitas pelayanan yang prima dan tercermin dari transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Desa Marubun Bayu merupakan salah satu desa yang berada di Kabupaten Simalungun, Kecamatan Tanah Jawa. Peran kepemimpinan Kepala Desa sebagai seorang pemimpin sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi pemerintahan di Desa Marubun Bayu terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan pengamatan peneliti ditemukan masalah-masalah yang menjadi kendala dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Marubun Bayu yaitu

kurangnya kemampuan dari Kepala Desa dalam mengelola dan mengarahkan aparatur desa dalam menciptakan pelayanan publik yang bermutu dan berkualitas bagi warga desa Marubun Bayu. Selain itu Kepala Desa dan aparatur desa kurang mampu membangun dan membangkitkan partisipasi masyarakat dalam menyukseskan setiap program ataupun kebijakan yang diambil oleh Pemerintah.

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik yakni di Desa Marubun Bayu, Kabupaten Simalungun, Kecamatan Tanah Jawa dengan penelitian terdahulu yaitu yang berjudul “ Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor Kementerian Agama Sungai Penuh) oleh Pahrizal yang membahas rendahnya Kualitas Pelayanan Publik yang terjadi di Kantor Kementrian Agama Kota Sungai Penuh, yang mana faktor kepemimpinan juga berkontribusi pada menurunnya Kualitas Pelayanan Publik pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kota Sungai Penuh dapat di lihat tingginya tingkat kemangkiran pegawai yang dilihat dari absen pegawai sehari hari,hal ini merupakan wujud dari ketidakhadiran tidak ditanggapi secara serius oleh pimpinan, dengan hasil penelitian yang diperoleh yaitu Kepemimpinan Kantor Kementerian Agama Kota Sungai Penuh menurut masyarakat masih termasuk kedalam kategori cukup baik. Pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang paling besar dibandingkan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik, oleh karena itu Kantor Kementerian Agama Kota Sungai Penuh harus lebih meningkatkan kepemimpinan Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Sungai Penuh .

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah pengaruh kepemimpinan Kepala Desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Marubun Bayu”?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kepemimpinan Kepala Desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Marubun Bayu.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan kepemimpinan Kepala Desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Marubun Bayu.
3. Untuk mengetahui kendala apa yang ditemukan dalam pelayanan publik.

1.4. Manfaat Penelitian

Setiap dilakukannya suatu penelitian hendaknya mempunyai manfaat yang akan dicapai baik secara teoretis maupun praktis. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti, Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, mengembangkan wawasan dan pengalaman nyata dalam bidang ilmu tentang pelayanan publik di dalam pemerintahan desa.
2. Bagi Aparat Pemerintah Desa, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada Aparat Pemerintah Desa terutama Kepala Desa guna meningkatkan kualitas kerja sehingga tercipta pelayanan publik yang baik yang ditandai dengan adanya kepuasan masyarakat yang dilayani.

3. Bagi akademisi, penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dalam penelitian-penelitian selanjutnya disamping sebagai sarana untuk menambah wawasan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Pemimpin dan Kepemimpinan

Istilah kepemimpinan, pemimpin pada mulanya berasal dari kata dasar yang sama yaitu “pimpin”. Namun keduanya digunakan dalam konteks yang berbeda. Dalam bahasa Indonesia "pemimpin" sering disebut penghulu, pemuka, pelopor, pembina, panutan, pembimbing, pengurus, penggerak, ketua, kepala, penuntun, raja, tua-tua, dan sebagainya. Pemimpin adalah seseorang yang memiliki kemampuan memimpin yang artinya memiliki kemampuan mempengaruhi orang lain atau kelompok untuk mencapai tujuan-tujuan suatu organisasi atau kelompok. Pemimpin bisa dikatakan seseorang yang menduduki jabatan tertinggi dalam sebuah kelompok maupun organisasi yang berhak mengatur jalannya sebuah perkumpulan beserta anggota didalamnya. Seorang pemimpin harus mampu membangkitkan loyalitas rekan kerjanya dan memberikan loyalitasnya dalam kebaikan. Kekuasaan seorang pemimpin bersumber dari kemampuannya untuk mempengaruhi orang lain karena sifat-sifat dan sikapnya, luas pengetahuan dan pengalamannya, pandai berkomunikasi dalam hubungan-hubungan interpersonal.

Menurut Soekanto bahwa “Kepemimpinan (*leadership*) adalah kemampuan seseorang (kemampuan pemimpin) untuk mempengaruhi orang lain

(yang dipimpin atau pengikutnya) sehingga orang lain tersebut bertingkah laku sebagaimana yang dikehendaki oleh pemimpin tersebut”.²

Menurut Hadari Nawawi bahwa pemimpin adalah orangnya dan kepemimpinan (*leadership*) adalah kegiatannya. Sehubungan dengan itu untuk sementara dari segi organisasi, kepemimpinan dapat diartikan sebagai kemampuan/kecerdasan mendorong sejumlah orang (dua orang atau lebih) agar bekerja sama dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan terarah pada tujuan bersama.³

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan berarti cara pemimpin mempengaruhi orang lain/bawahan untuk mengambil tindakan sesuai dengan karakteristik tertentu sehingga dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan demikian, seorang pemimpin dapat dipandang efektif apabila dapat membujuk para pengikutnya untuk meninggalkan kepentingan pribadi mereka demi keberhasilan organisasi.

