

Mardiani. Purna., Suhardiman., Jamiah. (2020). Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Pada Kantor Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Kutai Barat. *Vol. 1(2). 122-134.*

Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Pada Kantor Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Kutai Barat

Purna Mardiani^{1*}, Suhardiman², Jamiah³

^{1,2,3}Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel:
Received:
7 Mei 2020
Received in revised form:
3 Juni 2020
Accepted:
30 Juni 2020

Keyword:

Coordination of Adminstrasi
Competency and Performance

Kata Kunci:

Perilaku Kepemimpinan dan
Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Influence of Leadership Behavior on the Quality of Government Apparatus Services at the Office of Women Empowerment and Family Planning (KB) of West Kutai Regency. This research aims to find out whether leadership behavior has a positive influence on the quality of service at the Office of Women Empowerment and Family Planning (KB) of West Kutai Regency. The results showed that there was a positive and significant relationship between leadership behavior variables and service quality variables at the Office of Women Empowerment and Family Planning (KB) of West Kutai Regency. This can be known from the results of statistical tests where the correlation coefficient (r) is 0.775 which means there is a strong and positive relationship between the two variables. Meanwhile, the results of the t test (t-test) showed that the empirical t produced was 4,284. This result when compared to the table of critical prices t for n – 2 is 1.721. This means that there is a significant influence between the variables of leadership behavior on the quality-of-service variables. Thus, it can also be said that the purpose of this research can be achieved, problems can be solved, and hypotheses can be proven.

ABSTRAK

Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Pada Kantor Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (KB) Kabupaten Kutai Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah perilaku kepemimpinan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (KB) Kabupaten Kutai Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel perilaku kepemimpinan dengan variabel kualitas pelayanan pada Kantor Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana (KB) Kabupaten Kutai Barat. Hal ini dapat diketahui dari hasil uji statistik dimana koefisien korelasi (r) adalah sebesar 0,775 yang berarti terdapat hubungan yang kuat dan positif diantara kedua variable. Sementara itu hasil uji t (t-test) menunjukkan bahwa t empiris yang dihasilkan adalah sebesar 4,284. Hasil ini jika dibandingkan dengan tabel harga-harga kritis t untuk n – 2 adalah 1,721. Ini berarti terdapat pengaruh yg signifikan antara variabel perilaku kepemimpinan terhadap variabel kualitas pelayanan. Dengan demikian maka dapat dikatakan pula bahwa tujuan penelitian ini dapat tercapai, permasalahan dapat terpecahkan dan hipotesis dapat dibuktikan.

* Corresponding author: PurnaMardiani@untag-smd.ac.id

Pendahuluan

Sejak reformasi bergulir pada tahun 1998 yang lalu yang akhirnya melahirkan perubahan sistem pemerintahan di Indonesia, yaitu dari sistem yang terpusat (sentralistik) menuju sistem yang lebih terdesentralisasi (otonomi), maka banyak sekali terjadi perubahan di berbagai aspek kehidupan sosial masyarakat dan aspek pemerintahan itu sendiri. Salah satu perubahan yang cukup menjadi perhatian publik adalah adanya tuntutan masyarakat agar pemerintah lebih besar lagi memberikan perhatian terhadap kepentingan-kepentingan masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat sebagai warga negara.

Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sudah tidak sesuai dengan tuntutan nasional dan tantangan global sehingga perlu diganti dengan ditetapkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).

Berkenaan dengan uraian tersebut di atas, dijelaskan pula dalam Bab II Pasal 3 sebagai berikut : Setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai profesi berlandaskan pada prinsip sebagai berikut: Nilai dasar, Kode etik dan kode perilaku, Komitmen, Integritas moral, dan Tanggungjawab pada pelayanan publik, Kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugasnya, kualifikasi akademik, Jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugasnya serta Profesionalitas jabatan.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas maka jelaslah bahwa Pegawai Negeri adalah unsur Aparatur Negara, Abdi Negara dan Abdi Masyarakat yang harus setia dan taat kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 dalam melaksanakan tugasnya sebagai aparatur pemerintah dan pelaksana pembangunan, yang memiliki wibawa, berdaya guna, berkualitas tinggi, dan sadar akan tanggung jawabnya.

