**PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA PADANGIN KECAMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar sarjana**

****

**Oleh :**

**WINDA FRANSESKA PUTRI**

**219057202013193**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA PADANGIN KECAMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG**

A. Nama Mahasiswa : WINDA FRANSESKA PUTRI

N I M : 219057202013193

Program Studi : Administrasi Publik

B. Disetujui oleh

Ketua Komisi Penguji : Lilis Suryani, S.A.P, M.AP (……………………)

NIK/NIP. 005 057 085

Penguji I (Pembimbing) : Drs. H. safrul Rijali, M.A (……………………)

NIK/NIP. 005 057 040

Penguji II : Hj. Susiani,S.Sos, M.AP (……………………)

NIK/NIP. 005 057 081

C. Dinyatakan LULUS / TIDAK LULUS dalam mempertahankan ujian skripsi pada tingkat Strata Satu (S-1) pada tanggal Juli 2023

|  |  |
| --- | --- |
| Mengetahui:  Ketua STIA Tabalong,  Drs. Ahmat Harahap, M.A.P.  NIK/NIP. 005 057 003 | Tanjung, Juli 2023  Ketua Prodi Administrasi Publik,  Lilis Suryani, S.A.P, M.AP  NIK/NIP. 005 057 085 |

**LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL**

**PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA DESA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DESA PADANGIN KECAMATAN TANTA KABUPATEN TABALONG**

Oleh :

WINDA FRANSESKA PUTRI

NIM : 219057202013193

Tanjung, Juli 2023

PEMBIMBING I

Drs. H. safrul Rijali, M.A

NIK/NIP. 005 057 040

**PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : WINDA FRANSESKA PUTRI

NIM : 219057202013193

Jurusan : Administrasi Publik

Judul : Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong

Menyatakan dengan sebenar-benarnya sepanjang sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutif dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tanjung, Juli 2023

WINDA FRANSESKA PUTRI

NIM. 219057202013193

**UCAPAN TERIMAKASIH**

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

Bapak Drs. Ahmat Harahap, M.A.P. selaku Ketua STIA Tabalong dan ibu Lilis Suryani, S.A.P, M.AP selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik STIA.Tabalong.

Drs. H. safrul Rijali, M.A selaku pembimbing I yang senantiasa memberikan dukungan, pembelajaran serta bimbingan kepada penulis sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan.

Penguji I Lilis Suryani, S.A.P, M.AP yang selama ini telah memberikan masukan, kritik, dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penguji II Hj. Susiani,S.Sos, M.AP yang selama ini telah memberikan masukan, kritik, dan saran kepada untuk kebaikan saya dalam penyusunan skripsi ini.

Kantor Desa Padangin yang sudah bersedia membantu saya dalam memberikan izin penelitian, dan masyarakat Desa Padangin yang telah banyak memberikan bantuan ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini.

Sujud dan terimakasih yang dalam penulis persembahkan kepada ibunda dan ayahanda tercinta, atas dorongan yang kuat, bijaksana dan do’a yang dipanjatkan.

Tanjung, Juli 2023

Penulis,

WINDA FRANSESKA PUTRI

NIM. 219057202013193

**ABSTRAK**

Winda Franseska Putri, NIM 219057202013193, Program Strata 1 Ilmu Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, 2023. Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. dosen pembimbing Drs. H. Safrul Rijali, M. A.

Latar belakang masalah penelitian adalah dimana Kepemimpinan kepala desa masih ada yang belum memenuhi indikator kepemimpinan menurut Kartono seperti kurangnya kemampuan memotivasi,di mana pemimpin kurang memberikan apresiasi atau penghargaan kepada karyawan yang berprestasi. Sedangkan mengenai kualitas pelayanan masih ada yang belum memenuhi indikator menurut Zeithhaml, Parasurman, Berry seperti *Tangibles* (Berwujud) dan *Reliability* (Kehandalan).Dimana *Tangibles* (Berwujud) meliputi kurangnya tempat informasi layanan seperti waktu, biaya, persyaratan dan prosedur, sehingga masyarakat yang ingin meminta bantuan pelayanan tidak tahu mengenai waktu, biaya, ataupun syarat-syarat yang harus dibawa ketika meminta pelayanan, dan sedangkan mengenai *Reliability* (Kehandalan), yaitu seperti Ketepatan waktu buka dan tutup jam pelayanan yang tidak menentu.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh 1). Untuk mengetahui Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.

2). Berapa besar Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk menganalisis data Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. Populasi sampel dalam penelitian ini adalah 64 orang yang terdiri dari perangkat desa, ketua Rt, dan masyarakat..

Teknik yang digunakan adalah teknik Disproportionate Stratified Random sampling, dengan menggunakan rumus Taro Yamane.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa (1). Ada terdapat pengaruh variabel Kepemimpinan (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). (2). Besarnya pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel Kepemimpinan (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,512 atau 51,2%, sisanya 48,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Kata Kunci : Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan.

**KATA PENGANTAR**

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang segala Puji dan Syukur saya panjatkan ke Hadirat Allah SWT, dengan petunjuk dan hidayahnya yang tak pernah berhenti sehingsga saya bisa menyelesaikan Proposal Pada Desa Padangin dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong”.

Saya mengucapkan terima kasih banyak kepada Bapak Drs. H. Safrul Rijali, M.A., selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan proposal ini dengan baik dan tepat waktu.

Dalam penulisan proposal ini saya menyadari bahwa proposal ini masih terdapat kekurangan dan sangat jauh dari kata sempurna, oleh karena itu saya mengharapkan saran dan kritik untuk membuat proposal ini menjadi lebih baik lagi. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak sekaligus menambah pengetahuan pembaca.

Tanjung, Juli 2023

Penulis

WINDA FRANSESKA PUTRI

NIM. 219 057 202013193

**DAFTAR ISI**

**Halaman**

**HALAMAN JUDUL i**

**LEMBAR PENGESAHAN ii**

**PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI iii**

**SURAT BEBAS PLAGIASI iv**

**UCAPAN TERIMAKASIH v**

**ABSTRAK vi**

**KATA PENGANTAR vii**

**DAFTAR ISI viii**

**DAFTAR TABEL x**

**DAFTAR GAMBAR xi**

**BAB I PENDAHULUAN** 1

1. Latar Belakang 1
2. Rumusan Masalah 5
3. Tujuan Penelitian 6
4. Manfaat Penelitian 6
   * + 1. Manfaat Teoritis 6
5. Manfaat Praktis 8

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** 9

1. Penelitian Terdahulu 9
2. Kerangka Teori 13

1. Kepemimpinan 13

2. Pelayanan Publik 17

1. Kerangka Konseptual 21
2. Hipotesis 21
3. Hubungan Antar Variabel 22

**BAB III METODE PENELITIAN** 24

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian 24
2. Lokasi Penelitian 24
3. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling Penelitian 24
4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional 26
5. Sumber Data 33
6. Teknik Pengumpulan Data 33
7. Teknik Analisis Data 34
8. Jadwal Penelitian 40

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** 41

A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian 41

B. Deskripsi Hasil Penelitian 50

C. Pembahasan 63

**BAB V PENUTUP** 65

A. Kesimpulan 65

B. Saran 65

**DAFTAR PUSTAKA** 66

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

Halaman

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel 28

Tabel 2. Persentase Hasil Penilaian 37

Tabel 3. Tingkat Keeratan Koefisien Korelasi 38

Tabel 4. Batas Wilayah 41

Tabel 5. Jumlah Penduduk Desa Padangin 42

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 51

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 51

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 52

Tabel 9. Statistik Deskriptif Kepemimpinan (X) 53

Tabel 10. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (Y) 54

Tabel 11. Uji Validitas Kepemimpinan (X) 55

Tabel 12. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y) 56

Tabel 13. Uji Reliabilitas Kepemimpinan (X) 57

Tabel 14. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Y) 58

Tabel 15. Uji Analisis Regresi Sederhana 59

Tabel 16. Uji Koefisien Korelasi 60

Tabel 17. Hipotesis (Uji T) Pengaruh X Terhadap Y 61

Tabel 18. Hipotesis Besar Pengaruh X Terhadap Y 62

**DAFTAR GAMBAR**

Halaman

Gambar 1. Kerangka Konseptual 21

Gambar 2. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa 43

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Sebagaimana diketahui Pemerintah Desa merupakan subsistem dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berada di daerah Kabupaten/Kota. Dalam pasal 200 ayat (1) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ditegaskan bahwa “Dalam pemerintahan daerah Kabupaten/Kota dibentuk pemerintahan desa yang terdiri dari Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa”. Selanjutnya Pasal 202 ayat (2) dikatakan bahwa “Pemerintah Desa terdiri atas Kepala Desa dan Perangkat Desa”.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2014 pasal 1 yang dimaksud dengan Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut 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 di akui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Masyarakat Negara Kesatuan Indonesia.

Kawasan Pedesaan adalah wilayah yang mepunyai kegiatan utama pertanian termasuk pengelolaan sumber daya alam dengan susunan fungsi kawasan sebagai tempat permukiman pedesaan, pelayanan jasa pemerintahan, pelayanan sosial,dan kegiatan ekonomi.Kualitas pelayanan organisasi sangat tergantung pada kualitas SDM yang dimiliki, dimana secara teoretis kualits SDM dalam suatu organisasi yang tinggi diharapkan mampu meningkatkan pelayanan pada masyarakat. Hal ini akan dapat dicapai dalam suatu lingkungan kerja yang kondusif, di antara lain dipengaruhi oleh Kepemimpinan yang tepat. Oleh karena itu Kepemimpinan dibutuhkan manusia karena adanya keterbatasan tertentu pada diri manusia, dari sinilah timbul kebutuhan akan dipimpin dan memimpin. Kemampuan dan keterampilan dalam pengarahan adalah faktor penting untuk mencapai pelayanan yang baik.Pada sebuah organisasi pemerintahan, kesuksesan atau kegagalan dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat, dipengaruhi oleh kepemimpinan, dan didukung oleh pemerintahan yang memadai,maka penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik akan terwujud.