2.2. Teori dan Tipologi Kepemimpinan

Terdapat tiga teori yang menerangkan timbulnya pemimpin yaitu:

1. Teori Genetis

Menjelaskan bahwa:

- a. Pemimpin tidak diciptakan, tetapi lahir dari pemimpin oleh bakat-bakat alami yang luar biasa dari lahir.
- b. Pemimpin ditakdirkan lahir menjadi pemimpin dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun juga.
- c. Secara filsafat, teori itu menganut pandangan deterministis.

2. Teori Sosial

² Fina Windayani, “Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa terhadap Tingkat Partisipasi Masyarakat Dalam Program ECOVILLAGE di Desa Mekarwangi, Kecamatan Ibum, Kabupaten Bandung”, Departemen Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat, Institut Pertanian Bandung, Tahun 2016

³Hadari Nawawi, *Kepemimpinan Yang Efektif*, Cetakan Pertama, Yogyakarta; Gadjah Mada University, 1993, hal.9

Mengatakan bahwa:

- a. Pemimpin itu harus diciptakan, dididik, dan dibentuk, tidak terlahir begitu saja.
- b. Setiap orang dapat menjadi pemimpin dengan usaha penyiapan dan pendidikan dan juga dorongan dari diri sendiri.

3. Teori Ekologis atau Sintetis

Muncul karena reaksi dari kedua teori diatas, menyatakan bahwa seseorang akan sukses menjadi pemimpin jika sejak lahir sudah mempunyai bakat-bakat kepemimpinan, dan bakat-bakat ini telah dikembangkan dengan pengalaman dan usaha pendidikan, juga sesuai dengan tuntutan lingkungan atau ekologisnya.

Sedangkan tipologi kepemimpinan merupakan tipe-tipe kepemimpinan lain yang ada disekitar kita sebagai berikut:

1. Tipe Otokratis

Seorang pemimpin yang otokratis ialah pemimpin yang memiliki kriteria atau ciri sebagai berikut: menganggap organisasi sebagai milik pribadi, mengidentikkan tujuan pribadi dengan tujuan organisasi, menganggap bawahan sebagai alat semata-mata, tidak mau menerima kritik, saran dan pendapat, terlalu tergantung kepada kekuasaan formalnya, dalam tindakan pengge-rakkannya sering mempergunakan pendekatan yang mengandung unsur paksaan dan bersifat menghukum.

2. Tipe Militeristis

Perlu diperhatikan terlebih dahulu bahwa yang dimaksud dari seorang pemimpin tipe militerisme berbeda dengan seorang pemimpin organisasi militer.

Seorang pemimpin yang bertipe militeristis ialah seorang pemimpin yang memiliki sifat-sifat berikut : dalam menggerakkan bawahan sistem perintah yang lebih sering dipergunakan, dalam menggerakkan bawahan senang bergantung kepada pangkat dan jabatannya, senang pada formalitas yang berlebih-lebihan, menuntut disiplin yang tinggi dan kaku dari bawahan, sukar menerima kritikan dari bawahannya, menggemari upacara-upacara untuk berbagai keadaan.

3. Tipe Paternalistis

Seorang pemimpin yang tergolong sebagai pemimpin yang paternalistis ialah seorang yang memiliki ciri sebagai berikut : menganggap bawahannya sebagai manusia yang tidak dewasa, bersikap terlalu melindungi (*overly protective*), jarang memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengambil keputusan, jarang memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengambil inisiatif, jarang memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengembangkan daya kreasi dan fantasinya, dan sering bersikap maha tahu.

4. Tipe Karismatik

Pada tipe karismatik pemimpinnya adalah para sosok yang memiliki kepribadian kuat. Pemimpin yang demikian mempunyai daya tarik yang amat besar dan karenanya mempunyai pengikut yang jumlahnya sangat besar. Ini merupakan sumber kekuatan yang membuat banyak orang menghargai nilai yang mereka anut. Para pemimpin karismatik tidak sekedar terkenal karena posisi atau kepemilikan terhadap suatu hal, tetapi mereka mampu mengubah arah pandang pengikutnya yang sudah mengakar menjadi suatu hal yang lebih baik. Tipe kepemimpinan karismatik memiliki energi dan daya tarik yang luar biasa untuk dapat mempengaruhi orang lain, maka tidaklah heran apabila memiliki pengikut

atau massa dalam jumlah besar. Sifat karismatik yang dimiliki sering disebut sebagai berkah atau anugerah dari Tuhan sebab kekayaan, umur, kesehatan maupun profil tidak dapat dipergunakan sebagai kriteria untuk menjadi berkarisma. Walaupun demikian sifat karismatik tidak dapat muncul begitu saja tanpa adanya pelatihan, penguasaan dan pengembangan diri. Oleh karena itu, setiap pemimpinnya yang memiliki tipe karismatik dapat dilihat langsung dari cara mereka berbicara, berjalan maupun bertindak.

