

## PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN BANJAR TEGAL KECAMATAN BULELENG

Dra. Luh Artaningsih, M.M.A.<sup>13</sup> [luhartaningsih28@gmail.com](mailto:luhartaningsih28@gmail.com)

Dr. Drs. I Gde Made Metera, M.Si.<sup>14</sup> [metera.made@gmail.com](mailto:metera.made@gmail.com)

I Dewa Nyoman Arta Jiwa, SE., M.M.<sup>15</sup> [idnarta0874@gmail.com](mailto:idnarta0874@gmail.com)

### ABSTRAK

Pelayanan yang baik memberikan citra yang baik bagi organisasi atau instansi yang bersangkutan. Bila pelayanan yang diberikan dapat melebihi harapan masyarakat, maka akan menimbulkan perasaan puas bagi masyarakat. Tujuan penelitian : 1) Untuk mengetahui pengaruh antara gaya kepemimpinan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng. 2) Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. 3) Untuk mengetahui pengaruh antara gaya kepemimpinan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. 4) Untuk mengetahui variabel yang lebih dominan memengaruhi kepuasan masyarakat. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 260 kk, sedangkan sampelnya 72 kk. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei penjelasan (*explanatory survey method*) dengan pendekatan kuantitatif melalui regresi dan korelasi berganda. Berdasarkan hasil Analisis Regresi Linear Berganda diperoleh Nilai konstanta ( $\alpha$ ) yang diperoleh sebesar 16.988 artinya jika variabel gaya kepemimpinan, dan Kepuasan Masyarakat bernilai 0 maka besarnya tingkat Kepuasan Masyarakat yang terjadi adalah sebesar 16.988. Koefisien regresi  $X_1 = -0.088$ , artinya jika gaya kepemimpinan naik sebanyak 1 satuan, maka Kepuasan Masyarakat akan turun sebesar 0.088. Koefisien regresi  $X_2 = 0,255$  artinya jika kualitas pelayanan meningkat sebanyak 1 satuan maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,255. Berdasarkan hasil Uji Parsial (Uji  $t$ ), maka dapat ditetapkan  $t_{hitung}$  dari masing-masing variable adalah  $X_1$  sebesar -0,942 sedangkan  $X_2$  sebesar 2,848,  $t_{tabel}$  dengan tingkat kesalahan 5% ditetapkan sebesar 1,666. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel gaya kepemimpinan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat karena  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  sedangkan variable Kepuasan Masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Berdasarkan Uji Koefisien Determinasi koefisien determinasi yang disesuaikan (*R Square*) sebesar 0,119 memberi pengertian bahwa variasi yang terjadi pada variabel Y (Kepuasan Masyarakat) adalah sebesar 11.9% ditentukan oleh variabel gaya kepemimpinan dan Kepuasan Masyarakat selebihnya sebesar 88.9% (100% -11.9%) ditentukan oleh faktor lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam analisa regresi ini. Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan tidak signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat, sebaliknya Kualitas Pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

**Kata Kunci :** Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.

<sup>13</sup> Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNIPAS

<sup>14</sup> Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNIPAS

<sup>15</sup> Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNIPAS

## 1 Latar Belakang

Pemerintahan desa merupakan sub sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang langsung berada di bawah pemerintah kabupaten. Keberhasilan suatu pemerintahan terletak pada pemerintahannya itu sendiri. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 memberikan pengakuan atas otonomi asli daerah termasuk di dalamnya yang ada di tingkat Desa.