Dampak dari perubahan sistem pemerintahan dan tuntutan perubahan yang timbul di dalam masyarakat adalah adanya reformasi birokrasi pemerintahan yang awalnya lebih berorientasi pada kekuasaan menuju pada orientasi kepentingan rakyat banyak. Aspek yang sangat dominan di dalam reformasi birokrasi tersebut adalah masalah pelayanan publik.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat. Oleh sebab itu dalam kondisi yang demikian itu maka hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas yang akan merebut konsumen potensial, seperti halnya lembaga pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan ekonomi. Oleh sebab itu pelayanan aparatur pemerintah harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru dalam pelayanan publik agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik. Oleh sebab itu birokrasi seharusnya menjadi "center of excellence" atau pusat keunggulan pemerintah.

Aspek pelayanan publik ini menjadi perhatian utama di dalam proses reformasi birokrasi di Indonesia, karena selama ini kelemahan utama di dalam sistem manajemen pemerintahan di Indonesia adalah buruknya penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negara. Oleh sebab itu perubahan di dalam sistem pelayanan publik menjadi perhatian utama pemerintah agar dapat menciptakan sistem pemerintahan yang bersih dan berwibawa yang mampu memberikan pelayanan optimal terhadap kepentingan-kepentingan publik.

Dalam pelayanan publik, efektivitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan patokan. Banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur birokrasi. Faktor-faktor seperti kualitas sumber daya manusia, kepemimpinan, koordinasi, perencanaan, perangkat teknologi yang digunakan dan lain sebagainya, juga merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor mana yang paling dominan di dalam menentukan kualitas pelayanan publik tersebut memang tidak mudah, karena antara faktor yang satu dengan yang lainnya saling memiliki ketergantungan dan secara terintegrasi faktor-faktor tersebut bekerja sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, maka penulis tidak mungkin untuk meneliti seluruh faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut, karena keterbatasan waktu, pengetahuan, dana dan sebagainya. Oleh sebab itu di dalam penelitian ini penulis berusaha untuk meneliti faktor kepemimpinan, khususnya perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Seperti kita ketahui bahwa kepemimpinan adalah merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan dalam kegiatan menggerakkan orang lain untuk menjalankan tugas-tugas mereka di dalam suatu organisasi. Sebab kepemimpinan lah yang menentukan arah dan tujuan, memberikan bimbingan terhadap pekerjaan dan mempengaruhi tingkah laku orang lain/pegawai. Oleh sebab itu jika terjadi kesalahan di dalam kepemimpinan maka akan mengakibatkan kegagalan.

Mengingat hal tersebut di atas, maka dalam hubungannya dengan peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, maka faktor kepemimpinan mempunyai peran yang sangat strategis untuk melakukan hal tersebut. Perubahan paradigma pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dan perbaikan kebiasaan dari aparatur yang suka dilayani menjadi aparatur yang suka melayani, akan sangat tergantung dari pola kepemimpinan yang dijalankan di dalam suatu organisasi. Karena bagaimanapun juga kepemimpinan akan sangat berpengaruh terhadap terciptanya suasana kerja yang bergairah, bersemangat dan dinamis serta disiplin yang tinggi sehingga hal ini sangat berpengaruh pula di dalam pembentukan pola perilaku aparatur di dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Bertitik tolak dari uraian-uraian di atas maka penulis merasa tertarik untuk meneliti masalah kepemimpinan ini, khususnya perilaku kepemimpinan yang dikaitkan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Adapun judul yang penulis pilih di dalam penelitiannya ini adalah : "Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kantor Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Kutai Barat".

Masalah adalah suatu pernyataan yang membutuhkan pemecahan sehingga ditemukan titik terangnya. Oleh sebab itu setiap orang akan selalu berusaha untuk mencari jalan keluar terhadap masalah yang dihadapinya. Masalah adalah soal atau sesuatu hal yang harus dipecahkan. Oleh sebab itu masalah adalah kesulitan yang menggerakkan manusia untuk memecahkannya. Masalah harus dapat dirasakan sebagai suatu rintangan yang harus dilalui (dengan jalan mengatasinya) apabila kita akan berjalan terus. Masalah menampakkan diri sebagai tantangan. Oleh sebab itu permasalahan di dalam penelitian perlu memiliki unsur-unsur yang menggerakkan kita untuk membahasnya.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat pula dikatakan bahwa masalah adalah setiap kesulitan atau persoalan yang menggerakkan manusia untuk mencari pemecahannya dengan jalan menjawab : apa masalah itu; kenapa masalah tersebut timbul dan bagaimana cara memecahkannya.

Bertitik tolak dari uraian-uraian tersebut di atas, maka jika dikaitkan dengan penelitian ini, maka tentu saja penelitian ini pun menghadapi berbagai macam permasalahan. Sehubungan dengan itu maka rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah: "Apakah Perilaku Kepemimpinan memberikan pengaruh yang positif terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kantor Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana Kabupaten Kutai Barat ?".

Penelitian adalah suatu kegiatan tertentu yang terdiri dari beberapa tahap serta saling berhubungan dari satu masalah dengan masalah lainnya. Oleh karena itu cara yang paling efektif untuk memecahkan masalah itu adalah dengan melakukan penelitian dan pengkajian terhadap permasalahan itu.

Berkaitan dengan itu Kartini Kartono (1980;24) berpendapat bahwa penelitian itu bertujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran sesuatu pengetahuan. Menemukan berarti mendapatkan sesuatu yang baru untuk mengisi kekurangan dan vacuum (kekosongan) ataupun menciptakan/menemukan sesuatu yang sebelumnya belum ada, Pada penelitian untuk menguji kebenaran orang bermaksud menguji sekali lagi suatu peristiwa, karena dirasakan adanya data yang masih diragukan kebenarannya.

Kemudian Nazir (1985;145) mengemukakan pendapat bahwa tujuan penelitian adalah suatu pernyataan atau statemen tentang yang kita cari atau yang kita ingin temukan.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka dapat dikatakan pula bahwa penelitian diadakan atau dilakukan dengan tujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan yang kita inginkan.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang positif dari perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan aparatur pemerintah.
2. Untuk membuktikan atau menguji hipotesis penelitian yang merupakan landasan dalam pengambilan keputusan atau penarikan kesimpulan:

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini termasuk ke dalam jenis penelitian verifikatif (causalitas) yaitu suatu penelitian untuk mencari hubungan sebab akibat antara independen variabel dengan dependen variabel, yang kemudian dilanjutkan dengan pengujian dan pembuktian hipotesis penelitian.

Populasi, Sampling dan Sampel

Sebelum penulis mengemukakan cara atau teknik pengambilan sampel dari populasi yang ada di lokasi penelitian, terlebih dahulu akan dipaparkan pengertian dari populasi dan sampel. **Sutrisno Hadi (1987; 70)** mengemukakan bahwa populasi adalah seluruh penduduk yang dimaksudkan untuk diselidiki. Sementara itu sebagian individu yang diselidiki disebut dengan sampel atau contoh.

Winarno Surachmad (1978; 54) mengatakan bahwa karena tidak memungkinkan menyelidiki secara langsung menyelidiki segenap populasi padahal tujuan penyelidikan adalah menemukan generalisasi yang berlangsung secara umum, maka seringkali penyelidikan terpaksa mempergunakan sebagian saja dari populasi, yakni sampel yang dapat dipandang representatif terhadap populasi itu.

Dari kedua pendapat tersebut di atas maka dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan populasi adalah keseluruhan dari satuan universe yang menjadi obyek penelitian. Sedangkan sampel adalah sebagian dari satuan universe dari obyek penelitian itu.

Dengan berpedoman pada uraian di atas dan mengingat jumlah populasi yang ada di lokasi penelitian relatif cukup banyak, maka penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 23 orang atau 50% dari populasi yang jumlahnya 45 orang. Pengambilan sampel dilakukan secara random dengan menggunakan teknik undian.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, maka penulis mempergunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain adalah sebagai berikut :

1. *Riset Kepustakaan*, disini penulis mengadakan penelaahan kepustakaan guna mendapatkan informasi ilmiah berupa teori dan konsep yang ada kaitannya dengan penelitian ini.
2. *Riset Lapangan*, disini penulis mengadakan penelitian dengan cara terjun langsung ke lapangan dimana obyek penelitian berada. Untuk penelitian lapangan ini penulis melakukannya dengan beberapa metode, yaitu :

a. Observasi

Yaitu penulis mengadakan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap gejala subyek yang diselidiki. Dalam observasi ini penulis menggunakan observasi partisipan, artinya penulis tidak mengambil jarak dengan subyek yang diselidiki, melainkan merupakan bagian dari subyek yang diteliti. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan agar data dan informasi yang diperoleh lebih valid adanya.

b. Interview

Interview atau wawancara adalah metode pengumpulan data dengan jalan mengadakan tanya jawab kepada responden, dikerjakan secara sistematis dan berdasarkan kepada tujuan penelitian.

c. Angket

Disini penulis membuat angket/daftar pertanyaan dan menyebarkannya kepada seluruh responden yang di teliti.

Pengukuran sangat penting dalam menentukan tingkat validitas suatu data, karena dengan pengukuran inilah suatu kegiatan penelitian dapat menghubungkan konsep-konsep yang abstrak dengan realita.

Sesuai dengan gejala yang dihadapi dalam penelitian ini, yaitu gejala kontinum maka ukuran yang digunakan di dalam penelitian ini adalah ukuran ordinal.

Singarimbun dan Effendi (1984) mengatakan bahwa ukuran ordinal mengurutkan responden dari tingkat *paling rendah* ke tingkat *paling tinggi* menurut suatu atribut tertentu tanpa ada petunjuk yang jelas tentang berapa jumlah absolut atribut yang ada dimiliki oleh masing-masing responden tersebut dan berapa interval antara responden lainnya.

Selanjutnya mengenai jenjang skor untuk indeks yang disusun, biasanya seorang peneliti menginginkan range yang cukup besar sehingga informasi yang dikumpulkan lebih lengkap. Ada peneliti yang menggunakan jenjang 3 (1,2,3), jenjang 5 (1,2,3,4,5), jenjang 7 (1,2,3,4,5,6,7).

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan jenjang 5 (lima), berarti dalam setiap pertanyaan akan disediakan 5 (lima) alternatif jawaban dengan skor penilaian sebagai berikut :

- Jika responden menjawab a, diberi skor 5
- Jika responden menjawab b, diberi skor 4
- Jika responden menjawab c, diberi skor 3
- Jika responden menjawab d, diberi skor 2
- Jika responden menjawab e, diberi skor 1

Teknik Analisis Data

Analisis data yang penulis gunakan di dalam penelitian ini adalah metode analisis *Koefisien Korelasi Product Moment* (pearson). Untuk mengujin tingkat korelasi antara independen variabel dengan dependen variabel digunakan tabel harga-hara kritis r_s Koefisien Korelasi Product Moment (Pearson), pada tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Cara pengambilan keputusan dengan menggunakan metode ini adalah jika harga r_s empiris (hitung) lebih besar daripada harga-harga kritis r_s teoritis (tabel), maka berarti terdapat hubungan yang signifikan antara independen variabel dan dependen variabel pada tingkat signifikansi 5%. Jika r_s empiris lebih kecil daripada harga-harga kritis r_s teoritis maka

hubungan yang terjadi tidak signifikan. Sedangkan untuk kepentingan pengujian hipotesis penelitian, maka penulis menggunakan uji-t sebagai perangkatnya. Pada tahapan ini r_s empiris yang dihasilkan diuji dengan uji-t. Harga t hitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga t tabel. Untuk tingkat kesalahan 5% dengan derajat kebebasan (dk) = $n - 2$. Dengan hipotesis : H_a diterima, apabila t hitung lebih besar dari t table, yang berarti hubungan kedua variabel signifikan (mempunyai keberartian). H_o diterima, apabila t hitung lebih kecil dari t table, yang berarti hubungan kedua variabel tidak signifikan (tidak mempunyai keberartian). Semua perhitungan di dalam analisis data dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan aplikasi program SPSS 15.0 for Windows

Hasil Penelitian

Perilaku Kepemimpinan

Perilaku yang diorientasikan pada tugas

Perilaku kepemimpinan yang diorientasikan pada tugas merupakan salah satu indikator yang cukup penting bagi seorang pemimpin di dalam menjalankan fungsi kepemimpinannya. Dengan berorientasi kepada tugas maka seorang pemimpin dapat memaksimalkan semua potensi yang dimiliki oleh seluruh bawahannya.

Untuk mengetahui data yang berkaitan dengan indikator ini, maka dapat dilihat data yang disajikan pada tabel di bawah ini

Tabel-1. Jawaban Responden Tentang Indikator Perilaku yang Diorientasikan Pada Tugas.

No. Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
	A	B	C	D	E	
1	-	-	-	10 (43,48%)	13 (56,52%)	23 (100%)
2	-	-	1 (4,35%)	11 (47,82%)	11 (47,82%)	23 (100%)

Berdasarkan data tersebut di atas nampak jelas terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 1, yaitu bagaimana pendapat saudara tentang orientasi pimpinan terhadap tugas para bawahannya, ada 10 orang responden atau 43,48% menjawab cukup baik, dan 13 orang responden atau 56,52% memberikan jawaban sangat baik. Sedangkan untuk pertanyaan nomor 2, yaitu apakah pimpinan memahami dengan baik semua tugas yang harus dia delegasikan kepada bawahan, 1 orang responden atau 4,35% menjawab cukup memahami, 11 orang responden atau 47,82% menjawab memahami dan 11 orang responden 47,82% menjawab sangat memahami.

Perilaku yang diorientasikan pada bawahan

Bawahan memegang peranan penting dalam menentukan sukses tidaknya seorang pemimpin di dalam menjalankan kepemimpinannya. Kesuksesan seorang pemimpin sangat tergantung dari kontribusi yang diberikan oleh bawahan di dalam mendukung kebijakan-kebijakan pimpinan. Oleh sebab itu seorang pemimpin harus mengorientasikan perilakunya untuk kepentingan bawahan.

Data mengenai indikator ini dapat dilihat pada tabel yang disajikan berikut ini:

Tabel-2. Jawaban Responden Tentang Indikator Perilaku yang Diorientasikan Pada bawahan

No. Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
	A	B	C	D	E	
3	-	-	1 (4,35%)	12 (52,14%)	10 (43,48%)	23 (100%)
4	-	-	5 (21,74%)	8 (34,78%)	10 (43,48%)	23 (100%)

Berdasarkan data tersebut di atas nampak terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 3, yaitu bagaimana persepsi para pegawai terhadap perilaku pimpinan yang diorientasikan pada bawahan, 1 orang responden atau 4,35% menjawab cukup baik, 12 orang responden atau 52,14% menjawab baik, dan 10 orang responden atau 43,48% memberikan jawaban sangat baik. Sementara itu untuk pertanyaan nomor 4, yaitu apakah pimpinan seringkali memberikan perhatian kepada bawahan jika bawahan menghadapi permasalahan, 5 orang responden atau 21,74% menjawab cukup sering, 8 orang responden atau 34,78% menjawab sering dan 10 orang responden atau 43,48% menjawab sangat sering.

Perilaku yang diorientasikan pada budaya organisasi

Salah satu indikator yang cukup penting bagi seorang pemimpin di dalam menjalankan fungsi kepemimpinannya adalah budaya organisasi, karena pimpinan merupakan sumber dari pembentukan sebuah budaya organisasi. Oleh sebab itu perilaku yang berorientasi kepada budaya organisasi akan menentukan arah kemana organisasi akan dibawa.

Data yang berhasil dihimpun dalam penelitian mengenai indikator ini dapat dilihat pada sajian tabel berikut ini:

Tabel-3. Jawaban Responden Tentang Indikator Kompetensi Sikap/Perilaku

No. Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
	A	B	C	D	E	
5	-	-	3 (13,04%)	8 (34,78%)	12 (52,17%)	23 (100%)
6	-	-	3 (13,04%)	10 (43,48%)	10 (43,48%)	23 (100%)

Berdasarkan data tersebut di atas nampak jelas terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 5, yaitu bagaimana persepsi pegawai tentang visi dan misi pimpinan di dalam menjalankan organisasi, 3 orang responden atau 13,04% menjawab cukup baik, 8 orang responden atau 34,78% menjawab baik dan 12 orang responden atau 52,17% memberikan jawaban sangat baik. Sementara itu untuk pertanyaan nomor 6, yaitu apakah pimpinan seringkali memberikan pengarahan tentang budaya kerja yang harus menjadi pedoman bagi setiap pegawai, ada 3 orang responden atau 13,04% yang memberikan jawaban cukup sering, 10 orang responden atau 43,48% yang memberikan jawaban sering dan 10 orang responden atau 43,48% memberikan jawaban sangat sering.

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada publik yang mengacu kepada kepuasan publik. Kualitas Pelayanan yang diteliti di dalam penelitian ini meliputi indikator-indikator kesederhanaan prosedur dan tata cara pelayanan, kejelasan prosedur dan tata cara pelayanan serta ketepatan waktu pelayanan.

Kesederhanaan prosedur dan tata cara pelayanan

Kesederhanaan prosedur dan tata cara pelayanan merupakan indikator penting di dalam menciptakan kualitas suatu pelayanan publik. Hal ini diperlukan untuk mengetahui sejauh mana kesederhanaan di dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang diberikan kepada publik.

Untuk mengetahui data yang berkaitan dengan indikator kesederhanaan prosedur dan tata cara pelayanan ini, maka dapat dilihat data yang disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel-4. Jawaban Responden Tentang Indikator Kesederhanaan Prosedur dan Tata Cara Pelayanan

No. Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
	A	B	C	D	E	
7	-	-	2 (8,7%)	6 (26,1%)	15 (65,2%)	23 (100%)
8	-	-	-	7 (30,4%)	16 (69,6%)	23 (100%)

Berdasarkan data tersebut di atas nampak jelas terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 7, 2 orang responden atau 8,7% menjawab jawaban C, 6 orang responden atau 26,1% menjawab jawaban D dan 15 orang responden atau 65,2% memberikan jawaban E. Sementara itu untuk pertanyaan nomor 8, ada 7 orang responden atau 30,4% yang memberikan jawaban D, dan 16 orang responden atau 69,6% memberikan jawaban E.

Kejelasan Prosedur dan Tata Cara Pelayanan

Salah satu indikator yang juga sangat berperan di dalam menilai kualitas pelayanan publik adalah kejelasan prosedur dan tata cara pelayanan. Indikator ini sangat berguna untuk mengukur apakah para pengguna jasa pelayanan publik memahami dengan jelas prosedur dan tata cara pelayanan yang diberikan.

Data mengenai indikator kejelasan prosedur dan tata cara pelayanan ini dapat dilihat pada tabel yang disajikan berikut ini:

Tabel-5. Jawaban Responden Tentang Indikator Kejelasan Prosedur dan Tata Cara Pelayanan

No. Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
	A	B	C	D	E	
9	-	-	1 (4,4%)	9 (39,1%)	13 (56,5%)	23 (100%)
10	-	-	2 (8,7%)	11 (47,8%)	10 (43,5%)	23 (100%)

Berdasarkan data tersebut di atas nampak jelas terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 9, ada 1 orang responden atau 4,4% menjawab jawaban C, 9 orang responden atau 39,1% menjawab jawaban D, dan 13 orang responden atau 56,5% memberikan jawaban E. Sementara itu untuk pertanyaan nomor 10, ada 2 orang responden atau 8,7% yang memberikan jawaban C, 11 orang responden atau 47,8% yang memberikan jawaban D dan 10 orang responden atau 43,5% memberikan jawaban E.

Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu di dalam memberikan pelayanan merupakan indikator yang juga cukup penting di dalam pelayanan publik. Dengan Dengan waktu yang lebih tepat maka masyarakat lebih nyaman dan senang sehingga waktu mereka tidak terbuang dan tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Data yang berhasil dihimpun dalam penelitian mengenai indikator pengetahuan tentang pekerjaan ini dapat dilihat pada sajian tabel berikut ini:

Tabel-6. Jawaban Responden Tentang Indikator Ketepatan Waktu Pelayanan

No. Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
	A	B	C	D	E	
11	-	-	3 (13,1%)	8 (34,8%)	12 (52,1%)	23 (100%)
12	-	-	-	15 (65,2%)	8 (34,8%)	23 (100%)

Berdasarkan data tersebut di atas nampak jelas terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 11, ada 3 orang responden atau 13,1% menjawab jawaban C, 8 orang responden atau 34,8% yang menjawab D, dan 12 orang responden atau 52,1% memberikan jawaban E. Sementara itu untuk pertanyaan nomor 12, ada 15 orang responden atau 65,2% yang memberikan jawaban D dan 8 orang responden atau 34,8% memberikan jawaban E.

Analisis Data

Dalam bab ini akan dilakukan analisis sehubungan dengan data yang diperoleh di dalam penelitian. Analisis data dilakukan dengan tujuan untuk menjawab rumusan masalah di dalam penelitian ini serta menguji dan membuktikan hipotesis yang dirumuskan di dalam penelitian ini. Dengan kata lain analisis data dilakukan untuk menguji dan membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausal antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

Untuk kepentingan analisis data ini maka penulis menggunakan alat analisis statistik *koefisien korelasi Product Moment (Pearson)*. Analisis dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS 15.0 for Windows. Hasil analisis korelasi tersebut di atas disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel-7. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error

1	(Constant)	1.784	4.902		.662	.000
	X	.980	.336	.775	4.284	.000

Dari hasil perhitungan yang disajikan di dalam tabel tersebut di atas terlihat bahwa hasil uji-t adalah sebesar 4,284. Ini berarti dapat pula dikatakan bahwa $t_{hit} = 4,284$, hasil ini jika dibandingkan dengan nilai pada tabel harga-harga kritis t-student ternyata lebih besar, yaitu $t_{hit} = 4,284 > t_{tab} = 1,721$ pada tingkat signifikansi 0,05 untuk $n - 2 = 18$ ($23 - 2 = 21$). Ini berarti bahwa terdapat hubungan dan pengaruh yang signifikan antara variabel Perilaku Kepemimpinan dengan variabel Kualitas Pelayanan. Dengan demikian dapat pula dikatakan bahwa rumusan masalah di dalam penelitian ini telah terjawab dan hipotesis yang diajukan dapat dibuktikan kebenarannya.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dipaparkan pada bab-bab terdahulu, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Perilaku Kepemimpinan adalah sikap mental yang diperlihatkan oleh seorang pemimpin yang diorientasikan terhadap tugas, bawahan dan budaya organisasi. Sementara itu Kualitas Pelayanan Pegawai adalah merupakan tugas yang dilakukan oleh seorang pegawai untuk memberikan pelayanan kepada publik yang mengacu kepada kepuasan publik.
2. Dari hasil analisis data diketahui bahwa koefisien korelasi Product Moment yang dihasilkan adalah $r = 0,775$. Berdasarkan hasil analisis tersebut, jelas terlihat bahwa variabel perilaku kepemimpinan mempunyai hubungan yang positif dengan variabel kualitas pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perbandingan antara nilai r empiris (hitung) dengan nilai r teoritis (tabel) pada tabel harga-harga kritis untuk r product moment, yaitu $r_{(hit)} = 0,775 > r_{(tab)} = 0,413$ pada tingkat signifikansi 0,05 untuk $n = 23$. Ini berarti bahwa ada hubungan yang positif dan kuat antara variabel perilaku kepemimpinan dengan variabel kualitas pelayanan
3. Berdasarkan hasil perhitungan yang dibuat untuk pengujian hipotesis dengan menggunakan uji-t, di dapat hasil $t_{(hit)} = 4,284$, hasil perhitungan tersebut memperlihatkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel yang terdapat pada tabel harga-harga kritis student-t untuk $n-2$ pada tingkat signifikansi 0,05, yaitu $t_{(hit)} = 4,284 > t_{(tab)} = 1,721$. Ini berarti bahwa terdapat hubungan dan pengaruh yang signifikan antara variabel perilaku kepemimpinan dengan variabel kualitas pelayanan. Dengan demikian dapat pula dikatakan bahwa rumusan masalah di dalam penelitian ini telah terjawab dan hipotesis yang diajukan dapat dibuktikan kebenarannya

Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut

1. Kepada pimpinan instansi yang menjadi obyek di dalam penelitian ini disarankan agar kiranya dapat terus mempertahankan dan meningkatkan fungsi pelayanan terhadap masyarakat.
2. Kepada para pegawai disarankan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kemampuan diri serta mendukung seluruh kebijakan dari pimpinan yang berkaitan dengan masalah program pengembangan agar kinerja lembaga dapat lebih ditingkatkan lagi, sehingga fungsi pelayanan yang dilakukan dapat dijalankan dengan baik dan maksimal.
3. Kepada para peneliti yang berminat untuk melanjutkan penelitian ini disarankan agar lebih memperdalam unit analisisnya, baik variabel maupun indikator penelitian, sehingga dapat lebih mempertajam hasil yang sudah penulis peroleh di dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Adam Ibrahim Indrawijaya. 1983. *Psycologi Organisasi*. Sinar Baru, Bandung.
- Agus Akhyari. 1982. *Management Produksi*. Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Astrid S. Susanto. 1977. *Pengantar Sosiologi dan Perubahan Sosial*. Bina Cipta, Jakarta.
- Arifin Abdurrachman. 1979. *Pokok-Pokok Management Umum*. Ichtiar Baru Van Hoeve, Jakarta.
- Bintoro Tjokroamidjojo. 1986. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. LP3ES, Jakarta.
- Collier. 1994. *Managing The Skills Gap*. Terjemahan : Bambang S, Confederation of British Industry, London.
- Dann Suganda. 1981. *Kepemimpinan Dalam Organisasi dan Management*. Sinar Baru, Jakarta.
- Edgar H Schein. 1983. *Psychologi Organisasi*. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- H. Siagian. 1977. *Management Suatu Pengantar*. Alumni, Bandung.
- J. Supranto. 1980. *Metodologi Riset dan Aplikasi Di Dalam Riset Pemasaran*, Fekon UI, Jakarta.
- Kartini Kartono. 1980. *Metodologi Research Sosial*. Alumni, Bandung.
- Kartini Kartono. 1991. *Psikologi Sosial Untuk Manajemen*. Rajawali Press, Jakarta.
- K.M. Evans. 1981. *Merencanakan Penelitian Dalam Pendidikan*. Diterjemahkan Oleh : Arief, Bina Ilmu, Surabaya.
- Koentjaraningrat. 1975. *Metode Penelitian Masyarakat Mengenai masalah Perencanaan*, LIPI, Jakarta.
- Koentjaraningrat. 1982. *Metodologi Penelitian Masyarakat*. LIPI, Jakarta.
- Komaruddin. 1984. *Kamus Riset*. Angkasa, Bandung.
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi. 1984. *Metode Penelitian Survai*. LP3ES, Jakarta.

- Mohammad Ali. 1984. *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Angkasa, Bandung.
- Moh. Nazir. 1985. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- M. Karyadi. 1981. *Kepemimpinan (Leadership)*. Karya Nusantara, Bandung.
- Newcomb & Ralph H. Turner. 1978. *Social Psychology*. Diterjemahkan Oleh : Joesoef Noesyirwan, dkk. Diponegoro, Jakarta.
- Onong Uchjana Effendi. 1977. *Kepemimpinan dan Komunikasi*. Alumni, Bandung.
- Panglaykim dan Hazil. 1975. *Management Suatu Pengantar*. PT. Pembangunan, Jakarta.
- Suwarno Handayaniingrat. 1982. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Gunung Agung, Jakarta.
- R. Agustoha Kuswata. 1985. *Manajemen Pembangunan Desa*. Grafindo Utama, Jakarta.
- Sarwoto. 1983. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Soerjono Soekanto. 1982. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Rajawali, Jakarta.
- S. Prajudi Atmosudirdjo. 1978. *Beberapa Pandangan Umum Tentang Pengambilan Keputusan*. Gramedia, Jakarta.
- Sondang P. Siagian. 1983. *Management Dalam Pemerintahan*. Yayasan Penerbit Administrasi, Jakarta.
- Sugiyanti. 1999. *Strategi Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara Indonesia, Jakarta.
- Sugiyono. 2000. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- Sutrisno Hadi. 1987. *Metodologi Research 2*. Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.
- Usman Tampubolon. 1979. *Majalah Ilmiah Populer Administrasi*. Malang.
- Usman Tampubolon. 1974. *Diktat Analisa Administrasi*. Selaputda Depdagri, Yogyakarta.
- Vincent Gaspersz. 1997. *Manajemen Bisnis Total Dalam Era Globalisasi*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- W.A. Gerungan. 1978. *Psychologi Sosial*. Errasco, Jakarta – Bandung.
- Winardi. 1977. *Azas-Azas Manajemen*. Alumni, Bandung.
- Winarno Surachmad. 1975. *Dasar-Dasar Teknik Research Pengantar Metodologi Ilmiah*. Tarsito, Bandung.
- Winarno Surachmad. 1978. *Pengantar Metodologi Ilmiah*. Tarsito, Bandung.
- W.J.S. Poerwadarminta. 1976. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. PN. Balai Pustaka, Jakarta