Kepemimpinan menurut Nawawi, adalah kemampuan atau kecerdasan mendorong sejumlah orang (dua orang atau lebih) agar bekerja sama dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan yang terarah pada tujuan bersama. (Pasolong, 2016:111). Kepemimpinan dalam desa dapat dikatakan sebagai cara dari seorang pemimpin dalam mengarahkan, mendorong serta mengatur seluruh unsur-unsur didalam kelompok atau organisasinya dalam mencapai suatu tujuan organisasi yang diinginkan sehingga menghasilkan pelayanan masyarakat yang baik dan maksimal, dimana dengan meningkatkan mutu pelayanan berarti tercapainya hasil kerja seseorang atau perangkat desa dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Menurut Hadari Nawawi, secara operasional dapat dibedakan “lima fungsi pokok kepemimpinan yaitu, fungsi instruktif, fungsikonsultatif,fungsi partisipasi, fungsi delegasi dan fungsi pengendalian. (Djafri, 2017:53-55).

Kepala desa adalah seseorang yang berkedudukan sebagai kepala pemerintah desa yang memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa dan mempunyai keahlian memimpin, mempunyai kemampuan mempengaruhi pendirian/pendapat orang atau sekelompok orang. Seorang Kepala desa merupakan seseorang yang aktif membuat rencana-rencana, mengkoordinasi, melakukan percobaan dan memimpin pekerjaan untuk mencapai tujuan bersama. Kepala desa adalah pemimpin dari desa dengan masa jabatan 6 tahun, dan dapat diperpanjang lagi untuk satu kali masa jabatan berikutnya.

Menurut PERMENDAGRI Nomor 84 Tahun 2015 Pasal 6 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa menyebutkan bahwa Tugas dan Fungsi Kepala Desa adalah Menyelenggarakan Pemerintahan Desa, Melaksanakan Pembangunan, Pembinaan Kemasyarakatan Desa, Pemberdayaan Masyarakat.

Untuk mencapai pelayanan yang baik dan berkualitas pada masyarakat diharapkan Kepemimpinan Kepala Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong harus menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan optimal. Di mana menurut Kartono Kepemimpinan “seseorang dapat dilihat dan dinilai dari beberapa”indikator seperti: Kemampuan Mengambil Keputusan, Kemampuan Memotivasi, Kemampuan Komunikasi, Kemampuan Mengendalikan Bawahan, Tanggung Jawab dan Kemampuan Mengendalikan Emosional. Sedangkan Berdasarkan hasil observasi di lapangan, Kepemimpian kepala desa masih ada yang belum memenuhi indikator kepemimpinan menurut Kartono seperti kurangnya kemampuan memotivasi,di mana pemimpin kurang memberikan apresiasi atau penghargaan kepada karyawan yang berprestasi.

Sedangkan mengenai pelayanan publik menurut UUD Nomor 25 Tahun

2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Zeithhaml, Parasurman, Berry (1990) mengemukakan indikator untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, yaitu: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Emphaty.* Sedangkan berdasarkan observasi dan pendapat masyarakat,mengenai kualitas pelayanan masih ada yang belum memenuhi indikator menurut Zeithhaml, Parasurman, Berry seperti *Tangibles* (Berwujud) dan *Reliability* (Kehandalan).Dimana *Tangibles* (Berwujud) meliputi kurangnya tempat informasi layanan seperti waktu, biaya, persyaratan dan prosedur, sehingga masyarakat yang ingin meminta bantuan pelayanan tidak tahu mengenai waktu, biaya, ataupun syarat-syarat yang harus dibawa ketika meminta pelayanan, dan sedangkan mengenai *Reliability* (Kehandalan), yaitu seperti Ketepatan waktu buka dan tutup jam pelayanan yang tidak menentu.

Dari sinilah tututan kepemimpinan seorang kepala desa dalam mengelola para pegawainya agar lebih baik dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya demi menciptakan pelayanan masyarakat yang baik dan berkualitas untuk mencapai kepuasan masyarakat khususnya di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.

Mengenai Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap kualitas Pelayanan Publik, ada beberapa penelitian terdahulu yang menjadi rujukan penulis yaitu penelitian dari Nurhamidah (2014), Juarinik, Suparni (2018), Mei Fera Sihotang (2020) membuktikan adanya pengaruh yang signifikan dari kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik. Tetapi hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Tepi Peirisal (2015) dan Adhitya Irvan Wardaka (2020) yang menyatakan bahwa Kepemimpinan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kualitas Pelayanan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas dan perbedaan hasil penelitian yang ada maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong”.

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong?

2. Berapa besar Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong?

1. **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong

2. Untuk mengetahui berapa besar Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong

1. **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoteris, penelitian diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan keilmuan dibidang pelayanan, khususnya dalam pelayanan administrasi Publik yang terkait dengan pengaruh kepemimpinan dan pelayanan. Diharapkan juga dapat mendukung teori dari hasil penelitian terdahulu.

a. Mendukung Teori

1). Mendukung teori Kartono (2014:1859) yang mendefinisikan Indikator Kepemimpinan terdiri dari, Kemampuan Mengambil Keputusan, Kemampuan Memotivasi, Kemampuan Komunikasi, Kemampuan Mengendalikan Bawahan, Tanggung Jawab, Kemampuan Mengendalikan Emosional.

2). Mendukung teori Zeithhaml Parasurman, Bery (1990) yang mendefinisikan Indikator Kualitas Pelayanan yang terdiri dari *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,dan Emphaty*.

b. Mendukung Penelitian Terdahulu

1). Berpengaruh Signifikan

a). Penelitian dari Nurhamidah (2014),), dengan “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Batang Toru Kabupaten Tapanuli Selatan”. yang hasil kesimpulannya bahwa variabel kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan Publik.

b). Penelitian dari Juarinik, Suparni (2018) dengan judul “Pengaruh Gaya kepemimpinan dan Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Desa Ngumpul Kecamatan Bagor Kabupaten Nganjuk. yang hasil kesimpulannya bahwa variabel kepemimpinanberpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

c). Penelitian dari Mei Fera Sihotang (2020) dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Marubun Bayu, Kabupaten Simalungun, Kecamatan Tanah Jawa”. yang hasil kesimpulannya bahwa variabel kepemimpinan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

2).Tidak berpengaruh signifikan

a). Penelitian dari Tepi Peirisal (2015) dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Desa Sukakerti Kecamatan Cisalak Kabupaten Subang” yang hasil kesimpulannya bahwa variabel kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat.

b). Penelitian dari Penelitian dari Adhitya Irvan Wardaka (2020) dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai” yang yang hasil kesimpulannya bahwa variabel kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai (pelayanan masyarakat).

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan informasi yang berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Hasil penelitian yang diperoleh dapat berguna sebagai referensi atau bahan pembanding bagi peneliti-peneliti yang ingin mengkaji masalah yang berkaitan dengan Kepemimpinan dan Pelayanan.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah kajian penelitian yang pernah dilakukan oleh penelitian sebelumnya yang dapat diambil dari berbagai sumber ilmiah baik dari skripsi, tesis, atau jurnal. Dalam hal ini penelitian mendapatkan penelitian yang serupa dengan judul penelitian yang dilakukam saat ini diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian dari Nurhamidah (2014) dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Batang Toru Kabupaten Tapanuli Selatan”. Jenis penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan Kuesioner yang mewakili kepemimpinan dan mutu pelayanan publik. Analisis data peneliti dilakukan dengan uji regresi linier sederhana. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukan bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan (nyata) meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Batang Toru. Besarnya nilai pengaruh tersebut ditujukan oleh nilai koefisien determinasi (R2) sebesar 0,599 atau 59,90% yaitu persentase pengaruh kepemimpinan (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) adalah sebesar 59,90%.
2. Penelitian dari Juarinik, Suparni (2018) dengan judul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Desa Ngumpul Kecamatan Bagor Kabupaten Nganjuk. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan penelitian survey. Metode Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Koesioner. Analisis data menggunakan statistik dan multiple analisis regresi linear dan pengujian hipotesis. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukan variabel gaya kepemimpinan (X1) mempunyai nilai t hitung 4,284 dengan signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih dari t tabel (4,284 > 1,661) dengan signifikansi kurang dari 0,05 (0,000 < 0,05) maka Ha diterima dan H0 ditolak artinya bahwa hipotesis pertama yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan diterima kebenarannya.
3. Penelitian dari Mei Fera Sihotang (2020) dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Marubun Bayu, Kabupaten Simalungun, Kecamatan Tanah Jawa”. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teknik pengumpulan data berupa, kuesioner (angket), Studi kepustakaan dan Studi dokumentasi. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas. Kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan Dari hasil pengolahan data didapatkan bahwa variabel kepemimpinan (X) dan variabel kualitas pelayanan publik (Y) memiliki nilai validitas yang memenuhi dimana rhitung ˃ rtabel (0,207), dan nilai reabilitas juga memenuhi dimana *cronbach alpha* ˃ 0,60. Secara parsial bahwa kepemimpinan kepala desa sebagai variabel bebas memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik sebagai variabel terikat di Desa Marubun Bayu, dengan hasil yang menunjukkan thitung lebih besar dari ttabel (17,789 ˃ 1,987). Dilihat dari signifikannya, dimana nilai signifkan Kepemimpinan Kepala Desa lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Dalam pengujian koefisien determinasi yang disesuaikan (R square) diperoleh nilai 0,782 artinya kemampuan variabel Kepemimpinan Kepala dalam menjelaskan variabel independen adalah sebesar 78,2% dan sisanya sebsar 21,8% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.
4. Penelitian dari Tepi Peirisal (2015) dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Desa Sukakerti Kecamatan Cisalak Kabupaten Subang”. Jenis penelitian ini menngunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif, dan teknik pengumpulan data berupa observasi, kuesioner (angket), dan dokumentasi. Metode pengumpulan data yang digunakan pengujian instrumen dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan analisis korelasi. Kesimpulan dari penelitian ini kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Namun demikian, 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). mengenai kepemimpinan dari Kepala Desa Sukakerti, penulis simpulkan bahwa kepemimpinan Kepala Desa Sukakerti belum dapat dikatan baik karena hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kepemimpinan berjalan “tidak baik/buruk”. Sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dihasilkan. Bahwa kulaitas pelayanan yang dihasilkan oleh para pegawai di Desa Sukakerti memiliki penilain tertinggi pada persentase 49% “Ragu-ragu”. Hal ini berarti bahwa masyarakat menaruh ketidakpercayaan atas hasil kerja yang dihasilkan. Pada analisi regresi ini diperoleh nilai rata-rata kinerja pengawas sebesar 57,992. Terdapat pula penghitungan koefisien determinasi dengan hasil penghitungan nilai koefisien determinasi atau R Square yaitu sebesar 0,049 x 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. (Peirisal, 2015)
5. Penelitian dari Adhitya Irvan Wardaka(2020) dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai”. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik propotional random sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah anlisis deskriptif persentase dan analisis regresi. Kesimpulan dari penelitian menunjukan thitung sebesar 0,631 dengan signifikansi 0,530 > 0,05. Hal ini berarti hipotesis 2 (H2) yang berbunyi bahwa “Terdapat pengaruh positif tetapi tidak signifikan antara kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Kelurahan se-Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Sukoharjo” dinyatakan ditolak. Penolakan terhadap hipotesis H2 mengidentifikasikan bahwa tinggi rendahnya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kinerja pegawai.(Wardaka, 2020)