Ketentuan ini dipertegas dalam undang-undang mengenai pemerintahan desa, terutama Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang desa, yang isinya menyebutkan bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Desa bukanlah bawahan Kecamatan, karena Kecamatan merupakan bagian dari perangkat daerah kabupaten/kota, dan desa bukan merupakan bagian dari perangkat daerah. Berbeda dengan kelurahan, desa memiliki hak untuk mengatur wilayahnya lebih luas. Namun dalam perkembangannya, sebuah desa dapat ditingkatkan statusnya menjadi kelurahan. Desa memiliki pemerintahan sendiri, terdiri atas Kepala Desa, Perangkat Desa dan BPD. Kepala Desa merupakan pimpinan penyelenggaraan Pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD. Badan Permusyawaratan Desa adalah lembaga perwujudan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintah desa. BPD berfungsi menetapkan Peraturan Desa bersama Kepala Desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat (Utami, 2007). Terkait dengan kewenangan yang dimiliki desa dalam Undang-undang yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul desa. Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa.

Suprpto (2007:223) menyatakan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang mereka rasakan dengan harapannya. Jika pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat sesuai dengan harapan, maka

masyarakat akan merasa puas. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat tidak sesuai dengan harapan maka masyarakat akan merasa kecewa atau tidak puas.

Kenyataan atau permasalahan yang ada di Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng, ada beberapa masyarakat tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan seperti : kurang ramahnya petugas, lambatnya petugas dalam menangani keluhan masyarakat, petugas kurang sigap atau tanggap dalam melayani masyarakat yang datang, serta tidak adanya kepastian dalam penyelesaian surat-surat. Hal tersebut merupakan pengalaman yang mengecewakan bagi masyarakat yang datang ke Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng sehingga masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pemerintah kelurahan/desa sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa kantor kelurahan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya. Dari jumlah yang dilayani masih jauh dari target yang sudah ditentukan oleh Kantor Kelurahan ini menunjukkan bahwa masih rendahnya jumlah pelayanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya adalah masyarakat merasa enggan untuk datang ke Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng, masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas seperti : kurang ramahnya petugas, kurang tanggap dalam menangani keluhan masyarakat, dan tidak adanya kepastian dalam mengurus surat-surat faktor lain adalah kepemimpinan pada Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng terlihat dari banyaknya keluhan dari masyarakat dari mulut ke mulut mengenai pelayanan yang lebih mendahulukan kerabat atau orang terdekat mereka sehingga dalam melayani masyarakat yang datang petugas kurang tanggap dan

lambat dalam menangani keluhan masyarakat. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas tergantung pada kualitas pemimpinnya.

Kepemimpinan (*Leadership*) dapat dikatakan sebagai cara dari seorang pemimpin (*leader*) dalam mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh unsur-unsur di dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang diinginkan sehingga menghasilkan kinerja pegawai

Perkembangan masyarakat yang semakin cepat dari waktu ke waktu membuat struktur organisasi yang terdiri dari level pimpinan ke bawah harus meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat sehingga dapat memberikan kepuasan. Jika suatu organisasi tidak bisa menyikapi hal tersebut, maka akan menimbulkan kekecewaan dari masyarakat. Untuk menghindari munculnya kekecewaan dari masyarakat tersebut maka diperlukan sumber daya manusia yang baik yang harus dimiliki oleh setiap organisasi atau instansi. Sebuah instansi atau organisasi harus didukung sumber daya manusia yang cakap dan handal, sebab orang yang ada di dalam suatu organisasi atau instansi sangat berperan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pemimpin adalah orang yang mempunyai tugas untuk mengarahkan dan membimbing bawahan dan mampu memperoleh dukungan bawahan sehingga dapat menggerakkan mereka kearah pencapaian tujuan organisasi kualitas seorang pemimpin sangat berperan penting dalam kinerja karyawan, sehingga kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang di berikan di suatu organisasi

Pelayanan yang baik memberikan citra yang baik bagi organisasi atau instansi yang bersangkutan. Pelayanan merupakan salah satu tolak ukur bagi pemecahan masalah. Pemberian pelayanan yang baik, akan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Bila pelayanan yang diberikan dapat melebihi harapan masyarakat, maka akan menimbulkan perasaan puas bagi masyarakat.

Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengisyaratkan bahwa, pemerintah dalam menyelenggarakan roda pemerintahan diberikan kewenangan dan tanggung jawab mengatur segala urusan rumah tangganya sendiri dengan mengacu pada fungsi

pemerintahan yaitu pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan. Sistem otonomi daerah memberi peluang pemerintah daerah (Provinsi dan Kabupaten/Kota) untuk mengembangkan kreativitas dan inovasi dalam menjawab tantangan pembangunan daerah demi terwujudnya masyarakat madani. Pelayanan pemerintah daerah berorientasi pada kebutuhan masyarakat, untuk pemenuhannya maka pemerintah wajib menyediakan fasilitas-fasilitas yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat secara merata dan akuntabel.

Sugiarto (2002:36) menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Parasuraman (2001:148) menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan yang sering disebut *TERRA* yaitu : *Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability dan Assurance*.

Sejak tahun 2010 pemerintah Kabupaten Buleleng menerapkan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang pelaksanaannya mengacu kepada UU 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan di tingkat penyelenggaraan dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.

Dalam upaya mendukung program pemerintah tersebut Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng juga memberikan pelayanan secara langsung dan tidak langsung. Pelayanan langsung masyarakat datang sendiri dalam pengurusan dan pengisian dokumen/blangko, sedangkan pelayanan tidak langsung melalui perwakilan oleh Kaling (Kepala Lingkungan), tokoh masyarakat, aparat desa/kelurahan, atau pihak lain yang diberikan kepercayaan oleh masyarakat.

Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan yang berkualitas. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat maka akan menimbulkan perasaan puas bagi

masyarakat itu sendiri dan sebaliknya masyarakat merasa tidak puas atas pelayanan yang mereka rasakan jika tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng meliputi: *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness* dan *Assurance*.

Sesuai dengan teori yang dicetuskan oleh Suprpto (2007:223) menyatakan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang mereka rasakan dengan harapannya. Jika pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan merasa puas. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat tidak sesuai dengan harapan maka masyarakat akan merasa kecewa atau tidak puas.

Akan tetapi kenyataan atau permasalahan yang ada di Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng, ada beberapa masyarakat tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan seperti : kurang ramahnya petugas, lambatnya petugas dalam menangani keluhan masyarakat, petugas kurang sigap atau tanggap dalam melayani masyarakat yang datang, serta tidak adanya kepastian dalam penyelesaian surat-surat. Hal tersebut merupakan pengalaman yang mengecewakan bagi masyarakat yang datang ke Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng sehingga masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Adapun jumlah masyarakat yang dilayani dari tahun 2020 s/d tahun 2022 pada Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng dapat dilihat pada tabel 1 berikut :

Tabel 1  
Jenis dan Jumlah Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Banjar Tegal  
Kecamatan Buleleng Tahun 2020,2021, dan 2022

Jenis Pelayanan	Jumlah Masyarakat (KK) Th 2022	Jumlah Pelayanan (KK) Tahun			Target Pelayanan per Tahun
		2020	2021	2022	
Surat Pengantar KK	1356	207	115	97	678
Surat Pengantar KTP	1356	189	152	104	678

Surat Keterangan Domisili	1356	90	76	25	678
Surat Keterangan SKCK	1356	101	57	59	678
Surat Keterangan Lahir	1356	80	56	36	678
Surat Keterangan pindah Domisili	1356	30	15	20	678
Surat Keterangan Usaha	1356	293	198	188	678
Surat Pernyataan Perbaikan KK	1356	150	104	19	678
Surat Pernyataan Perbaikan KTP	1356	179	100	79	678
Surat Keterangan Meninggal	1356	45	70	24	678
Surat Keterangan Miskin	1356	100	65	32	678
Surat Keterangan Silsilah Keluarga	1356	30	15	16	678
Surat Keterangan Belum Pernah Menikah	1356	100	89	65	678
Surat Keterangan Penghasilan	1356	56	40	35	678
Surat Keterangan Harga Tanah	1356	150	48	101	678
<b>Jumlah</b>	<b>20340</b>	<b>1800</b>	<b>1200</b>	<b>900</b>	<b>10170</b>
<b>Rata -Rata</b>	<b>1356</b>	<b>120</b>	<b>80</b>	<b>60</b>	<b>678</b>