5. Tipe Demokratis

Pengetahuan tentang kepemimpinan telah membuktikan bahwa tipe pemimpin yang demokratislah yang paling tepat untuk organisasi modern. Hal ini terjadi karena tipe kepemimpinan ini memiliki karakteristik sebagai berikut: dalam proses penggerakan bawahan selalu bertitik tolak dari pendapat bahwa manusia adalah makhluk yang termulia didunia, selalu berusaha mensinkronisasikan kepentingan dan tujuan pribadi daripada bawahannya, senang menerima saran, pendapat, dan bahkan kritik dari bawahannya, selalu berusaha mengutamakan kerjasama dan *teamwork* dalam usaha mencapai tujuan, ikhlas memberikan kebebasan yang seluas-luasnya kepada bawahannya untuk berbuat kesalahan yang kemudian diperbaiki agar bawahan itu tidak lagi berbuat kesalahan yang sama, selalu berusaha untuk menjadikan bawahannya lebih sukses daripadanya dan berusaha mengembangkan kapasitas diri pribadinya sebagai pemimpin. Secara implisif tergambar bahwa untuk menjadi pemimpin tipe demokratis bukanlah hal yang mudah. Namun, karena pemimpin yang demikian adalah yang paling ideal, alangkah baiknya jika semua pemimpin berusaha menjadi seorang pemimpin yang demokratis.

2.3. Tugas Kepemimpinan

Tugas kepemimpinan meliputi dua bidang utama yaitu tugas kepemimpinan yang berhubungan dengan kerja kelompok dan tugas kepemimpinan yang berhubungan dengan kekompakan kelompok.

1) Tugas kepemimpinan yang berhubungan dengan kerja kelompok

Tugas kepemimpinan yang berhubungan dengan kerja kelompok antara lain adalah:

- a. Memulai, yaitu usaha supaya kelompok memulai kegiatan atau gerakan tertentu, misalnya mengajukan masalah kepada kelompok dan mengajak para anggota kelompok mulai memikirkan dan mencari jalan pemecahannya.
- b. Mengatur, yaitu tindakan untuk mengatur arah dan langkah kegiatan.
- c. Memberitahu, yaitu kegiatan memberi informasi, data, fakta, pendapat kepada para anggota dan minta dari mereka informasi, data, fakta dan pendapat yang diperlukan.
- d. Mendukung, yaitu usaha untuk menerima gagasan, pendapat, dari bawahan dan menyempurnakannya dengan menambah atau menguranginya untuk digunakan dalam rangka penyelesaian tugas bersama
- e. Menilai, yaitu tindakan untuk menguji gagasan yang muncul atau cara kerja yang diambil dengan menunjukkan konsekuensi-konsekuensinya dan untung ruginya
- f. Menyimpulkan yaitu kegiatan untuk mengumpulkan dan merumuskan gagasan, pendapat dan usul yang muncul, menyingkat lalu menyimpulkannya sebagai landasan untuk pemikiran lebih lanjut.

2) Tugas kepemimpinan yang berhubungan dengan kekompakan kelompok

Tugas kepemimpinan yang berhubungan dengan kekompakan kelompok adalah sebagai berikut:

- a. Mendorong, yaitu bersikap hangat, bersahabat dan menerima orang-orang
- b. Mengungkapkan, yaitu tindakan menyatakan perasaan terhadap kerja dan kekompakan kelompok, seperti rasa puas, rasa senang, rasa bangga dan ikut seperasaan dengan orang-orang yang dipimpinnya pada waktu mengalami kesulitan, kegagalan dan lain-lain.
- c. Mendamaikan, yaitu tindakan mempertemukan dan mendamaikan pendapat-pendapat yang berbeda dan merukunkan orang-orang yang bersitegang satu sama lain.
- d. Mengalah, yaitu kemauan untuk mengubah dan menyesuaikan pendapat dan perasaan sendiri dengan pendapat dan perasaan orang-orang yang dipimpinnya.
- e. Memperlancar, yaitu kesediaan membantu mempermudah keikutsertaan para anggota dalam kelompok, sehingga semua rela menyumbangkan dan mengungkapkan gagasan-gagasan.
- f. Memasang aturan permainan, yaitu tindakan menyampaikan aturan dan tata tertib yang membantu kehidupan kelompok.

2.4. Fungsi Kepemimpinan dan Sikap Kepemimpinan Dalam Pemerintahan

Dalam upaya mewujudkan kepemimpinan yang efektif, maka kepemimpinan tersebut harus dijalankan sesuai dengan fungsinya terutama lagi di dalam pemerintahan dimana kepemimpinan seseorang menentukan hasil bagi banyak masyarakat luas, selain itu kepemimpinan dalam pemerintahan memiliki fokus dalam melayani masyarakat sehubungan dengan hal tersebut

Menurut Hadari Nawawi bahwa fungsi kepemimpinan berhubungan langsung dengan situasi sosial dalam kehidupan kelompok masing-masing yang mengisyaratkan bahwa setiap pemimpin berada didalam, bukan berada diluar situasi itu. Pemimpin harus berusaha agar menjadi bagian didalam situasi sosial keiompok atau organisasinya.⁴

Menurut Martin M. Broadwell dalam buku Lijan Poltak Sinambela, dkk bahwa pada dasarnya setiap pemimpin apakah dia seorang pemimpin tingkat atas(*top management*), pemimpin tingkat menengah (*middle management*), pemimpin tingkat bawah (*lower management*), wajib melaksanakan empat fungsi yaitu merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, mengawasi.⁵

Sikap yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin dalam pemerintahan adalah sebagai berikut:

1. Memiliki sikap jujur

Kejujuran adalah sifat yang harus dimiliki dan tidak boleh dilupakan oleh seorang pemimpin, terutama dalam pemerintahan. Dengan memiliki sifat ini, tidak hanya pegawai saja tetapi juga masyarakat akan memiliki rasa percaya kepada pemimpin tersebut. Setiap perkataan maupun tindakan yang diambil oleh pemimpin pasti untuk masyarakat banyak maupun pegawai dan dapat dipertanggungjawabkan. Sifat ini juga yang menjadi kunci penting dalam mengembangkan sebuah organisasi pemerintahan.

2. Komunikasi dengan baik

Sebagai seorang pemimpin, berarti harus bisa berkomunikasi dengan baik ke seluruh pegawai maupun masyarakat. Dengan memiliki kemampuan komunikasi yang baik, pegawai maupun masyarakat akan lebih mudah mengerti apa yang ingin disampaikan dan dilakukan. Seorang pemimpin atau *leader* juga harus memastikan bahwa pesan yang ingin disampaikan dapat diterima dengan

⁴Hadari Nawawi, *Kepemimpinan Yang Efektif*, Cetakan Pertama, Yogyakarta; Gadjah Mada University, 1993, hal.74

⁵ Lijan Poltak Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, Cetakan Pertama, Jakarta: Bumi Aksara, 2006, Hal.102

baik oleh pegawai maupun masyarakat yang berkepentingan. Hal ini juga dapat mengurangi risiko kesalahpahaman atau berbeda pandangan.

3. Bersikap adil

Dengan bersikap adil berarti pemimpin tidak boleh membeda-bedakan pegawai dan masyarakat satu dan yang lainnya. Hal ini tentu dapat menimbulkan kecemburuan sosial antar pegawai dan masyarakat yang bisa menyebabkan kehancuran dalam sebuah organisasi. Pemimpin yang adil akan lebih tahu pekerjaan apa yang pantas diberikan kepada pegawainya. Dengan memiliki sikap ini, pegawai akan lebih menghormati dan menghargai setiap perbuatan maupun tindakan yang akan diambil oleh pemimpin.

4. Bertanggung jawab

Seorang pemimpin yang baik juga harus memiliki tanggung jawab. Bahkan ketika ada seorang pegawai yang tidak bekerja dengan maksimal, pegawai lain dan pemimpin turut serta ambil bagian untuk mempertanggung jawabkan kesalahannya. Untuk menjadi pemimpin yang baik, harus belajar untuk tidak mencari kambing hitam dalam setiap permasalahan yang akan muncul. Dalam sebuah organisasi pemerintahan sebuah kesalahan adalah tanggung jawab bersama karena tiap bagian tentunya memiliki hubungan dengan bagian lain.

5. Membangun tim dengan baik

Memiliki tim yang baik dan solid bukan hanya membuat pegawai merasa nyaman tetapi juga dapat seorang pemimpin dalam mengembangkan suatu organisasi pemerintahan dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, seorang pemimpin harus bisa membangun tim dengan baik dan solid.

Untuk membangun tim yang solid, pemimpin harus membangun kekompakan dalam sebuah tim.

6. Percaya diri

Kepercayaan terlalu tinggi memang tidak bagus, tetapi tidak memiliki kepercayaan diri juga tidak diperbolehkan. Sudah menjadi hal yang wajar bahwa seorang pemimpin harus memiliki sikap percaya diri. Sikap percaya diri dapat membantu para pegawai untuk tetap melihat positif ke depan. Dengan sikap percaya diri yang dimiliki seorang pemimpin, akan membuat pegawai tetap yakin bahwa masalah seperti apapun pasti akan ada jalan keluar.

7. Bersikap kreatif

Tidak semua organisasi pemerintahan akan berjalan lancar-lancar saja. Sebuah organisasi pemerintahan dapat saja suatu saat mengalami kebuntuan. Jika kebuntuan ini terus dibiarkan maka dapat menghambat tujuan organisasi pemerintahan. Peran seorang pemimpin akan kembali diuji untuk memecahkan kebuntuan tersebut dengan dibutuhkannya ide yang kreatif. Seorang pemimpin wajib memiliki kemampuan untuk berpikir dan mengambil keputusan yang tepat dengan cepat. Apabila keputusan yang diambil sudah tepat dan cepat, pegawai pasti akan merasa kagum dengan pemimpinannya.

8. Sikap berani

Seorang pemimpin harus memiliki sikap berani artinya berani mengambil resiko dan juga mengambil keputusan. Sikap berani dalam mengambil keputusan pun harus diiringi dengan resiko yang akan diambil karena dengan begitu keraguan yang hinggap dalam diri akan hilang. berani mengambil keputusan

berarti pula harus berani mengambil resiko serta bertanggung jawab atas apa yang terjadi dikemudian hari.

9. Sikap tekun dan bersemangat

Seorang pemimpin harus memiliki sikap yang tekun artinya bisa menjadi teladan untuk tidak menyerah terhadap apa yang harus diperjuangkan atau dipelajari, karena ketekunan akan membawanya pada gerbang kesuksesan. Seorang pemimpin juga harus memiliki sikap selalu bersemangat karena apabila tidak memiliki sikap bersemangat ketika datang ke kantor, maka aura tersebut pun akan menular pada bawahannya/pegawai

10. Manajemen waktu yang baik

Menjadi *leader* atau pemimpin berarti harus siap menerima tugas yang lebih besar, bukan hanya melakukan pengecekan atas pekerjaan yang dilakukan pegawai tetapi juga ikut untuk melayani masyarakat banyak. Oleh karena itu, pemimpin harus bisa mengelola waktu sebaik-baiknya untuk diri sendiri maupun tugasnya sebagai pemimpin dan pelayan masyarakat.

2.5. Hubungan Kepemimpinan Kepala Desa Dengan Undang-Undang No 6 Tahun 2014

Dalam Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 desa memiliki hak untuk mengatur dan mengurus kepentingan Pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat. Kepentingan tersebut dapat merupakan sebuah pelayanan yang baik serta mewujudkan pembangunan desa dengan menghormati asal usul dan hak tradisional. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan pemerintahan desa yang akan lebih mengenal karakteristik dan budaya daerah setempat. “Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu Perangkat Desa sebagai

unsur penyelenggara Pemerintahan Desa”.⁶ Kepala desa adalah seseorang yang diberi mandat oleh masyarakat dalam suatu lingkungan, dimana Kepala Desa tersebut dipilih langsung oleh masyarakat. Kepala Desa walaupun bukan termasuk dalam ASN namun mereka digaji oleh Negara sesuai dengan yang tertulis dalam Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang desa.

Kepala Desa memiliki peranan yang sangat penting dalam menjalankan Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 yakni penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan desa, pembinaan kemasyarakatan desa dan pemberdayaan masyarakat desa. Kepala Desa menjadi seorang pemimpin/*leader*, penggerak sekaligus pengawas. Disini terlihat jelas bahwa setiap apa yang dilakukan oleh Kepala Desa harus dilandasi Undang-Undang No.6 Tahun 2014 serta tidak bertentangan dengan Pancasila dan UUD 1945.

Dalam penyelenggaraan desa diperlukan organisasi/lembaga dan pemimpin/kepala yang mampu menggerakkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam melaksanakan pembangunan desa serta melaksanakan administrasi desa. Kepala desa mempunyai peran penting dalam kedudukannya yang dekat dengan masyarakat dan sebagai pemimpin masyarakat. Kepemimpinan dibutuhkan masyarakat, karena adanya suatu keterbatasan dan kelebihan-kelebihan tertentu pada manusia di sinilah timbulnya kebutuhan akan pemimpin dan kepemimpinan. Pemimpin dapat mempengaruhi moral, kepuasan kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Sebagai Kepala Desa yang menjadi pemimpin harus mampu menjadi penghubung antara pemerintah provinsi maupun pusat.

⁶Undang-undang no 6 tahun 2014 pasal 1 ayat 3

Pemberdayaan masyarakat desa merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, melalui beberapa kegiatan antara lain peningkatan prakarsa dan swadaya masyarakat, perbaikan lingkungan dan perumahan, pengembangan usaha ekonomi desa, pengembangan lembaga keuangan desa, serta kegiatan-kegiatan yang dapat meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menaikkan hasil produksinya. Oleh karena itu, di dalam membangun masyarakat desa terutama dalam bidang sosial ekonomi masyarakat dibutuhkan seorang pemimpin, dalam hal ini adalah Kepala Desa yang diharapkan berfungsi sebagai sumber inovasi, pembina, mengarahkan dan berfungsi sebagai komunikator untuk menyampaikan ide atau gagasan-gagasan kepada masyarakat desa, dalam rangka meningkatkan inisiatif dan kreatifitas masyarakat dalam mengolah, memelihara dan memanfaatkan sumber-sumber yang ada disekitarnya, untuk mencapai tingkat hidup yang lebih baik. Sebagai seorang pemimpin, Kepala Desa diberikan tugas untuk mensejahterakan masyarakat yang ada di desanya, proses pemberdayaan dapat dilakukan banyak hal dan sumber pendanaannya telah diatur dalam perundang-undangan.

Adapun tujuan dari pemberdayaan dan pembangunan desa adalah untuk membentuk individu dan masyarakat menjadi mandiri. Kemandirian tersebut meliputi kemandirian berpikir, bertindak dan mengendalikan apa yang mereka lakukan tersebut. Lebih lanjut perlu ditelusuri apa yang sesungguhnya dimaknai sebagai suatu masyarakat yang mandiri. Kepala Desa merupakan individu yang menjadi pemimpin di desa, Kepala Desa bertanggung jawab penuh atas roda pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan masyarakat yang ada di desa. Selain pemimpin dalam roda pemerintahan, Kepala Desa juga memiliki peranan penting

dalam pembangunan yang ada di desa. Pembangunan desa menjadi tanggung jawab Kepala Desa, sehingga keberhasilan suatu desa tergantung dari Kepala Desa tersebut. Salah satu cara membangun kesejahteraan masyarakat yang dapat merangkul nilai-nilai sosial saat ini adalah melalui pemberdayaan masyarakat. Pemberdayaan masyarakat menempatkan masyarakat sebagai pelaku dan penerima atau objek dan subjek manfaat dari proses mencari solusi dan meningkatkan kesejahteraan dari hasil pembangunan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepala desa sangat berhubungan dengan Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 dimana dalam undang-undang tersebut menjelaskan apa saja tugas kewajiban dan hak dari Kepala Desa. Bisa dikatakan bahwa Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 merupakan dasar atau menjadi patokan bagi Kepala Desa sehingga akan tercipta pembangunan di desa dengan adanya pelayanan publik yang benar-benar melayani masyarakat.

2.6. Pelayanan Publik

2.6.1. Pengertian Pelayanan dan Publik

Menurut Moenir bahwa “Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan”.⁷ Dimana penekanan terhadap definisi pelayanan diatas ialah pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang didalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan didalam hal pemenuhan kebutuhan.

⁷Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* , Cetakan Keduabelas, Jakarta; Bumi Aksara, 2016. Hal.16-17

Pelayanan dapat diberikan kepada orang lain sebagai pertolongan yang dibutuhkan orang lain itu sendiri, yang mana dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses memberi bantuan atau pertolongan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu agar tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang sama yang bersifat umum. Sementara publik berasal dari bahasa inggris yang berarti umum, masyarakat dan Negara.

Menurut Zaenal Mukarom bahwa "Publik adalah kumpulan orang yang memiliki minat dan kepentingan yang (*interest*) sama terhadap suatu isu atau masalah".⁸

Berdasarkan definisi diatas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama yaitu kepentingan yang behubungan dengan orang banyak.

2.6.2. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan

⁸Zaenal Mukarom, *Manajemen Pelayanan Publik*, Cetakan Ketiga, Bandung: CV Pustaka Setia, 2020. Hal. 14

tata cara yang ditentukan. Pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Hayat “ Pelayanan publik merupakan pemberi layanan yang diberikan kepada warga Negara secara baik dan professional baik jasa, barang atau administrative sebagai bagian dari keperluan masyarakat.”⁹ Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab Pemerintah untuk menyediakannya secara professional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁰

Menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹¹

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Menurut Lijan Poltak Sinambela dkk bahwa “Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelengggara negara”.¹²

⁹Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT.RajaGrafindoPersada, 2017, Hal.22

¹⁰*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003*

¹¹*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1)*

¹² Litjan Poltak Sinambela, dkk, *Op.cit.* Hal.5

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga Pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

2.6.3. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan.

Kasmir mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).¹³

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

¹³ Kasmir, *Kewirausahaan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006, hal.285-287

2.6.4. Azas-azas dan Pinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dalam keputusan Men-PAN RI tersebut disebutkan bahwa pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan publik berikut ini:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi,kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku,ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.¹⁴

Dalam keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, dalam proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan

¹⁴*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hal 4-5*

penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

2.6.5. Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dilakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar pelayanan dalam Daryanto adalah suatu tolak yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan publik wajib dimiliki oleh instansi penyelenggara pelayanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima pelayanan publik merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya standar pelayanan publik tersebut maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang dari harapan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN No.63 tahun 2003 standar pelayanan public sekurang-kurangnya meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
2. Waktu penyelesaian, Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan, Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan, Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.¹⁵

2.7. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan upaya Pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa Pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas Pemerintah. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan.

Berdasarkan definisi kualitas pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan masyarakat (penerima) pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai syarat yang telah ditentukan.

Beberapa Indikator Kualitas Pelayanan Publik:

Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari Pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Menurut Lijan Poltak Sinambela dkk tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari:

¹⁵*Ibid*, hal.9

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lainnya.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.¹⁶

Berdasarkan uraian indikator pelayanan publik di atas, indikator kualitas pelayanan ini harus ada di dalam suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan publik. Indikator kualitas dijadikan sebagai tolak ukur suatu pelayanan publik yang berkualitas.

Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor yang cukup penting yaitu sebagai berikut:

- a) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja serta pola insentif.
- b) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi, jasa, pola layanan penjualan jasa dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

¹⁶Litjan Poltak Sinambela, dkk, *Op.cit*, Hal.6

Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Budiman berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik:

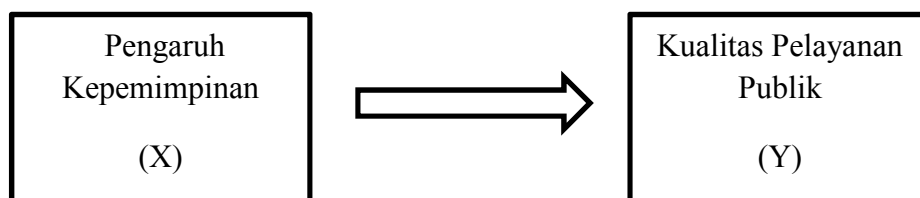
1. *Reliability* (Kehandalan) yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat
3. *Assurance* (Jaminan) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan
4. *Empathy* (Empati) yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen
5. *Tangibles* (Berwujud) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya¹⁷.

2.8. Kerangka Berpikir

Kepemimpinan adalah sebuah kemampuan yang terdapat di dalam diri seseorang untuk bisa memengaruhi orang lain atau memandu pihak tertentu untuk mencapai tujuan. Kepemimpinan memainkan peranan yang dominan, krusial dan kritical dalam keseluruhan dalam meningkatkan prestasi kerja, baik pada tingkat individual, kelompok dan organisasi.

Kepala Desa sebagai salah satu unsur penyelenggara Pemerintah Desa. Dengan kepemimpinan Kepala Desa dalam memberikan pelayanan atau menggerakkan aggotanya/bawahannya akan membuktikan sejauh mana pelayanan itu berpengaruh terhadap masyarakat apakah efektif atau tidak.

Kerangka berpikir penelitian ini dapat dilihat pada **gambar 2.1**.



¹⁷ *Ibid*, Hal.7

2.9. Rumusan Hipotesis

Menurut Sugiyono “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan”.¹⁸ Hipotesis dapat dijelaskan dari berbagai sudut pandang, misalnya secara etimologis, teknis, statistik, dan lain sebagainya. Umumnya pengertian yang banyak digunakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara penelitian. Berdasarkan uraian pada landasan teori dan kerangka pemikiran maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut :

- a. H_0 : tidak ada pengaruh kepemimpinan (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y).
- b. H_a : ada pengaruh kepemimpinan (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y).

¹⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cetakan Kedelapan, Bandung: Alfabeta, 2009, hal.64

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian ini mengacu pada metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menggunakan data numerik dan menekankan proses penelitian pada pengukuran hasil yang objektif menggunakan analisis statistik. Fokus metode kuantitatif adalah mengumpulkan data set dan melakukan generalisasi untuk menjelaskan fenomena khusus yang dialami oleh populasi. Jenis penelitian ini bersifat hubungan yang menanyakan dua variabel yang memiliki sebab akibat. Hubungan timbal-balik adalah hubungan dimana suatu variabel dapat menjadi sebab dan juga akibat dari variabel lainnya yang dimaksud adalah apakah variabel X mempengaruhi variabel Y, dan apakah variabel Y mempengaruhi variabel X.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Marubun Bayu, Kabupaten Simalungun, Kecamatan Tanah Jawa.

3.3. Populasi Dan Sampel

Menurut Sugiyono “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”.¹⁹ Populasi yang ditentukan dalam penelitian adalah masyarakat desa Marubun Bayu yang berjumlah 952 penduduk, sedangkan “Sampel penelitian adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.²⁰

¹⁹ *Ibid*, hal.80

²⁰ *Ibid*, hal 81

Sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik sampel Insidental (*Non Probability Sampel*) yaitu teknik penentuan sampel secara kebetulan, atau siapa saja yang kebetulan (*Insidental*) bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel. Dengan ketentuan bahwa responden yang diambil sebagai sampel adalah masyarakat yang sudah berumur diatas 17 tahun dan berdomisili ditempat daerah penelitian. Untuk penentuan jumlah sampel digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan adalah 10%

Berdasarkan rumus tersebut dapat diketahui jumlah sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{952}{1 + 952(10\%)^2} \\ &= \frac{952}{10,52} \end{aligned}$$

= 90,49 (dibulatkan menjadi 90)

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri atas teknik pengumpulan data primer dan teknik pengumpulan data sekunder.

3.4.1. Teknik Pengumpulan Data Primer

Teknik pengumpulan data primer adalah data yang diambil dari sebuah penelitian dengan menggunakan instrument yang dilakukan pada saat tertentu dan hasilnya pun tidak dapat di generalisasikan hanya dapat menggambarkan keadaan pada saat itu seperti kuesioner yaitu dengan membagikan angket pertanyaan kepada responden berupa pertanyaan tertentu dan menyajikan beberapa alternatif jawaban yang sudah ditentukan.

3.4.2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder merupakan data yang sudah tercatat dalam buku atau pun suatu laporan namun dapat juga merupakan hasil dari hasil laboratorium.

1. Studi kepustakaan yaitu dengan mengumpulkan data dan informasi melalui literature yang relevan dengan judul penelitian seperti buku, artikel dan makalah yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti
2. Studi dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian seperti petunjuk pelaksana, petunjuk teknis serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.

3.5. Defenisi Konsep

Adapun definisi konsep dalam penelitian adalah:

1. Kepemimpinan adalah sebuah kemampuan yang terdapat di dalam diri seseorang untuk bisa memengaruhi orang lain atau memandu pihak tertentu untuk mencapai tujuan.
2. Kualitas pelayanan publik adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan masyarakat(penerima) pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai syarat yang telah ditentukan.

3.6. Defenisi Operasional

Defenisi operasional masing-masing variable yang digunakan dalam penelitian dapat diperhatikan pada table berikut:

Table 3.1.Instrument Penelitian

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Pengaruh Kepemimpinan (X)	Kepemimpinan adalah sebuah kemampuan yang terdapat di dalam diri seseorang untuk mempengaruhi orang lain atau memandu pihak tertentu untuk mencapai tujuan	1. Koordinasi 2. Komunikasi 3. Pengambilan keputusan 4. Motivasi 5. Tanggung jawab 6. Ketaatan pemimpin terhadap peraturan	Skala Likert

<p>Kualitas Pelayanan Publik (Y)</p>	<p>Kualitas pelayanan publik adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan masyarakat(penerima) pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai syarat yang telah ditentukan.</p>	<p>1. <i>Reliability</i> (Kehandalan) 2.. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) 3. <i>Tangibles</i> (Wujud Nyata) 4. <i>Emphaty</i> (Empati) 5. <i>Assurance</i> (Jaminan)</p>	<p>Skala Likert</p>
--------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------

3.7. Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, yang mana dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel peneliti.

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Berikut bobot penilaian dari setiap pertanyaan berdasarkan skala likert adalah sebagai berikut:

Table 3.2. Instrumen skala likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju(S)	4
3	Kurang setuju(KS)	3
4	Tidak Setuju(TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju(STS)	1

3.8. Uji Validitas

Validitas/kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas ini menyangkut akurasi instrumen. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid/ sah, maka perlu diuji dengan uji korelasi antara skor (nilai) tiap-tiap item pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Adapun teknik korelasi yang biasa dipakai adalah teknik korelasi product moment dan untuk mengetahui apakah nilai korelasi tiap-tiap pertanyaan itu significant, maka dapat dilihat pada tabel nilai product moment atau menggunakan SPSS untuk mengujinya. Untuk item-item pertanyaan yang tidak valid harus dibuang atau tidak dipakai sebagai instrumen pertanyaan

3.9 Uji Reliabilitas

Reliabilitas/keterandalan ialah indeks yang menunjukkan sejauhmana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Untuk diketahui bahwa perhitungan/ uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang sudah memiliki atau memenuhi uji validitas, jadi jika tidak memenuhi syarat uji validitas maka tidak perlu diteruskan untuk uji reliabilitas

3.10 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis ordinary least square (OLS). Jadi analisis regresi yang tidak berdasarkan OLS tidak memerlukan persyaratan asumsi klasik, misalnya regresi logistik atau regresi ordinal. Demikian juga tidak semua uji asumsi klasik harus dilakukan pada analisis regresi linear, misalnya uji multikolinearitas tidak dilakukan pada analisis regresi linear sederhana dan uji autokorelasi tidak perlu diterapkan pada data cross sectional.

3.10.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Sering terjadi kesalahan yang jamak yaitu bahwa uji normalitas dilakukan pada masing-masing variabel. Hal ini tidak dilarang tetapi model regresi memerlukan normalitas pada nilai residualnya bukan pada masing-masing variabel penelitian.

Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji histogram, uji normal P Plot, uji Chi Square, Skewness dan Kurtosis atau uji Kolmogorov Smirnov. Tidak ada metode yang paling baik atau

paling tepat. Tipsnya adalah bahwa pengujian dengan metode grafik sering menimbulkan perbedaan persepsi di antara beberapa pengamat, sehingga penggunaan uji normalitas dengan uji statistik bebas dari keragu-raguan, meskipun tidak ada jaminan bahwa pengujian dengan uji statistik lebih baik dari pada pengujian dengan metode grafik.

3.10.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah di mana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas.

Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatter plot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit. Uji statistik yang dapat digunakan adalah uji Glejser, uji Park atau uji White.

3.10.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Deteksi adanya multikolinearitas pada suatu model dapat dilihat dengan menghitung nilai VIF (*Variance Inflator Factor*). Model regresi antar variabel bebas dapat dikatakan tidak ada multikolinearitas jika hasil nilai VIF menunjukkan nilai *tolerance* > 10 % atau nilai VIF < 10%.

3.10.4 Persamaan Regresi

Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap kualitas pelayanan publik adalah metode regresi linier sederhana dengan persamaan umum.

$$Y = a + bX$$

Y = Kualitas Pelayanan Publik

a = Konstanta

Dimana:

X = Kepemimpinan

b = Koefisien regresi

3.11. Uji Hipotesis

3.11.1 Uji Parsial (t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis uji t menggunakan bantuan SPSS, yaitu dengan membandingkan signifikansi hitung masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan taraf signifikansi 5%. Kaidah pengambilan keputusan dalam uji t dengan SPSS apabila :

1. Probabilitas > taraf signifikan (5%), maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Probabilitas < taraf signifikan (5%), maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.11.2 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada regresi linier sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan Koefisien Korelasi (R). Sebagai contoh, jika nilai R adalah sebesar 0,80 maka koefisien determinasi (*R Square*) adalah sebesar $0,80 \times 0,80 = 0,64$, berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan varians dari

variabel terikatnya adalah sebesar 64,0%, berarti terdapat 36% (100%-64%) varians variabel terikat yang dijelaskan oleh faktor lain. Berdasarkan interpretasi tersebut, maka tampak bahwa nilai *R Square* adalah antara 0 sampai dengan 1.