**B. Kerangka Teori**

**1. Kepemimpinan**

**a. Pengertian Kepemimpinan**

Menurut Kartono (2005;153), mengatakan Kepemimpinan adalah “kemampuan untuk memberikan pengaruh yang konstruktif kepada orang lain untuk melakukan satu usaha kooperatif mencapai tujuan yang sudah dicanangkan”. Menurut James M. Kouzes & Barry Z. Posner (2004:3), mengatakan kepemimpinan adalah penciptaan cara bagi orang untuk ikut berkontrubusi dalam mewujudkan sesuatu yang luar biasa. Sedangkan menurut Nawawi (2004:9), adalah kemampuan atau kecerdasan mendorong sejumlah orang (dua orang atau lebih) agar bekerja sama dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan yang terarah pada tujuan bersama. (Pasolong, 2016:110-111).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa Kepemimpinan merupakan kemampuan pemimpin dalam mempengaruhi orang lain dalam melakukan kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

**b. Fungsi-Fungsi Kepemimpinan**

Untuk menciptakan kepemimpinan yang efektif, maka kepemimpinan tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan fungsinya. Sehubungan dengan hal tersebut, menurut Hadari Nawawi (1995) “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 di dalam situasi sosial kelompok atau organisasinya. Fungsi Kepemimpinan menurut Hadari Nawawi “memiliki dua dimensi yaitu:

1. Dimensi yang berhubungan dengan tingkat kemampuan mengarahkan dalam tindakan atau aktivitas pemimpin, yang terlihat pada tanggapan orang-orang yang dipimpinnya,
2. Dimensi yang berkenaan dengan tingkat dukungan atau keterlibatan orang-orang yang dipimpin dalam melaksanakan tugas-tugas pokok kelompok atau organisasi, yang dijabarkan dan dimanifestasikan melalui keputusan-keputusan dan kebijakan pemimpin”.

Sehubungan dengan kedua dimensi tersebut, menurut Hadari Nawawi, secara operasional dapat dibedakan “lima fungsi pokok kepemimpinan, yaitu:

1. Fungsi Instruktif

Pemimpin berfungsi sebagai komunikator yang menentukan apa (isi perintah), bagaimana (cara mengerjakan perintah), bilamana (waktu memulai, melaksanakan dan melaporkan hasilnya), dan dimana (tempat mengerjakan perintah) agar keputusan dapat diwujudkan secara efektif. Sehingga fungsi orang yang dipimpin hanyalah melaksanakan perintah.

1. Fungsi Konsultatif

Pemimpin dapat menggunakan fungsi konsultatif sebagai komunikasi dua arah. Hal tersebut digunakan manakala pemimpin dalam usaha menetapkan keputusan yang memerlukan bahan pertimbangan dan berkonsultasi dengan orang-orang yang dipimpinnya.

1. Fungsi Partisipasi

Dalam menjalankan fungsi partisipasi pemimpin berusaha mengaktifkan orang-orang yang dipimpinnya, baik dalam pengambilan keputusan maupun dalam melaksanakannya. Setiap anggota kelompok memperoleh lesempatan yang sama untuk berpatitisipasi dalam melaksanakan kegiatan yang dijabarkan dari tugas-tugas pokok, sesuai dengan posisi masinh-masing.

1. Fungsi Delegasi

Dalam menjalankan fungsi delegasi, pemimpin memberikan pelimpahan wewenang membuat atau menetapkan keputusan. Fungsi delegasi sebenarnya adalah kepercayaan seorang pemimpin kepada orang yang diberi kepercayaan untuk pelimpahan wewenang dengan melaksanakannya secara bertanggungjawab. Fungsi pendelegasian ini, harus diwujudkan karena kemajuan dan perkembangan kelompok tidak mungkin diwujudkan oleh seorang pemimpin seorang diri.

1. Fungsi Pengendalian

Fungsi pengendalian berasumsi bahwa kepemimpinan yang efektif harus mampu mengatur aktivitas anggotanya secara terarah dan dalam koordinasi yang efektif, sehingga memungkinkan tercapainya tujuan bersama secara maksimal. Dalam melaksanakan fungsi pengendalian, pemimpin dapat mewujudkan melalui kegiatan bimbingan, pengarahan, koordinasi, dan pengawasan”. (Djafri, 2017:53-55).

**c. Indikator Kepemimpinan**

Menurut Kartono (2014:159)kepemimpinan”seseorang dapat dilihat dan dinilai dari beberapa”indikator sebagai berikut :

1. Kemampuan mengambil keputusan

Pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat.

2. Kemampuan memotivasi

Kemampuan memotivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela untuk menggerakkan kemapuannya (dalam bentuk keahlian atau keterampilan) tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

3. Kemampuan komunikasi

Kemampuan komunikasi adalah kecakapan atau kesanggupan penyampaian pesan, gagasan, atau pikiran kepada orang lain dengan tujuan orang lain tersebut memahami apa yang dimaksudkan dengan baik, secara langsung lisan atau tidak langsung.

4. Kemampuan mengendalikan bawahan

Seorang pemimpin harus memiliki keinginan untuk membuat orang lain mengikuti keinginannya dengan menggunakan kekuatan pribadi atau kekuasaan jabatan secara efektif dan pada tempatnya demi kepentingan jangka panjang perusahaan. Termasuk di dalamnya memberitahukan orang lain apa yang harus dilakukan dengan nada yang bervariasi mulai dari nada tegas sampai meminta atau bahkan mengancam. Tujuannya adalah agar tugas-tugas dapat terselesaikan dengan baik.

5. Tanggung jawab

Seorang pemimpin harus memiliki tanggung jawab kepada bawahannya. Tanggung jawab bias diartikan sebagai kewajiban yang wajib menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menaggung akibatnya.

6. Kemampuan mengendalikan emosional

Kemampuan mengendalikan emosional adalah hal yang sangat penting bagi keberhasilan hidup kita. Semakin baik kemampuan kita mengendalikan emosi semakin mudah kita akan meraih kebahagian.(Kartono, 2014)

**2. Pelayanan Publik**

**a. Pengertian PelayananPublik**

Menurut Monir (2003:16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik menurut UUD Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatandalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Pasolong, 2019:147-148)

**b. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2005) mengemukakan kualitas pelayanan merupakan tolak ukur untuk menilai seberapa baik jenis pelayanan yang diberikan, apakah dapat memenuhi harapan penerima layanan atau tidak.

Fandy Tjiptono (2012) mengemukakan kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan jasa, produk, sumber daya manusia, proses, danlingkungan yang dapat memenuhi atau dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

**c. Fungsi-Fungsi Pelayanan**

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat berfungsi untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari masyarakatnya melalui berbagai potensi yang dimiliki oleh lembaga pemerintah, seperti kebutuhan masyarakat akan KTP (Kartu Tanda penduduk), kebutuhan masyarakat akan KK (Kartu Keluarga), kebutuhan masyarakat akan Akte Kelahiran, kebutuhan masyarakat akan IMB (Surat Izin Mendirikan Bangunan), kebutuhan masyarakat akan SKGR tanah (Surat Keterangan Ganti Rugi), bahkan kebutuhan masyarakat akan akte kematian dan kebutuhan masyarakat terhadap surat menyurat lainnya, harus dapat dilayani sepenuhnya oleh unsur pemerintah.

Menurut Sarundadjang (2005;319) bahwa; manfaat dari suatu pelayanan publik yang baik bagi penyelenggaraan system pemerintahan daerah di Indonesia ke depan adalah sebagai berikut:

1. meningkatkan citra pemerintahan daerah
2. meningkatkan kualitas pemerintahan
3. menciptakan nilai baik berupa profit atau benefit bagi publik dan pemerintah. (Maulidiah, 2014).

**d. Standar Pelayanan Publik**

Penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai suatu jaminan kepastia agar pelayanan yang diberikan dapat di percaya masyarakat yangmmenerima pelayanan. Berikut adalah standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu penetapan ketentuan tata cara pemberian pelayanan termasuk dengan pengaduan dari masyarakat.
2. Waktu Penyelesaian, yaitu ketentuan yang dibutuhkan oleh penyelenggara pelayanan dalam menyelesaikan proses pelayanan.
3. Biaya Pelayanan, yaitu rincian upah/tariff yang telah ditentukan dalam pemberian pelayanan.
4. Produk Pelayanan, yaitu segala bentuk baik berupa barang maupun jasa yang akan diterima oleh masyarakat sesuai ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan Prasarana yang memadai
6. Kompetensi Petugas, yaitu terkait dengan pengetahuan, kemampuan, keahlian sikap, dan perilaku petugas dalam melakukan pelayanan.

**e. Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithhaml, Parasurman, Berry (1990) menawarkan indikator untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, yaitu:

1. *Tangibles*, yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkatoran, kompueterisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. (Sellang, 2016:104-105).

**C. Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual merupakan sebuah alur pemikiran terhadap suatu hubungan antar konsep satu dengan konsep yang lainnya untuk dapat memberikan gambaran dan mengarahkan asumsi terkait dengan variabel-variabel yang akan diteliti.

Dengan menggunakan 2 variabel yang terdiri dari 1 variabel bebas,berupa Kepemimpinan (X) dan 1 variabel terikat berupa Kualitas Pelayanan (Y), gambar bagan penelitian bisa disimak pada gambar berikut:

**Gambar 1.**

**Kerangka Konseptual**

Kualitas Pelayanan

(Y)

Zeithhaml, Parasurman, Berry (1990)

Kepemimpinan

(X)

Kartono

(2014:1859)

1.*Tangibles*

2. *Reliability*

3. *Responsiveness*

4. *Assurance*

5. *Emphaty*

1. Kemampuan Mengambil Keputusan
2. Kemampuan Memotivasi
3. Kemampuan Komunikasi
4. Kemampuan Mengendalikan Bawahan
5. Tanggung Jawab
6. Kemampuan Mengendalikan Emosional

**D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. (Sugiyono, 2017)

Adapun penelitian yang mendukung hipotesis Kepemimpinan berpengatuh Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, yakni penelitian yang dilakukan Nurhamidah (2014), Juarinik, Suparni (2018), Mei Fera Sihotang (2020)

Ha: Kepemimpinan ada berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.

Adapun penelitian yang tidak mendukung hipotesis Kepemimpinan berpengaruh Terhadap Pelayanan Masyarakat, yakni penelitian yang dilakukan oleh Tepi Peirisal (2015) dan (Adhitya Irvan Wardaka 2020) :

Ho: Kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap KualitasPelayanan Publikdi Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.

**E. Hubungan Antar Variabel Penelitian**

Didalam penelitian ini terdapat hubungan kausal atau hubungan sebab akibat. Sesuai Penelitian dari Nurhamidah (2014),), dengan “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Batang Toru Kabupaten Tapanuli Selatan”. yang hasil kesimpulannya bahwa variabel kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan Publik. Sesuai juga dengan Penelitian dari Juarinik, Suparni (2018) dengan judul “Pengaruh Gaya kepemimpinan dan Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Desa Ngumpul Kecamatan Bagor Kabupaten Nganjuk. yang hasil kesimpulannya bahwa variabel kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Selanjutnya Penelitian dari Mei Fera Sihotang (2020) dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Marubun Bayu, Kabupaten Simalungun, Kecamatan Tanah Jawa”. yang hasil kesimpulannya bahwa variabel kepemimpinan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Penelitian dari Penelitian dari Tepi Peirisal (2015) dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Desa Sukakerti Kecamatan Cisalak Kabupaten Subang” yang hasil kesimpulannya bahwa variabel kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan masyarakat. Sesuai juga dengan Penelitian dari Adhitya Irvan Wardaka (2020) dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin, dan Budaya Organisasi Terhadap KinerjaPegawai” yang yang hasil kesimpulannya bahwa variabel kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja pegawai (kualitas pelayanan masyarakat).

**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

1. **Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif yang digunakan untuk manganalisis data pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. Jenis penelitian ini bersifat hubungan yang menanyakan dua variabel yang memiliki sebab akibat. Penelitian kuantitatif menurut (Creswell, 2016) adalah penelitian yang bekerja dengan angka yang datanya berwujud bilangan (skor atau nilai, peringkat atau frekuensi) yang dianalisis menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel yang lain.

1. **Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Kantor Desa Jl. Padangin RT. 03 Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong, Provinsi Kalimantan Selatan, Kodepos 71561.

1. **Populasi dan Sampel Penelitian**

**1.Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2017:80).Berdasarkan data yang ada jumlah populasi tersebut, meliputi: Perangkat Desa 8 Orang, Ketua RT 3 Orang dan Masyarakat penerima layanan 114 Orang, sehingga populasi berjumlah 125 orang.

**2. Sampel**

Sampel menurut Nawawi, adalah sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian. Dengan kata lain sampel adalah sebagian dari populasi yang dapat mewakili seluruh populasi. (Pasolong, 2013:100).

Jumlah Populasi sebanyak 125 orang meliputi: Perangkat Desa 8 Orang, Ketua RT 3 Orang dan Masyarakat penerima layanan 114 Orang. Karena jumlah populasi dari masyarakat penerima layanan cukup banyak, maka dalam penelitian ini diambil sampelnya saja. Adapun pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Disproportionate Stratified Random Sampling*, dengan mengunakan rumus Taro Yamane:

= Jumlah Sampel

= Jumlah Populasi

= Presisi yang ditetapkan 0,1 (10%)

= 53,27 = 53 (Jumlah Sampel Masyarakat penerima layanan)

Perangkat Desa : 8 Orang

Ketua Rt : 3 Orang

Masyarakat penerima layanan : 53 Orang

Berdasarkan data di atas maka Jumlah sampel respondennya 64 Orang.

**3. Teknik Sampling**

Menurut (Margono, 2004)  teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. Menurut (Arikonto, 2012) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Maka dari itu teknik sampling yang dipilih adalahTeknik *Disproportionate Stratified Random Sampling* yaitu teknik yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional.

1. **Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**
2. **Variabel penelitian**

Menurut (Sugiyono, 2005) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

1. Variabel Bebas (Independent Variabel)

Menurut (Sugiyono, 2017) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah Kepemimpinan (X).

1. Variabel Terikat (Dependent Variabel)

Menurut (Sugiyono, 2017) variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah Kualitas Pelayanan (Y).

1. **Definisi Operasional**

Menurut (Hikmawati, 2020)Definisi Operasional ialah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau “mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain” (Young, dikutip oleh Koentjarangningrat,1991:23).

1. Kepemimpinan sebagai variabel bebas (X)
2. Kualitas Pelayanan sebagai variabel terikat (Y)

**Tabel 1.**

**Definisi Operasional Variabel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Definisi Operasional Variabel | Indikator | Deskripsi |
| Kepemimpinan (X) (Kartono 2014) | Kepemimpinan adalah “kemampuan untuk memberikan pengaruh yang konstruktif kepada orang lain untuk melakukan satu usaha kooperatif mencapai tujuan yang sudah dicanangkan”. | 1. Kemampuan mengambil Keputusan 2. Kemampuan Memotivasi 3. Kemampuan Komunikasi   4. Kemampuan mengendalikan bawahan   1. Tanggung Jawab   6. kemampuan mengendalikan emosional | * Mampu mengambil keputusan yang tepat * Mampu dalam mengambil keputusan yang tegas * Mampu dalam menganalisis resiko dan kusekoensi keputusan * Memberi apresiasi atau penghargaan atas prestasi. * selalu menghargai dan memuji bawahan yang mempunyai kinerja bagus * Mendorong bawahannya untuk meningkatakan kemampuan mereka * Menyampaikan informasi secara singkat dan jelas * menggunakan bahasa yang baik * Mendengarkan masukan dari orang lain dengan baik * Memberikan arahan dan petunjuk * Mempengaruhi bawahan untuk mengikuti keinginannya * Mendorong para bawahan untuk membagikan pendapat mereka * Mampu menyelesaikan tugas dan wewenang * Bertanggung jawab menetapkan peraturan yang jelas bagi aparat desa dan menetapkan sanksi bagi siapapun yang melanggarnya * Bertanggung jawab terhadap kebutuhan dasar aparat desa yang diperlukan dalam menjalankan tugasnya * Mampu menenangkan diri * Mampu mengatasi dorongan emosi yang muncul * Mampu bertindak secara tepat dalam mengatasi masalah |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Definisi Operasional Variabel | Indikator | Deskripsi |
| Kualitas Pelayanan (Y) Zeithhaml, Parasurman, Bery (1990) | Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. | 1. *Tangibles* (Berwujud)  2. *Reliability* (Kehandalan )  3.*Responsiveness*  (Ketanggapan )  4. *Assurance* (Jaminan)  5. Empathy (Empati) | -Kelengkapan dan kemudahan proses dan akses pelayanan  - Kebersihan dan kerapihan ruangan  - Kebersihan dan kerapihan penampilan aparat desa  - Kecermatan petugas dalam pelayanan  - Memiliki standard pelayanan yang jelas (waktu buka dan tuttup jam pelayanan)  - Petugas aparat desa jujur dalam pelayanan  - Merespon setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan  - Petugas melayani dengan cepat dan tepat  - Merespon keluhanmasyarakat dengan baik  - Petugas memberikan Jaminan tepat waktu dalam pelayanan  - Petugas memberikan Jaminan keamanan dalam pelayanan  - Petugas aparat desa mampu memberikan jawaban atau informasi terkait pertanyaan maupun keluhan  - Melayani dengan sikap ramah dan sopan  - Melayani masyarakat dengan adil  - Menghargai setiap masyarakat yang meminta pelayanan |

Sumber: Data Diolah, 2023

1. **Sumber Data**

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2013). Bila dilihat dari sumber datanya maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder.

1. **Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari lokasi penelitian, berupa hasil dari jawaban responden dari penyebaran Kouesioner kepada Pegawai desa, ketua Rt dan masyarakat yang menerima pelayanan.

1. **Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari lokasi penelitian. Data diperoleh melalui dokumen-dokumen, jurnal ilmiah, dan keterangan lainnya yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

1. **Teknik Pengumpulan Data**
2. **Observasi**

Observasi merupakan suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti. (Pasolong, 2016). Dalam observasi disini, peneliti mengamati secara langsung mengenai keadaan lingkungan, fasilitas, kepemimpinan dan bagaimana proses pelayanan yang dilakukan di kantor Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong.

1. **Kuesioner (Angket)**

Kuesioner adalah suatu pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang diisi oleh responden itu sendiri. Dalam teknik kuesioner, responden mempunyai peranan penting dalam memperoleh data yang dibutuhkan. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert merupakan suatu pengukuranyang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Pasolong, 2016).

1. **Dokumentasi**

Menurut Arikunto (2006:158) dokumentasi adalah kegiatan menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya. Dalam penelitian ini digunakan untuk mencari data-data yang dibutuhkan berhubungan dengan karyawan dengan melihat laporan-laporan serta catatan yang ada pada perusahaan tersebut.(Arikunto, 2006).

1. **Analisis Data**

Adapun langkah-langkah dalam pengolahan data yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

**1. *Editing***, yaitu pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul kembali setelah dibagikan kepada responden.

**2. *Coding***, yaitu pemberian skor atau kode untuk setiap opsi dari item instrument berdasarkan ketentuan yang ada.

**3.*Tabulating***, yaitu merekap data hasil skoring kedalam bentuk tabel rekapitulasi secara lengkap untuk seluruh item kuesioner.

Dalam penelitian ini untuk mengolah data kuesioner peneliti menggunakan aplikasi IBM SPSS 25. SPSS adalah singkatan dari *Statistical Package for* *the Social Sciences* yang digunakan untuk melakukan analisis statistik. Peneliti menggunakan aplikasi IBM SPSS 25, dengan alasan:

1. Banyak sekali analisis yang dapat dikerjakan dengan aplikasi SPSS tersebut, antara lain: Uji deskriptive, Regresi Linear, Regresi Logistik, Analisis Faktor, Uji Normalitas, Uji F dan Uji T, Independent T Test, ANOVA, MANOVA, ANCOVA, Uji Non Parametris yang banyak sekali macamnya seperti Mann Whitney U Test, wilcoxon signed rank test, spearman, kendall tau, dan lain-lain.
2. SPSS dapat juga digunakan untuk pembuatan grafik, seperti Histogram, Normal PP, Detrend PP, Boxplot, dan lain-lain. Untuk uji instrumen atau uji validitas dan uji reliabilitas, SPSS juga dapat melakukannya dengan fitur yang lengkap.

Dalam penelitian ini Teknik Analisis Data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. **Uji Validitas**

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena tidak dianggap tidak relevan. Menghitung korelasi antar data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total, memakai rumus Korelasi Product Moment.

r = Korelasi item dengan total variable

X = Skor Item

Y = Skor total variabel N = Jumlah Sampel

1. **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama, dalam menguji daftar kuesioner ini karena akan menguji alternatif jawaban lebih dari dua, sehingga uji reliabilitas menggunakan uji Alpha Cronbach. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut:

= Koefisien realibilitas instrument

k = Jumlah butir pertanyaan

Jumlah Varian butir

= Varian Total

1. **Analisis Regresi Sederhana**

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas (terikat) atas perubahan dari setiap peningkatan atau penurunan variabel bebas yang akan mempengaruhi variabel terikat. Dari jawaban daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden diolah dengan skala likert. Untuk keperluan analisis secara kuantitatif, maka jawaban dapat diberi skor, sebagai berikut:

1. Sangat baik (SB), diberi skor 5

2. Baik (B), diberi skor 4

3. Cukup Baik (CB) diberi skor 3

4. Kurang Baik (KB) 2

5. Tidak Baik (TB) diberi skor 1

Adapun kriteria penilaian berdasarkan persentase yang dikemukakan oleh (Arikunto, 2008), yaitu :

**Tabel 2.**

**Persentase Hasil Penilaian**

|  |  |
| --- | --- |
| **Persentase** | **Kreteria** |
|  | Sangat Baik |
|  | Baik |
|  | Cukup Baik |
|  | Kurang Baik |
|  | Tidak Baik |

Analisis Regresi Sederhana ini di maksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan rumus menurut (Sugiyono, 2017:183).

**Y’ = a +b X**

Y’ = Nilai yang diprediksikan (Kualitas Pelayanan)

a = Konstanta atau bila harga X = 0

b = Koefisien regresi

X = Nilai variabel independen (Kepemimpinan)

Untuk mencari nilai a dan b, dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut

a =   (Σy) (Σx²) – (Σx) (Σxy)  
.        n(Σx²) – (Σx)²

b =   n(Σxy) – (Σx) (Σy)  
.     n(Σx²) – (Σx)²

1. **Koefisien Korelasi**

Teknik statistik ini digunakan untuk menguji besarnya keeratan hubungan dari dua variabel atau lebih. Besar kecilnya hubungan antaradua variabel dinyatakan dalam bilangan yang disebut Koefisien Korelasi (r).Nilai Koefisien Korelasi paling kecil = -1 dan paling besar = 1, jadi nilai Koefisien Korelasi, dapat dinyatakan sebagai berikut : -1 < 0 < 1. Untuk menghitung Koefisien Korelasi Pearson-nya di gunakan rumus menurut (Sugiyono, 2017:183) :

Keterangan :

Koefisien Korelasi antara x dan y

Jumlah nilai butir variabel X

Jumlah nilai butir variabel Y

Jumlah hasil perkalian antara nilai butir variabel X dan Y

**Tabel 3.**

**Tingkat keeratan koefisien korelasi**

|  |  |
| --- | --- |
| **Interval Koefisien Korelasi** | **Tingkat Hubungan** |
|  | Sangat Lemah |
|  | Lemah |
|  | Sedang |
|  | Kuat |
|  | Sangat Kuat |

Sumber : (Sugiyono, 2008)

1. **Uji Hipotesis**

Uji Hipotesis (uji t) digunakan untuk mengetahui apakah koefisien regresi signifikan atau tidak pada masing-masing variabel independen (x) terhadap variabel dependen (Y). Langkah-langkah untuk uji hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Membuat hipotesis dalam bentuk kalimat

H.a Kepemmimpinan berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong

H.o Kepemmimpinan tidak berpengaruh langsung secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong

1. Menentukan Taraf Signifikan

Menentukan taraf signifikan dengan ketentuan a = 5% atau 0,05%. Jika nilai signifikasi > 0,05 maka Ho diterima, sebaliknya jika nilai signifikasi < 0,05 maka Ho ditolak

1. Kaidah Pengujian Hipotesis
2. Jika thitung> ttabel,maka Ho ditolak dan Ha diterima, hal ini menyatakan bahwa terdapat hubungan atau pengaruh antara kepemimpinan (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y).
3. Jika thitung> ttabel. Maka Ho diterima dan Ha ditolak, hal ini menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan atau pengaruh antara kepemimpinan (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y),

**H. Waktu Penelitian**

Berdasarkan Keadaan yang telah dilalui, maka penelitian ini dimulai dari pengajuan judul dan penyusunan proposal yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Mei sampai Juli 2023, pada bulan Mei 2023 peneliti melakukan seminar proposal. Setelah proposal diterima, dilanjutkan dengan skripsi penelitian langsung turun ke lapangan serta mengumpulkan data mulai Juni 2023 dan pada bulan Juli Peneliti melakukan sidang skripsi.

**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. **Deskripsi Umum Lokasi penelitian**
2. **Gambaran Umum Desa**

Kantor Desa padangin terletak di Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. Kantor Desa merupakan suatu wadah untuk menjalankan urusan pemerintahan, pembangunan serta tempat penyelenggaraan urusan dibidang kemasyarakatan.

1. **Keadaan Geografis**

Desa Padangin merupakan salah satu dari beberapa Desa yang ada di Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong Provinsi Kalimantan Selatan. Luas wilayah menurut penggunaan 1 Ha = 10.000 m2 atau 1 m2 = 0,0001 Ha.

**Tabel 4.**

**Batas Wilayah**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Batas | Desa/Kelurahan | Kecamatan |
| Sebelah Utara | Lukbayur | Tanta |
| Sebelah Selatan | Harus | Muara Harus |
| Sebelah Timur | Walangkir | Tanta |
| Sebelah Barat | Murung Baru | Tanta |

Sumber : Profil Desa Padangin

**3. Demografi**

Desa Padangin mempunyai jumlah penduduk sebanyak 1.156 orang, yang terdiri dari laki-laki 585 orang, dan perempuan 571 orang, dengan jumlah 372 KK yangtersebar dalam 3 RT. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5.**

**Jumlah Penduduk Desa Padangin**

|  |  |
| --- | --- |
| Jumlah Laki-laki | 585 Orang |
| Jumlah Perempuan | 571 Orang |
| Jumlah Total | 1.156 Orang |
| Jumlah Kepala Keluarga | 372 KK |

Sumber: Profil Desa Padangin

**4. Keadaan Organisasi**

**Visi dan Misi**

a. Visi Desa

“Mewujudkan Masyarakat Desa Padangin yang Indah, Sejuk, Aman, Sejahtera, Mandiri dan Agamis”.

b. Misi Desa

Dalam mewujudkan misi Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong maka disusunnya misi Desa sebagai berikut:

1. Menjaga keindahan Desa Padangin
2. Memberikan rasa aman bagi masyarakat dengan berusaha menjaga stabilitas dan suasana desa yang kondusif.
3. Mengoptimalkan kinerja perangkat desa secara maksimal sesuai tugas dan fungsi perangkat desa demi tercapainya pelayanan yang baik bagi masyarakat
4. Menyelenggarakan pemerintahan yang bersih dengan berdasarkan transparansi dan aspirasi masyarakat.
5. Meningkatkan ekonomi masyarakat, khususnya ekonomi menengah kebawah dan home industri.
6. Menjadikan warga desa yang agamis dengan cara mendirikan dan mengembangkan majelis Ta’lim.

**5. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa**

**Gambar 2.**

**Struktur Organisasi Pemerintahan Desa**

Kepala Desa

Sekretaris Desa

Kasi Kesejahteraan

Kasi Pemerintahan

Kaur Umum & Tata Perencanaan

Kasi Pelayanan

Staf Keuangan

Staf Aset Desa

Kaur Keuangan

**6. Uraian Tugas dan Fungsi Aparat Desa**

Berdasarkan Perubahan Peraturan Bupati Tabalong Nomor 19 Tahun 2019 Atas Peraturan Bupati Tabalong Nomor 45 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Tabalong.

Menurut Bupati Tabalong Nomor 19 Tahun 2019 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa dan Perangkat Desa Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa menyatakan:

a. Kepala Desa

1. Kepala Desa Berkedudukan sebagai Kepala Pemerintah Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa.
2. Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan pembangunan, pembinaaan kemasyarakatan dan pemberdayaan masyarakat.
3. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Desa memiliki tugas sebagai berikut:

a) Menyelenggarakan pemerintahan Desa, seperti tata kerja pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertahanan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah;

b) Melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana pedesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan;

c) Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan;

d) Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat dibidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda olahraga, dan karangtaruna; dan

e) Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

b. Sekretaris Desa

1. Sekretaris Desa berkeddukan sebagai unsur pimpinan Sekretaris Desa.
2. Sekretaris Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan
3. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2), Sekretaris Desa mempunyai tugas:

a) Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi;

b) Melaksanakan urusan umun seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian asset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum;

c) Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Petangkat Desa, Badan Pemusyawarahan Desa, dan lembaga pemerintahan lainnya; dan

d) Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana APB Desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

c. Kepala Urusan Umum dan Perencanaan

1. Kepala Urusan Umum dan Perencanaan berkedudukan sebagai unsur staf Sekretariat.
2. Kepala Urusan Umum dan Perencanaan bertugas membantu Sekretaris dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.
3. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Kepala Urusan Umum dan Perencanaan mempunyai fungsi:

a) Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah dinas;

b) Melaksanakan administrasi surat menyurat;

c) Melaksanakan arsiparis dan ekspedisi pemerintahan desa;

d) Melaksanakan penataan administrasi perangkat desa;

e) Penyediaan prasarana Perangkat desa dan kantor;

f) Penyiapan rapat-rapat

g) Pengadministrasian aset desa;

h) Pengadministrasian inventarisasi desa;

i) Pengadministrasian perjalanan dinas;

j) Melaksanakan pelayanan umum;

k) Mengkoordinasikan urusan perencanaan desa;

l) Menyusun Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (RAPBD)

m) Melakukan monitoring dan evaluasi program pemerintahan desa;

n) Menyusun rencana pembangunan angka menengah desa (RPJMDesa) dan rencana kerja pemerintahan desa (RKPDesa);

o) Menyusun laporan kegiatan desa; dan

p) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan

e. Kepala Urusan Keuangan

1. Kepala Urusan Keuangan berkedudukan sebagai unsure staf Sekretariat.
2. Kepala Urusan Keuangan bertugas membantu Sekretariat Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.
3. Untuk melaksanakan tugas sebagimana dimaksud pada ayat (2) Kepala Urusan Keuangan mempunyai fungsi:

a) Pengurusan administrasi keuangan desa;

b)pengurusan administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran desa;

c) Melaksanakan verifikasi administtrasi keuangan desa;

d) Melaksanakan administrasi penghasilan kepala desa;

e) Melaksanakan administrasi penghasilan perangkat desa;

f) Melaksanakan administrasi penghasilan BPD;

g) Melaksanakan administrasi penghasilan lambaga pemerintahan desa lainnya; dan

h) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

e. Kepala Seksi Pemerintahan

1. Kepala Seksi Pemerintahan berkedudukan sebagai unsur pelaksana teknis bidang pemerintahan.
2. Kepala Seksi Pemerintahan bertugas membantu Kepala Desa sebagai pelaksana tugas operasional dibidang pemerintahan.
3. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi:

a) Melaksanakan manajemen tata kerja pemerintahan desa;

b) Menyusun rancangan regulasi desa;

c) Melaksanakan pembinaan masalah pertahanan;

d) Melaksanakan pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat desa;

e) Melaksanakan upaya perlindungan masyarakat desa;

f) Melaksankan pembinaan masalah kependudukan;

g) Melaksanakan penataan dan pengelolaan wilayah desa;

h) Melaksanakan pendataan dan pengelolaan profil desa; dan

i) Melakukan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

f. Kepala Seksi Kesejahteraan

1. Kepala Seksi Kesejahteraan berkedudukan sebagai unsure pelaksana teknis bidang pembangunan
2. Kepala Seksi Kesejahteraan bertugas membantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasianal dibidang pembangunan
3. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Seksi Kesejahteraan mempunyai fungsi:

a) Melaksanakan pembangunan sarana dan prasarana pedesaan;

b) Melaksankan pembangunan dibidang pendididkan;

c) Melaksankan pembangunan bidang kesehatan;

d) Menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan desa;

e) Melaksankan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat dibidang sosial budaya;

f) Melaksankan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat dibidang ekonomi;

g) Melaksankan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat dibidang politik;

h) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat dibidang lingkungan hidup;

i) Melaksankan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat dibidang pemberdayaan keluarga;

j) Melaksankan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat dibidang pemuda, olahraga dan karang taruna; dan

k) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

g. Kepala Seksi Pelayanan

1). Kepala Seksi Pelayanan berkedudukan sebagai unsure pelaksana teknis bidang pelayanan.

2). Kepala Seksi Pelayanan bertugas membantu kepala desa sebagai pelaksana tugas operasional dibidang pelayanan.

3). Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Kepala Seksi Pelayanan mempunyai fungsi:

a) Melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban msyarakatdesa;

b). Meningkatkan upaya partisipasi msyarakat desa;

c). Melaksanakan pelestarian nilai sosial budaya masyarakat desa;

d).Melaksanakan pelestarian nilai social budaya, keagamaan dan ketanagakerjaan masyarakat desa; dan

e). Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

**B. Deskripsi Hasil Penelitian**

**1. Deskripsi Data Penelitian**

Penelitian ini menguraikan mengenai Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dan seberapa besar pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. Dalam penelitian ini, diambil sampel 64 orang yang terdiri dari pegawai aparat desa 8 orang, ketua RT 3 orang dan Masyarakat 53 orang.

Dalam penelitian sampel, karakteristik responden dikelompokkan menurut jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Oleh karena itulah uraian mengenai karakteristik responden dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat disajikan melalui tabel dibawah yaitu:

**Tabel 6.**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
| Perempuan | 33 | 52% |
| Laki-Laki | 31 | 48% |
| Total | 64 | 100% |

Sumber: Data diolah, 2023

Dari penelitian diatas jenis kelamin perempuan diketahui yang mengisi kuesioner paling banyak yaitu sebanyak 52%. Sedangkan responden laki-laki yang paling sedikit mengisi kuesioner yaitu sebanyak 48%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat diidentifikasi sebagai berikut:

**Tabel 7.**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Usia | Frekuensi | Persentase |
| 20-30 | 23 | 36% |
| 31-40 | 8 | 13% |
| 41-50 | 22 | 34% |
| > 50 | 11 | 17% |
| Total | 64 | 100% |

Sumber: Data diolah,2023

Dari penelitian mengenai karakteristik responden berdasarkan usia diketahui usia terbanyak yang mengisi kuesioner adalah usia 20-30 tahun sebanyak 36%, usia 41-50 tahun sebanyak 34%, usia >50 tahun sebanyak 17%, dan usia 31-40 sebanyak 13%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik berdasarkan pendidikan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

**Tabel 8.**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pendidikan | Frekuensi | Persentase |
| Tidak Lulus | 0 | 0% |
| SD | 21 | 33% |
| SMP | 8 | 13% |
| SMA | 31 | 48% |
| S1 | 4 | 6% |
| Total | 64 | 100% |

Sumber: Data diolah, 2023

Dari penelitian diatas mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan diketahui Tidak lulus sebanyak 0%, SD sebanyak 33%. SMP sebanyak 13%, SMA sebanyak 48%, dan S1 sebanyak 6%.

**2. Deskripsi dan Analisis Data**

**1). Kepemimpinan**

Pada variabel Kepemimpinan Kepala Desa terdapat enam indikator yaitu kemampuan mengambil keputusan, kemampuan memotivasi, kemampuan komunikasi, kemampuan mengendalikan bawahan, tanggung jawab dan kemampuan mengendalikan emosional.

**Tabel 9.**

**Statistik Deskriptif Var iabel Kepemimpinan (X)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descriptive Statistics** | | | | | |
|  | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| X1 | 64 | 2,00 | 5,00 | 3,3281 | 0,56497 |
| X2 | 64 | 2,00 | 5,00 | 3,2969 | 0,70553 |
| X3 | 64 | 2,00 | 5,00 | 3,3438 | 0,64780 |
| X4 | 64 | 2,00 | 4,00 | **2,9219** | 0,84148 |
| X5 | 64 | 1,00 | 5,00 | 3,2344 | 0,70693 |
| X6 | 64 | 2,00 | 5,00 | 3,2813 | 0,67774 |
| X7 | 64 | 2,00 | 5,00 | 3,2656 | 0,85898 |
| X8 | 64 | 2,00 | 5,00 | **3,7969** | 0,69419 |
| X9 | 64 | 2,00 | 4,00 | 3,2344 | 0,61055 |
| X10 | 64 | 2,00 | 5,00 | 3,3438 | 0,56957 |
| X11 | 64 | 2,00 | 4,00 | 3,1406 | 0,61379 |
| X12 | 64 | 1,00 | 5,00 | 3,2500 | 0,75593 |
| X13 | 64 | 2,00 | 5,00 | 3,3438 | 0,59678 |
| X14 | 64 | 2,00 | 4,00 | 3,1875 | 0,73193 |
| X15 | 64 | 2,00 | 4,00 | 3,2344 | 0,61055 |
| X16 | 64 | 2,00 | 5,00 | 3,3906 | 0,55255 |
| X17 | 64 | 2,00 | 5,00 | 3,2500 | 0,64242 |
| X18 | 64 | 2,00 | 5,00 | 3,2813 | 0,70076 |
| TotalX | 64 | 46,00 | 85,00 | 59,1250 | 8,61062 |
| Valid N (listwise) | 64 |  |  |  |  |

Sumber: Angket, SPSS 25. 2023

Berdasarkan tabel statistik deskriptif diketahui nilai rata-rata tertinggi adalah 3,7969 dengan item pertanyaan X8 terkait indikator kemampuan komunikasi. Sedangkan nilai rata-rata terendah adalah 2,9219 dengan item X4 terkait indikator kemampuan memotivasi.

**2). Kualitas Pelayanan**

Pada variabel Kualitas Pelayanan terdapat lima indikator yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.

**Tabel 10.**

**Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Descriptive Statistics** | | | | | |
|  | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| Y1 | 64 | 2,00 | 5,00 | **3,1563** | 0,87684 |
| Y2 | 64 | 2,00 | 5,00 | 3,6094 | 0,63289 |
| Y3 | 64 | 2,00 | 5,00 | 3,6563 | 0,64780 |
| Y4 | 64 | 1,00 | 5,00 | **2,8750** | 1,04654 |
| Y5 | 64 | 2,00 | 5,00 | 3,3438 | 0,64780 |
| Y6 | 64 | 2,00 | 5,00 | 3,4375 | 0,66368 |
| Y7 | 64 | 2,00 | 5,00 | 3,4219 | 0,70833 |
| Y8 | 64 | 2,00 | 5,00 | 3,2344 | 0,77136 |
| Y9 | 64 | 2,00 | 5,00 | 3,5469 | 0,66499 |
| Y10 | 64 | 2,00 | 5,00 | 3,2188 | 0,67774 |
| Y11 | 64 | 2,00 | 4,00 | 3,3125 | 0,66368 |
| Y12 | 64 | 1,00 | 4,00 | 3,2344 | 0,90400 |
| Y13 | 64 | 2,00 | 5,00 | **3,7813** | 0,62915 |
| Y14 | 64 | 1,00 | 5,00 | 3,2656 | 0,76100 |
| Y15 | 64 | 3,00 | 5,00 | 3,6250 | 0,57735 |
| Total | 64 | 34,00 | 69,00 | 50,7188 | 7,17020 |
| Valid N (listwise) | 64 |  |  |  |  |

Sumber: Angket, SPSS 25. 2023

Berdasarkan tabel statistik deskriptif diketahui nilai rata-rata tertinggi adalah 3,7813 dengan item pertanyaan Y13 terkait indikator empathy. Sedangkan nilai rata-rata terendah adalah 2,8750 dengan item Y4 terkait indikator *reliability* dan 3,1563 dengan item Y1 terkait indikator *tangibles* terendah ke dua.

**3. Uji Instrumen**

a). Uji Validitas

Uji validitas untuk soal angket Pengaruh Kepemimpinan Kepala DesaTerhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong dengan menggunakan bantuan software SPSS version 25.

Uji validitas ini bertujuan untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian angket yang di gunakan untuk memperoleh data dari responden.

Dasar pengambilan keputusan dari uji validitas sebagai berikut :

1). Nilai probabilitas tingkat signifikansi < 5% (0,05), maka dinyatakan valid

2). Jika nilai rhitung> rtabel, maka dinyatakan valid.

R tabel ditentukan dengan cara melihat angka N. N adalah jumlah sampel, sehinga N=64, karena 64 tidak ada di rtabel maka diambil 60. dengan tingkat signifikansi 5%. Sehingga didapat nilai rtabel yaitu sebesar 0,254.

**Tabel 11.**

**uji validitas Kepemimpinan (X)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Item | rtabel | rhitung | Keterangan |
| X.1 | 0,254 | 0,709 | Valid |
| X.2 | 0,254 | 0,634 | Valid |
| X.3 | 0,254 | 0,661 | Valid |
| X.4 | 0,254 | 0,768 | Valid |
| X.5 | 0,254 | 0,757 | Valid |
| X.6 | 0,254 | 0,834 | Valid |
| X.7 | 0,254 | 0,719 | Valid |
| X.8 | 0,254 | 0,265 | Valid |
| X.9 | 0,254 | 0,674 | Valid |
| X.10 | 0,254 | 0,768 | Valid |
| X.11 | 0,254 | 0,747 | Valid |
| X.12 | 0,254 | 0,822 | Valid |
| X.13 | 0,254 | 0,717 | Valid |
| X.14 | 0,254 | 0,795 | Valid |
| X.15 | 0,254 | 0,749 | Valid |
| X.16 | 0,254 | 0,704 | Valid |
| X.17 | 0,254 | 0,775 | Valid |
| X.18 | 0,254 | 0,720 | Valid |

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel Kepemimpinan (X) diatas dapat diketahui bahwa dari 18 pertanyaan terhadap 64 responden dapat diambil kesimpulan bahwa semua item pernyataan tersebut memiliki nilai rhitung > rtabel, maka dapat dinyatakan valid.

**Tabel 12.**

**Uji validitas Kualitas pelayanan (Y)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Item | rtabel | rhitung | Keterangan |
| Y.1 | 0,254 | 0,419 | Valid |
| Y.2 | 0,254 | 0,455 | Valid |
| Y.3 | 0,254 | 0,491 | Valid |
| Y.4 | 0,254 | 0,585 | Valid |
| Y.5 | 0,254 | 0,756 | Valid |
| Y.6 | 0,254 | 0,700 | Valid |
| Y.7 | 0,254 | 0,721 | Valid |
| Y.8 | 0,254 | 0,801 | Valid |
| Y.9 | 0,254 | 0,595 | Valid |
| Y.10 | 0,254 | 0,839 | Valid |
| Y.11 | 0,254 | 0,679 | Valid |
| Y.12 | 0,254 | 0,747 | Valid |
| Y.13 | 0,254 | 0,676 | Valid |
| Y.14 | 0,254 | 0,808 | Valid |
| Y.15 | 0,254 | 0,641 | Valid |

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel Kualitas Pelayanan (Y) diatas dapat diketahui bahwa dari 15 pertanyaan terhadap 64 responden dapat diambil kesimpulan bahwa semua item pernyataan tersebut memiliki nilai rhitung > rtabel, maka dapat dinyatakan valid.

b). Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk soal angket Pengaruh Kepemimpinan Kepala DesaTerhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong dengan menggunakan bantuan software SPSS version 25. Uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu angket yang digunakan oleh peneliti.

Adapaun dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas sebagai berikut:

JIka nilai Cronbach’s Alpha > 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.Sedangkan jika nilai Cronbach’s Alpha < 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten..

**Tabel 13.**

**Uji Reliabilitas Kepemimpinan (X)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Item | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|
| X.1 | 0,938 | Reliabel |
| X.2 | 0,940 | Reliabel |
| X.3 | 0,939 | Reliabel |
| X.4 | 0,937 | Reliabel |
| X.5 | 0,937 | Reliabel |
| X.6 | 0,935 | Reliabel |
| X.7 | 0,938 | Reliabel |
| X.8 | 0,947 | Reliabel |
| X.9 | 0,938 | Reliabel |
| X.10 | 0,937 | Reliabel |
| X.11 | 0,937 | Reliabel |
| X.12 | 0,935 | Reliabel |
| X.13 | 0,938 | Reliabel |
| X.14 | 0,936 | Reliabel |
| X.15 | 0,937 | Reliabel |
| X.16 | 0,938 | Reliabel |
| X.17 | 0,936 | Reliabel |
| X.18 | 0,938 | Reliabel |

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas dapat diketahui bahwa dari 18 pertanyaan terhadap 64 responden dapat diambil kesimpulan bahwa semua item pernyataan tersebut memiliki nilai Cronbach’s Alpha > 0,60, yang artinya soal angket variabel Kepemimpinan (X) dinyatakan reliabel.

.**Tabel 14.**

**Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Y)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Item | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|
| Y.1 | 0,908 | Reliabel |
| Y.2 | 0,903 | Reliabel |
| Y.3 | 0,902 | Reliabel |
| Y.4 | 0,904 | Reliabel |
| Y.5 | 0,892 | Reliabel |
| Y.6 | 0,894 | Reliabel |
| Y.7 | 0,893 | Reliabel |
| Y.8 | 0,889 | Reliabel |
| Y.9 | 0,898 | Reliabel |
| Y.10 | 0,888 | Reliabel |
| Y.11 | 0,895 | Reliabel |
| Y.12 | 0,892 | Reliabel |
| Y.13 | 0,895 | Reliabel |
| Y.14 | 0,889 | Reliabel |
| Y.15 | 0,897 | Reliabel |

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas dapat diketahui bahwa dari 15 pertanyaan terhadap 64 responden dapat diambil kesimpulan bahwa semua item pernyataan tersebut memiliki nilai Cronbach’s Alpha > 0,60, yang artinya soal angket variabel Kualitas Pelayanan (Y) dinyatakan reliabel

c). Uji Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas (terikat) atas perubahan dari setiap peningkatan atau penurunan variabel bebas yang akan mempengaruhi variabel terikat.(Arikunto, 2008)

Adapaun dasar pengambilan keputusan Uji Analisis Regresi Sederhana sebagai berikut:

1). Jika nilai signifikansi < 0,05, artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y

2). Jika nilai thitung > ttabel, maka dinyatakan variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. ttabel ditentukan dengan cara

ttabel=.

ttabel =(0,05/2 ; 64-1-1)

= (0,025:62) (Dilihat pada distribusi nilai ttabel)

= 1,998

**Tabel 15.**

**Uji Analisis Regresi Sederhana**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 15,223 | 4,378 |  | 3,477 | 0,001 |
| X | 0,600 | 0,073 | 0,721 | 8,192 | 0,000 |
| a. Dependent Variable: Y | | | | | | |

Sumber: Angket, SPSS 25. 2023

Pada tabel nilai *constant* adalah 15,223 sedangkan nilai Kepemimpinan (X) adalah 0,600. Maka persamaan regresinya sebagai berikut: Y= a+bX atau (Y= 15,233+0,600X)

Y = variabel kriterium

X = variabel prediktor

a = variabel konstan

b = koefisien arah regrsi linier

Dari tabel *Coefficients* diketahui nilai thitung 8,192 >ttabel 1,998 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,005.

Berdasarkan hal tersebut maka ada pengaruh signifikan antara variabel Kepemimpinan (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

d). Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi digunakan untuk menguji besarnya keeratan hubungan dari dua variabel atau lebih.

Adapaun dasar pengambilan keputusan Uji Koefisien Korelasi sebagai berikut:

Jika nilai Signifikansi < 0,05, maka berkorelasi, sedangkan Jika nilai Signifikansi > 0,05, maka tidak berkorelasi.

**Tabel 16.**

**Uji Koefisien Korelasi**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Correlations** | | | |
|  | | Kepemimpinan | Kualitas Pelayanan |
| Kepemimpinan | Pearson Correlation | 1 | .721\*\* |
| Sig. (2-tailed) |  | 0,000 |
| N | 64 | 64 |
| Kualitas Pelayanan | Pearson Correlation | .721\*\* | 1 |
| Sig. (2-tailed) | 0,000 |  |
| N | 64 | 64 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | |

Sumber: Sumber: Angket, SPSS 25. 2023

Berdasarkan pada tabel diatas nilai signifikansi 0,000 < 0,05 sehingga dapat dinyatakan berkorelasi dengan tingkat hubungan kuat (72,1%) dan dengan hubungan positif.

e) Uji Hipotesis

Uji Hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah koefisien regresi signifikan atau tidak pada masing-masing variabel independen (x) terhadap variabel dependen (Y).

Adapaun dasar pengambilan keputusan Uji Hipotesis sebagai berikut:

1). Jika nilai signifikansi < 0,05, artinya variabel X signifikan atau berpengaruh terhadap variabel Y

2). Jika nilai thitung > ttabel, maka dinyatakan variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. ttabel ditentukan dengan cara

ttabel=.

ttabel =(0,05/2 ; 64-1-1)

= (0,025:62) (Dilihat pada distribusi nilai ttabel)

= 1,998

**Tabel 17.**

**Uji Hipotesis (Uji T) Pengaruh X Terhadap Y**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 15,223 | 4,378 |  | 3,477 | 0,001 |
| Kepemimpinan | 0,600 | 0,073 | 0,721 | 8,192 | 0,000 |
| a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan | | | | | | |

Sumber: Sumber: Angket, SPSS 25. 2023

Berdasarkan pada tabel diatas nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan nilai thitung 8,192 > ttabel 1,998 yang dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian, artinya terdapat pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan.

**Tabel 18.**

**Uji Hipotesis Besar Pengaruh X Terhadap Y**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summary** | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .721a | 0,520 | 0,512 | 5,009 |
| a. Predictors: (Constant), Kepemimpinan | | | | |

Sumber: Sumber: Angket, SPSS 25. 2023

Dari tabel diatas dalam uji hipotesis diperoleh koefisien determinasi R2( *R Square*) sebesar 0,520 dan nilai *Adjusted R Square* Kepemimpinan Kepala Desa berpengaruh signifikan sebesar 0,512 atau 51,2% terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong, sisanya 48,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

**C. Pembahasan**

Mengenai Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong, dari hasil analisis diatas maka dapat dilihat hubungan antara variabel Kepemimpinan terhadap variabel Kualitas Pelayanan dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian, artinya terdapat pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan.

Dimana berdasarkan tabel statistik deskriptif Kepemimpinan diketahui nilai rata-rata tertinggi adalah 3,7969 dengan item pertanyaan X8 terkait indikator kemampuan komunikasi. Sedangkan nilai rata-rata terendah adalah 2,9219 dengan item X4 terkait indikator kemampuan memotivasi.

Mengenai statistik deskriptif Kualitas Pelayanan diketahui nilai rata-rata tertinggi adalah 3,7813 dengan item pertanyaan Y13 terkait indikator *empathy*. Sedangkan nilai rata-rata terendah adalah 2,8750 dengan item Y4 terkait indikator *reliability* dan 3,1563 dengan item Y1 terkait indikator tangibles terendah kedua.

Sementara untuk mengetahui persamaan regresi dalam penelitian ini didapatkan dari tabel *Coefficients* dimana hasil analisis regresi yaitu koefisien untuk variabel Kepemimpinan (X) sebesar 0,600. Dengan konstanta sebesar 15,223 maka persamaan regresinya Y= a+Bx atau (Y= 15,233+0,600X).

Berdasarkan persamaan tersebut dapat diketahui bahwa apabila terjadi kenaikan setiap satu skor variabel kepemimpinan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong sebesar 0,600 dan sebaliknya apabila terjadi penurunan setiap satu skor variabel kepemimpinan maka akan menurunkan kualitas pelayanan publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong sebesar 0,600. Dengan demikian, semakin bagus kepemimpinan kepala desa maka akan meningkatkan kualitas pelayanan publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong..

Sedangkan pada uji koefisien korelasi didapatkan hasil nilai signifikansi 0,000 < 0,05 sehingga dapat dinyatakan berkorelasi dengan tingkat hubungan kuat (72,1%) dan dengan hubungan positif.

Sementara uji t didapatkan hasil nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan nilai thitung 8,192 > ttabel 1,998 yang dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian, artinya terdapat pengaruh Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan.

Untuk mengetahui besar pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel Kepemimpinan terhadap variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada nilai koefisien determinasi R2( *R Square*) sebesar 0,520 dan nilai *Adjusted R* Kepemimpinansebesar 0,512 atau 51,2% terhadap Kualitas Pelayanan, sisanya 48,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

**BAB V**

**PENUTUP**

**A. Kesimpulan**

Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong, dimana variabel yang digunakan yaitu Kepemimpinan (X) dan Kualitas Pelayanan (Y), didapatkan hasil kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada terdapat pengaruh variabel Kepemimpinan (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

2. Besar pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel Kepemimpinan (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,512 atau 51,2%, sisanya 48,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

**B. Saran**

Sehubungan dengan hasil penelitian, maka diajukan saran sebagai berikut:

1. Kepemimpinan Kepala Desa Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong pada kemampuan memotivasi harus lebih ditingkatkan lagi dimana semakin bagus kepemimpinan kepala desa maka akan meningkatkan kualitas pelayanan publik Di Desa Padangin.

2. Kualitas Pelayanan Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong pada kategori tangibles (kelengkapan, kemudahan proses dan akses pelayanan) dan kategori reliability (ketepatan waktu buka dan tutup jam pelayanan) harus lebih ditingkatkan lagi agar pelayanan publik di Di Desa Padangin Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong dapat menjadi lebih baik lagi.

**DAFTAR PUSTAKA**

# Sumber Jurnal dan Buku

Arikonto, S. (2012). *Prosedur Penelitian.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Arikunto, S. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif.* Jakarta: PT Rineka Cipta.

Arikunto, S. (2008). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan praktik.* Jakarta: PT Rineka Cipta.

Creswell, J. (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed.* Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Djafri, S. Q. (2017:53-55). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi.* Gorontalo: Ideas Publishing.

Hikmawati, F. (2020). *METODOLOGI PENELITIAN.* Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Julian, D. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Pelayanan Administrasi Pemerintahan Bidang Layanan Sipil Di Desa Laban Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik. *Media Mahardika Vol. 19 No. 3* , 489.

Kartono, K. (2014). *Pemimpin dan Kepemimpinan.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan .* Jakarta: PT Rineka Cipta.

Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan .* Bandung: CV. Indra Prahasta.

Pasolong, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik.* Bandung: ALFABETA.

Pasolong, H. (2013). *Metode Penellitian Administrasi Publik.* Bandung: ALFABETA.

Pasolong, H. (2016). *Teori Administrasi Publik.* Bandung: ALFABETA.

Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik.* Bandung: ALFABETA.

Peirisal, T. (2015). Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Desa sukakerti Kecamatan Cisalak Kabupaten subang. *JIA Fakultas Ilmu Administrasi (FIA)* , 1-22, Vol 8 No1.

Sellang, K. (2016). *ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori dan Aplikasinya.* Yogyakarta: PENERBIT OMBAK.

Sugiyono. (2017). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D .* Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung : ALFABETA.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: ALFABETA.

Tjiptono, F. (2012). *Manajemen Jasa (edisi 4).* Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, F. (2005). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima (edisi 2).* Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wardaka, A. I. (2020). PENGARUH KEPEMIMPINAN, DISIPLIN, DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI. *Business and Accounting Education Journal* , Vol 1 Nomor 2 128-135.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

PERMENDAGRI Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa

PERBUP Kab. Tabalong No. 19 Tahun 2019 Tentang Perubahan Peraturan Bupati Tabalong Nomor 45 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Pemerintahan Desa Kabupaten Tabalong