Sumber : Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng Tahun 2020,2021, dan 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas jumlah yang dilayani pada tahun 2020 rata-rata adalah 120 KK dari target pelayanan yang seharusnya adalah 678 KK, tahun 2021 rata-rata jumlah yang dilayani adalah 80 KK dari target pelayanan yang seharusnya adalah 678 KK, dan tahun 2022 rata-rata yang dilayani adalah 60 KK dari target pelayanan yang seharusnya adalah 678 KK, dapat dilihat dari tahun 2018-2020 jumlah yang dilayani mengalami penurunan. Dari jumlah yang dilayani masih jauh dari target yang sudah ditentukan oleh Kantor Kelurahan ini menunjukkan bahwa masih rendahnya jumlah pelayanan dipengaruhi oleh berbagai

faktor, diantaranya adalah masyarakat merasa enggan untuk datang ke Kantor Kelurahan, masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas seperti : kurang ramahnya petugas, kurang tanggap dalam menangani keluhan masyarakat, dan tidak adanya kepastian dalam mengurus surat-surat faktor lain adalah kepemimpinan pada Kantor Kelurahan Banjar Tegal terlihat dari banyaknya keluhan dari masyarakat dari mulut ke mulut mengenai pelayanan yang lebih mendahulukan kerabat atau orang terdekat mereka sehingga dalam melayani masyarakat yang datang petugas kurang tanggap dan lambat dalam menangani keluhan masyarakat. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas tergantung pada kualitas pemimpinnya.

Dalam penelitian ini akan dikaji hubungan variabel gaya kepemimpinan dan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng.

## **2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah terdapat pengaruh antara gaya kepemimpinan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng?
3. Apakah ada pengaruh antara gaya kepemimpinan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat?
4. Variabel manakah yang lebih dominan memengaruhi kepuasan masyarakat pada Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng?

## **3 Tinjauan Pustaka**

### **Konsep Kepemimpinan**

Pemimpin pada hakikatnya adalah seorang yang mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi perilaku orang lain di dalam kerjanya dengan menggunakan kekuasaan. Martoyo (2000:176), menyatakan bahwa kepemimpinan adalah

seluruh aktivitas dalam rangka mempengaruhi orang-orang agar mau bekerjasama untuk mencapai tujuan yang memang diinginkan bersama.

Gorda (2004: 34) menyatakan bahwa tipe atau gaya kepemimpinan dapat dibedakan menjadi tiga macam, yaitu: Gaya Kepemimpinan Demokratis, Gaya Kepemimpinan Otoriter, dan Gaya Kepemimpinan Bebas.

### **Konsep Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen tersebut. Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Ciri-ciri pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan menurut Tjiptono (2012:35) adalah :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.
- 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan dan lain-lain.

Ciri-ciri pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan menurut Tjiptono (2012:35) adalah :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- 2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang

tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan lain-lain.

- 6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan dan lain-lain.

### **Konsep Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan adalah perasaan senang dan bahagia atas suatu produk atau jasa yang didapat dan hasilnya sesuai dengan yang mereka harapkan. Tjiptono (2014: p.353) kata “kepuasan atau satisfaction: berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup banyak, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat) secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Pengukuran kepuasan konsumen (Tjiptono, 2014: 368-369) memiliki enam konsep inti yaitu : Pengukuran kepuasan konsumen (Tjiptono, 2014: 368-369) memiliki enam konsep inti yaitu : kepuasan pelanggan keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi harapan, niat beli ulang, kesediaan untuk merekomendasi dan ketidakpuasan pelanggan.

## **4. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis diskriptif, analisis kuantitatif dan analisis kualitatif.

### **Analisis Diskriptif**

Analisis ini dilakukan untuk mendiskripsikan data yang diperoleh melalui penyebaran kuisioner.

### **Analisis Kuantitatif**

Menguji hipotesis digunakan teknik statistik regresi sederhana; regresi ganda; korelasi sederhana dan korelasi ganda.

- a. Rumus Persamaan Regresi Sederhana :

$$Y = a + b_1$$

- b. Rumus Persamaan Regresi Ganda :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

- c. Rumus Korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) :

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum xy) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

dimana :  $r_{hitung}$  = Koefisien Korelasi

X = Variabel Bebas

Y = Variabel Terikat

n = Jumlah Responden

Korelasi PPM dilambangkan (r) dengan ketentuan nilai r tidak boleh lebih dari harga (-1 ≤ r ≤ +1). Apabila nilai r = -1 artinya korelasi negatif sempurna; r = 0 artinya tidak ada korelasi; dan r = 1 berarti korelasinya sangat kuat

Sedangkan arti harga r akan dikonsultasikan dengan tabel dibawah ini:

Tabel 2  
Interval Koefisien Korelasi dan Tingkat Hubungan

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,200	Tidak berkorelasi
0,200 – 0,400	Korelasi rendah
0,400 – 0,600	Korelasi agak rendah
0,600 – 0,800	Korelasi cukup
0,800 – 1,000	Korelasi tinggi (kuat)

Sumber Arikunto (2002)

Selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap variabel Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinasi sebagai berikut :

$$D = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

D = nilai koefisien determinan

r = nilai koefisien korelasi

Pengujian lanjutan yaitu uji signifikan yang berfungsi apabila peneliti ingin mencari makna hubungan variabel X terhadap Y, maka hasil korelasi PPM tersebut diuji dengan uji Signifikan dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{2\sqrt{1-r^2}}$$

dimana :

$t_{hitung}$  = nilai t

r = nilai koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Distribusi (tabel t) untuk  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan ( $dk = n - 2$ )

Kaidah keputusan

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti signifikan

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  berarti tidak signifikan

Analisis korelasi berganda untuk menguji hipotesis ke-4 yaitu apakah ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan secara simultan antara Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ).

d. Rumus Korelasi ganda :

$$R_{X_1.X_2.Y} = \frac{\sqrt{r_{X_1.Y}^2 + r_{X_2.Y}^2 - 2(r_{X_1.Y})(r_{X_2.Y})(r_{X_1.X_2})}}{1 - r_{X_1.X_2}^2}$$

Selanjutnya untuk mengetahui signifikan korelasi ganda dicari dulu  $F_{hitung}$  kemudian dibandingkan dengan  $F_{tabel}$ .

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1-R^2)}{n-k-1}}$$

Dimana:

R = Nilai Koefisien Korelasi Ganda

K = Jumlah Variabel Bebas (*Independent*)

N = Jumlah Sampel

$F_{hitung}$  = Nilai F yang dihitung

Kaidah pengujian signifikansi :

Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak artinya signifikan

Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima artinya tidak signifikan

Carilah nilai  $F_{tabel}$  menggunakan Tabel F dengan rumus :

Taraf signifikan :  $\alpha = 0,01$  atau  $\alpha = 0,05$

$$F_{tabel} = F_{\{1-\alpha\}(dk=k),(dk=n-k-1)\}}$$

### Analisis Kualitatif

Analisis ini dipergunakan untuk memberikan keterangan-keterangan atau penjelasan-penjelasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng terhadap kepuasan masyarakat serta penjelasan yang ada kaitannya dengan analisis kuantitatif.

## 5 Hasil Uji Data Penelitian

### 1) Deskriptif Statistik

Statistic deskriptif menggambarkan tentang ringkasan data – data penelitian seperti *Mean, standard deviasi, varian, modul, dll* (Priyatno, 2008). Dalam penelitian ini dilakukan analisis deskriptif dengan memberikan gambaran data tentang jumlah data, nilai minimum, nilai maksimum, *mean* dan *standar deviasi* dengan bantuan aplikasi SPSS versi 28.

Tabel 3  
Hasil Deskriptif Statistic

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepemimpinan (X1)	72	23	35	28,54	2,385
Kualitas Pelayanan(X2)	72	21	33	26,92	2,499
Kepuasan Masyarakat (Y)	72	17	26	21,33	1,979
Valid N (listwise)	72				

Sumber : Berdasarkan perhitungan dengan bantuan program SPSS versi 28

## 6 Hasil Penelitian

Setelah dilakukan uji kualitas data untuk melihat tingkat normalitas data, maka selanjutnya data akan di analisis dengan model Regresi Linier Berganda untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan pada penelitian ini.

### 1) Analisis Regresi Linear Berganda

Setelah hasil uji asumsi klasik dilakukan dan hasilnya secara keseluruhan menunjukkan model regresi memenuhi asumsi klasik, maka tahap berikut adalah melakukan evaluasi dan interpretasi model regresi berganda. (Ghozali, 2018)

Tabel 5  
Hasil Uji Regresi

		Model		
		1		
		(Constant)	Kepemimpinan	Kualitas Pelayanan
Unstandardized Coefficients	B	16,988	-,088	,255
	Std. Error	3,698	,094	,090
Standardized Coefficients	Beta		-,107	,322
T		4,593	-,942	2,848
Sig.		<,001	,350	,006
95,0% Confidence Interval for B	Lower Bound	9,610	-,276	,076
	Upper Bound	24,367	,099	,434
Correlations	Zero-order		-,122	,328
	Partial		-,113	,324
	Part		-,106	,322

Sumber : Berdasarkan perhitungan dengan bantuan program SPSS versi 28

Berdasarkan table diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah:

$$Y = 16.988 + -0.088X_1 + 0.255X_2 + e$$

Hasil pengujian yang diperoleh diatas adalah sebagai berikut :

- Nilai konstanta ( $\alpha$ ) yang diperoleh sebesar 16.988 artinya jika variable Gaya Kepemimpinan, dan Kepuasan Masyarakat bernilai 0 maka besarnya tingkat Kepuasan Masyarakat yang terjadi adalah sebesar 16.988
- Koefisien regresi  $X_1 = -0.088$ , artinya jika Gaya Kepemimpinan naik

sebanyak 1 satuan, maka Kepuasan Masyarakat akan turun sebesar 0.088

c. Koefisien regresi  $X_2 = 0,255$  artinya jika kualitas pelayanan meningkat sebanyak 1 satuan maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,255.

## 2) Hasil Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini untuk melihat sejauh mana pengaruh secara terpisah dari masing-masing variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y) berdasarkan hasil regresi yang ada pada tabel diatas uji t dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dengan tingkat kesalahan 5%. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka dapat disimpulkan variable tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan. Untuk menentukan  $t_{tabel}$  maka kita tentukan dulu *degree of freedom* (df) atau angka derajat kebebasannya dengan cara jumlah sampel dikurangi jumlah variable bebas maka diperoleh angka df 72 sehingga dapat ditetapkan  $t_{tabel}$  adalah sebesar 1.666. (Widjarjono,2010) seperti yang terlihat pada gambar berikut

Berdasarkan analisis di atas, maka dapat ditetapkan  $t_{hitung}$  dari masing – masing variable adalah  $X_1$  sebesar-0,942 sedangkan  $X_2$  sebesar 2,848. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variable Gaya Kepemimpinan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat karena  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  sedangkan variable Kepuasan Masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ .

## 3) Uji Koefisien Determinasi

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variable independen (Gaya Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan) terhadap Variabel dependen (Kepuasan Masyarakat). (Ghozali, 2011)

Tabel 7  
Uji Koefisien Determinasi  
**Model Summary<sup>b</sup>**

	Model 1
R	,344 <sup>a</sup>
R Square	,119
Adjusted R Square	,093
Std. Error of the Estimate	1,884

Change Statistics	R Square Change	,119
	F Change	4,642
	df1	2
	df2	69
	Sig. F Change	,013
Durbin-Watson		1,226

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan, Gaya Kepemimpinan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan perhitungan dengan bantuan program SPSS versi 20

Pada tabel hasil uji koefisien determinasi di atas terlihat bahwa koefisien determinasi yang disesuaikan (*R Square*) sebesar 0,119 memberi pengertian bahwa variasi yang terjadi pada variabel Y (Kepuasan Masyarakat) adalah sebesar 11.9% ditentukan oleh variable Gaya Kepemimpinan dan Kepuasan Masyarakat selebihnya sebesar 88.9% (100% -11.9%) ditentukan oleh faktor lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam analisa regresi ini.

## 7 Pembahasan

### 1) Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian Uji Parsial (Uji-t) hipotesis X1 diperoleh bahwa Kepemimpinan memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Pengujian pengaruh variable Kepemimpinan terhadap Kepuasan Masyarakat dapat diketahui dengan melihat nilai thitung untuk variable ini sebesar -0,942. Sementara itu nilai pada table distribusi 5% sebesar 1.666. Maka  $t_{hitung} (-0,942) < t_{tabel} (1.666)$ . Hal ini berarti variable kepemimpinan (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini juga diperkuat dengan nilai signifikansi yang lebih besar ( $0,350 > 0,05$ ) artinya variable kepemimpinan (X1) memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

### 2) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berbeda dengan variable Kepemimpinan, variable Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil pengujian Uji Parsial (Uji-t) hipotesis X2 diperoleh bahwa nilai

thitung untuk variable ini sebesar 2.848. Sementara itu nilai pada table distribusi 5% sebesar 1.666. Maka  $t_{hitung} (2.848) > t_{tabel} (1.666)$ . data tersebut juga diperkuat dengan nilai signifikansi yang lebih besar ( $0,006 < 0,05$ ) artinya variable Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh positif dan sangat signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil uji t di atas maka dapat disimpulkan bahwa variable yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat adalah variable Kualitas Pelayanan (X2) dengan nilai thitung yang paling besar (2.848), dengan signifikansi sebesar 0,006 yang lebih kecil dari nilai tingkat kesalahan 0,05. Sedangkan variable Kepemimpinan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sehingga dapat disimpulkan masyarakat mengabaikan factor kepemimpinan untuk memperoleh kepuasan dalam pelayanan. Oleh karena itu, kedua variable independent yang ditentukan tidak secara simultan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

### **3) Pengaruh antara kepemimpinan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat**

Menurut KBBI kata simultan memiliki makna bergerak bersama, pada penelitian ini kata simultan dimaknai bahwa variable kepemimpinan dan variable kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sama terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan pembahasan dan analisis dari kedua variable independen di atas dimana diperoleh hasil bahwa variable kepemimpinan memiliki pengaruh terbalik terhadap kepuasan masyarakat sedangkan dari variable kualitas pelayanan diperoleh hasil bahwa memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, maka dapat disimpulkan bahwa kedua variable independen yang ditentukan tidak secara simultan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

## **8 Simpulan dan Saran**

### **1) Simpulan**

Dari hasil pembahasan diatas maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian Uji Parsial (Uji-t) hipotesis X1 diperoleh bahwa Gaya Kepemimpinan memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap

Kepuasan Masyarakat. Dapat diketahui dengan melihat nilai  $t_{hitung}$  untuk variable ini sebesar -0,942. Sementara itu nilai pada table distribusi 5% sebesar 1.666. Maka  $t_{hitung} (-0,942) < t_{tabel} (1.666)$ . Hal ini berarti variable kepemimpinan (X1) tidak berpengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini juga diperkuat dengan nilai signifikansi yang lebih besar ( $0,350 > 0,05$ ) artinya variable gaya kepemimpinan (X1) memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

2. Variable Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil pengujian Uji Parsial (Uji-t) hipotesis X2 diperoleh bahwa nilai  $t_{hitung}$  untuk variable ini sebesar 2.848. Sementara itu nilai pada table distribusi 5% sebesar 1.666. Maka  $t_{hitung} (2.848) > t_{tabel} (1.666)$ . data tersebut juga diperkuat dengan nilai signifikansi yang lebih besar ( $0,006 < 0,05$ ) artinya variable Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh positif dan sangat signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
3. Berdasarkan hasil uji t di atas maka dapat disimpulkan bahwa variable yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat adalah variable Kualitas Pelayanan (X2) dengan nilai  $t$  hitung yang paling besar (2.848), dengan signifikansi sebesar 0,006 yang lebih kecil dari nilai tingkat kesalahan 0,05. Sedangkan variable Gaya Kepemimpinan tidak mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat variable gaya kepemimpinan memiliki pengaruh terbalik terhadap kepuasan masyarakat sedangkan dari variable kualitas pelayanan diperoleh hasil bahwa memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, maka dapat disimpulkan bahwa kedua variable independen yang ditentukan tidak secara simultan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

## 2) Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dengan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis dapat memberikan saran yang perlu menjadi pertimbangan, didalam hasil penelitian penulis mendapatkan hasil bahwa gaya kepemimpinan

tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melainkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, maka sudah seharusnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng terhadap masyarakat harus ditingkatkan disini peran pemimpin untuk memastikan bahwa pelayanan Kantor Kelurahan terhadap masyarakat sudah baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, Agus Tri. 2014. *Penggunaan SPSS Dalam Statistik*. Yogyakarta : Danisa Media.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo. 2008. *Statistik Induktif*. Yogyakarta : BPFE.
- Efendi, Sofian 2002. *Administrasi Kantor*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Febrina, Aryani D. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Bisnis & Birokrasi*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi UI : 114-126.
- Gujarati Damodar N. ( Sumarno Zain, penerjemah). 1995. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta : Erlangga.
- Hasibuan, M.S.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi aksara
- Heidjarachman dan Suad Husnan. 2002. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta : BEFE.
- Isgiyanto, Awak. 2009. *Teknik Pengambilan Sampel pada Penelitian Non Eksperimental*. Yogyakarta : Mitra Cendikia Offset.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Lovenia, Christiana Okky Augusta, 2012 “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah : Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang*”. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2012 COA Lovenia, S SUTOPO - 2012 - eprints.undip.ac.id
- Nasution, MN. 2005. *Manajemen Pelayanan Terpadu*. Edisi Kedua. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Parasuraman.2013. *Psikologi Pelayanan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, Jakarta : PT. Buku Kita.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suryawan, I Kadek.2017. *Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Karangasem*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ngurah Rai.

- Suprpto. J. 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Suprpto, J. 2007. *Statistik untuk pemimpin Berwawasan Global Edisi 2*. Jakarta : Salemba Empat
- Sutarto. 2002. *Dasar-Dasar Kepemimpinan Administrasi* . Yogyakarta : Gajah Mada University
- Sudjana. 2006. *Statistika Untuk Ekonomi dan Niaga II*. Bandung : Tarsito.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastrini. 2017. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Banyuasri Singaraja*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Panji Sakti Singaraja.
- Tohardi,A. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*.Bandung : Penerbit Mandar Maju.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi.
- Trisnewati . 2017. *Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng*.
- Umar, Husein. 2003. *Metodologi Penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta.