

ISSN : 2302 - 7517, Vol. 02, No. 03

HUBUNGAN GAYA KEPEMIMPINAN LURAH DENGAN KUALITAS PELAYANAN KELURAHAN

(Studi di Kelurahan Lenteng Agung, Jakarta Selatan)

Relationship Between a Type of Leadership Head of Village with The Quality of Village Service

Bebby Olivianti*) dan Lala M. Kolopaking

Departemen Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat, Fakultas Ekologi Manusia, IPB

*)Email : bebbby.olivianti@yahoo.com

ABSTRACT

A type of leadership directive and consultative applied by head of village and adaptive to problem. A type of directive applied when delegate duty for employees of village. A type of consultative applied in directing employees give a public service. The purpose of this research is analys the relation between a type of leadership head of village with the quality of village service. A method of research that we use is accidental of sampling with the total number of respondents as many as 60 of respondents. Data processing in research is using the correlation rank-spearman test. The results of the study says that the type of leadership consultative can improve the quality of village service. It is proven by as much as 80 percents respondents said that the presence of a very strong between the type of leadership consultative with the quality of village service.

Keyword: Leadership Type, Quality Of Village Service

ABSTRAK

Gaya kepemimpinan direktif dan konsultatif diterapkan oleh kepala desa dan disesuaikan untuk permasalahan. Tipe direktif digunakan ketika melimpahkan tugas kepada petugas desa. Tipe konsultatif digunakan dalam mengarahkan pekerja ketika memberikan pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara tipe kepemimpinan kepada desa dengan kualitas pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah accidental sampling dengan total responden sebanyak 60 orang. Pengolahan data menggunakan uji korelasi rank-spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan konsultatif dapat meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Hal ini dibuktikan sebesar 80 persen responden menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara gaya kepemimpinan konsultatif dengan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci : gaya kepemimpinan, kualitas pelayanan publik

PENDAHULUAN

Kepemimpinan menjadi salah satu variabel yang sangat menarik dan pusat perhatian dalam suatu organisasi. Kepemimpinan merupakan keseluruhan kegiatan dalam mempengaruhi orang lain untuk mau bekerja sama mencapai tujuan bersama. Keberhasilan suatu kepemimpinan sangat ditentukan oleh karakteristik pemimpinnya. Pemimpin adalah seseorang yang memiliki peranan penting dalam sebuah organisasi untuk menggerakkan organisasi dan bertanggung jawab atas keberlangsungan aktivitas organisasi serta dapat memastikan tujuan dari organisasi tercapai dengan efektif dan efisien. Menurut Nawawi dan Hadari (2012) kepemimpinan yang efektif merupakan proses yang bervariasi, karena dipengaruhi oleh kepribadian pemimpin dalam mewujudkan hubungan manusiawi dengan orang-orang yang dipimpinnya. Pemimpin yang efektif akan berusaha agar keputusan diterima oleh seluruh anggota yang dipimpinnya sebagai hasil dari keputusan bersama.

Kepemimpinan di Indonesia memiliki beragam tipe

dan gaya kepemimpinan. Tipe-tipe kepemimpinan yang sering diterapkan oleh pemimpin di Indonesia adalah tipe kharismatis, paternalistik, militeristik, otokratis, laissez faire, populistik, administratif, dan demokratis. Tipe pemimpin yang dikemukakan oleh W.J. Reddin yaitu tipe pemimpin berorientasikan tugas (*task orientation*), berorientasikan hubungan kerja (*relationship orientation*), berorientasikan hasil yang efektif (*effective orientations*) (W.J. Reddin (tidak ada tahun) dikutip Riadi, 2012). Gaya kepemimpinan adalah suatu cara bagaimana pemimpin berhubungan dengan para anggota organisasi atau kelompok dalam hal menyelesaikan masalah dan pengambilan keputusan. Oleh karena itu setiap pemimpin memiliki suatu gaya kepemimpinan yang dominan diterapkan. Namun ia juga harus dapat menerapkan berbagai gaya kepemimpinan sesuai dengan situasi dan kondisi yang dihadapi dalam menyelesaikan masalah dan mengambil keputusan. Adapun gaya kepemimpinan tersebut adalah gaya kepemimpinan direktif, gaya kepemimpinan konsultatif, gaya kepemimpinan partisipatif dan gaya kepemimpinan delegatif (Randhita, 2009).

Kartono (2010) menjelaskan bahwa ada tiga persyaratan untuk kepemimpinan pembangunan dan para pejabat aparat pemerintah, yaitu (a) kepemimpinan perlu dikembangkan dari filsafah Negara yaitu Pancasila, (b) paham benar makna dari perencanaan, melaksanakan, dan tujuan pembangunan yang ingin dicapai, (c) kepemimpinan perlu digali dari nilai-nilai peninggalan para leluhur yang dipadukan dengan nilai-nilai modernisme. Khususnya menyadari makna pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan fisik, demi pemenuhan kebutuhan-kebutuhan pokok dan riil dari rakyat, serta peningkatan kehidupan bangsa atas dasar manfaat, usaha bersama, kekeluargaan, demokrasi, serta prinsip adil dan merata.

Pemimpin di Indonesia saat ini masih didominasi oleh kaum laki-laki. Hal ini terlihat dari banyaknya pemimpin mulai dari tingkat RT hingga kepala daerah (Bupati, Walikota, Gubernur) yang kebanyakan laki-laki. Padahal dari data Badan Kepegawaian Negara tahun 2013 jumlah PNS laki-laki dari seluruh golongan ada 2.260.608 jiwa (51.82%), berbanding dengan jumlah PNS perempuan sebesar 2.102.197 jiwa (48.18%). Dari data tersebut diindikasikan bahwa PNS perempuan sebenarnya berpotensi menduduki jabatan di Pemerintahan.

Hal menarik kemudian adalah ketika menemukan perempuan yang menjadi seorang lurah. Padahal kelurahan sebagai suatu wilayah administratif yang ditempati oleh penduduk yang memiliki organisasi pemerintahan langsung dibawah camat dan tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri memerlukan pimpinan yang handal. Untuk itu, lurah adalah jabatan yang perlu mengemban tugas berlandaskan asas dekonstruksi dan melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat untuk penyelenggaraan kegiatan pelayanan masyarakat dan pelaksanaan program kegiatan pemberdayaan masyarakat.

Kelurahan Lenteng Agung di DKI Jakarta sebagai contoh kelurahan yang dipimpin oleh seorang lurah perempuan. Kelurahan Lenteng Agung dicatat sebagai kelurahan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dikatakan bahwa kinerja lurah dan pegawai di Kelurahan Lenteng Agung memadai. Kinerja tersebut diperkirakan dipengaruhi oleh kepemimpinan dan gaya pengelolaan dari lurah.

Pertanyaan Penelitian

Penelitian ini berupaya menelaah kebenaran mengenai hal tersebut. Untuk itu, kajian difokuskan tentang : (1) Bagaimana gaya kepemimpinan lurah dalam mengelola kelurahan? (2) Bagaimana hubungan antara gaya kepemimpinan lurah dengan kualitas pelayanan kelurahan? (3) Bagaimana kepuasan warga terhadap kualitas pelayanan kelurahan yang dipimpin oleh lurah?

TINJAUAN PUSTAKA

Gaya Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi, dan mengatasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan (Fahmi, 2013). Kepemimpinan merupakan keseluruhan aktivitas dalam mempengaruhi orang lain untuk mau bekerja sama

mencapai tujuan bersama. Pemimpin yang efektif harus memberikan pengarahan kepada anggotanya dalam usaha pencapaian tujuan atau sasaran. Dalam hal kepemimpinan terdapat kegiatan-kegiatan manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh seorang pemimpin dalam menjalankan tugasnya. Terdapat tiga teori yang menjelaskan bagaimana munculnya pemimpin menurut Kartini Kartono yaitu: Teori genetis, teori sosial, dan teori ekologis. Pada teori genetis, dinyatakan bahwa pemimpin telah memiliki bakat sejak lahir. Teori ini menganut pandangan deterministik artinya pandangan yang sudah ditentukan sejak dulu. Pada teori sosial, dinyatakan bahwa seorang pemimpin tidak dilahirkan akan tetapi seorang calon pemimpin dapat dibentuk melalui pendidikan dan dorongan dari berbagai pihak agar dapat menjadi pemimpin yang hebat dikemudian hari. Pada teori ekologis, dinyatakan bahwa seorang sukses menjadi pemimpin apabila dia memiliki bakat pemimpin yang kemudian dikembangkan melalui pendidikan, dorongan dan pengalaman yang akan membentuk pribadi sebagai seorang pemimpin (Kartono, 1983 dikutip Fahmi, 2013).

Pada organisasi, kepemimpinan menjadi kunci keberhasilan organisasi dan sesuatu hal penting dalam usaha mencapai tujuan bersama. Menurut Davis, terdapat empat ciri yang mempunyai pengaruh terhadap keberhasilan kepemimpinan dalam organisasi yaitu

1. Kecerdasan, pemimpin memiliki tingkat kecerdasan yang lebih tinggi dari pada pengikut atau anggotanya.
2. Kedewasaan sosial dan hubungan sosial yang luas. Pemimpin memiliki emosi yang stabil dan matang serta mempunyai kegiatan dan perhatian yang luas.
3. Motivasi diri dan dorongan berprestasi. Pemimpin mempunyai motivasi dan dorongan berprestasi yang tinggi.
4. Sifat-sifat hubungan manusiawi. Pemimpin yang sukses akan mempengaruhi harga diri dan perhatian yang tinggi serta berorientasi pada pegawai (Davis, 1979 dikutip Randhita, 2009).

Gaya kepemimpinan adalah suatu cara atau pola tindakan, tingkah laku pemimpin secara keseluruhan dalam mempengaruhi orang lain untuk bersedia bekerja sama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Gaya kepemimpinan banyak dianggap sama dengan tipe kepemimpinan. Gaya kepemimpinan identik dengan tipe kepemimpinan orang yang bersangkutan (Siagian, 2003 dikutip Fahmi, 2013). Terdapat tiga macam gaya kepemimpinan yang berbeda yaitu otokratis, demokratis dan laissez faire. Semuanya memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Pada gaya kepemimpinan otokratis adalah kemampuan mempengaruhi orang lain agar bersedia bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan cara berbagai kegiatan yang akan dilakukan ditentukan oleh pemimpin. Pada gaya kepemimpinan demokratis adalah kemampuan mempengaruhi orang lain agar bersedia bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan cara berbagai kegiatan yang akan dilakukan ditentukan bersama oleh pemimpin dan anggotanya. Dan pada kepemimpinan Laissez Faire adalah kemampuan mempengaruhi orang lain agar bersedia bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan cara berbagai kegiatan yang akan dilakukan ditentukan bersama anggotanya.

Menurut Wahjosumidjo, terdapat gaya kepemimpinan yang dilihat dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah. Gaya kepemimpinan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Gaya kepemimpinan direktif. Pada gaya kepemimpinan ini pemecahan masalah dan pengambilan keputusan berkaitan dengan seluruh pekerjaan menjadi tanggung jawab pemimpin dan ia hanya memberikan perintah kepada bawahannya untuk melaksanakannya. Pemimpin memberikan ancaman dan hukuman kepada bawahan yang tidak berhasil melaksanakan tugas-tugas yang telah diberikan. Hubungan dengan bawahan rendah, karena pemimpin tidak memberikan motivasi kepada bawahannya untuk dapat mengembangkan dirinya secara optimal, pemimpin kurang percaya dengan kemampuan bawahannya.
2. Gaya kepemimpinan konsultatif. Pada gaya kepemimpinan ini pemecahan masalah dan pengambilan keputusan dilakukan oleh pemimpin setelah mendengarkan keluhan dari bawahannya. Pemimpin menentukan tujuan dan mengemukakan berbagai ketentuan yang bersifat umum setelah melalui proses diskusi dan konsultasi dengan para bawahannya. Hubungan dengan bawahan baik, karena pemimpin memberikan penghargaan dan hukuman kepada bawahan dalam rangka memberikan motivasi kepada bawahannya.
3. Gaya kepemimpinan partisipatif. Pada gaya kepemimpinan ini pemimpin dan bawahan sama-sama terlibat dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah atau dengan kata lain pemimpin akan mengambil keputusan setelah adanya saran dan pendapat dari para bawahannya. Pemimpin memberikan keleluasaan bawahan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hubungan dengan bawahan terjalin dengan baik dan dalam suasana yang penuh persahabatan serta saling mempercayai.
4. Gaya kepemimpinan delegatif. Pada gaya kepemimpinan ini pemimpin mendiskusikan masalah yang dihadapi dengan bawahannya selanjutnya mendelegasikan pengambilan keputusan dan pemecahan masalah kepada bawahan. Bawahan memiliki hak untuk menentukan langkah-langkah untuk mengambil keputusan yang akan dilaksanakannya. Hubungan dengan bawahan rendah (Wahjosumidjo 1984 dikutip Randhita 2009).

Pemerintah Kelurahan

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang pemerintahan daerah, Pasal 127 ayat (1) Kelurahan dibentuk di wilayah kecamatan dengan perda berpedoman pada peraturan pemerintah, ayat (2) kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati / Walikota, ayat (3) Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) lurah mempunyai tugas:

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan;
2. Pemberdayaan Masyarakat;
3. Pelayanan Masyarakat;
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum; dan

5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

Kelurahan sebagai unit pemerintahan terendah dibawah camat. Pemerintahan Kelurahan adalah organisasi pemerintah yang juga tunduk terhadap kaidah-kaidah organisasi pada umumnya. Organisasi pemerintahan kelurahan adalah struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara Kepala Kelurahan, Sekretaris Kelurahan, Kepala-kepala seksi pada sekretariat kelurahan, saling bekerja sama melalui suatu sistem untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam konteks Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, hubungan pembinaan camat kepada lurah sudah merupakan kewajiban yang melekat pada dirinya, mengingat lurah adalah bawahan camat. Hal tersebut nampak dari bunyi pasal 67 ayat (5) UU Nomor 32 Tahun 2004 bahwa "Lurah bertanggung jawab kepada camat". Dalam pasal 2 ayat (2) keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 159 tahun 2004 disebutkan bahwa "Kelurahan dipimpin oleh lurah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada camat" dengan demikian hubungan antara camat dengan lurah bersifat subordinatif, adapun susunan organisasi kelurahan menurut KEPMENDAGRI Nomor 159 Tahun 2004 terdiri dari Lurah, Sekretaris kelurahan dan seksi sebanyak-banyaknya 4 (empat) seksi serta jabatan fungsional.

Lurah adalah aparatur pemerintahan yang terdepan sebagai ujung tombak pemerintahan negara. Lurah mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum. Ciri-ciri Lurah adalah:

1. Aparat pemerintah,
2. Melaksanakan kewenangan,
3. Aturan-aturan Kelurahan.

Dari teori-teori tersebut diatas dapat ditarik sintesa terhadap teori kepemimpinan lurah adalah aparat yang mempunyai kemampuan memimpin dan kualitas memimpin dalam melaksanakan kewenangannya serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait berdasarkan aturan-aturan yang baku pemerintah dan bertanggung jawab dalam menjalankan pekerjaannya. Indikator-indikator dari kepemimpinan lurah adalah kemampuan memimpin, kualitas memimpin, melaksanakan kewenangan, melaksanakan koordinasi, dan bertanggung jawab.

Kepemimpinan Lurah Perempuan

Sekarang ini, kepemimpinan dalam organisasi tidak hanya dikuasai oleh laki-laki tetapi juga perempuan. Meskipun masih ada stereotipi-stereotipi mengenai kepemimpinan perempuan, namun tidak dipungkiri bahwa jumlah pemimpin perempuan juga mulai banyak ditemui dalam masyarakat Indonesia. Definisi kepemimpinan perempuan tidak berbeda dengan kepemimpinan secara umum. Hal yang membedakan kepemimpinan laki-laki dan perempuan adalah tipe kepemimpinannya. Kepemimpinan perempuan dipandang sebagai suatu jaringan hubungan antara sumber daya pribadi pemimpin perempuan, sumber daya keluarga dan masyarakat desa dimana pemimpin perempuan menjadi anggota (Mugniesyah, 1986 dikutip Paramita, 2008).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepemimpinan perempuan di desa terdiri dari sumber daya pribadi, sumber daya keluarga, sumber daya kelompok, masyarakat desa dan tingkat kepemimpinan perempuan dalam pembangunan desa. Hasil penelitian membuktikan bahwa kepemimpinan perempuan dipengaruhi oleh luas cakupan wilayah pengaruh, derajat kontribusi, frekuensi peran serta dalam beragam kelompok, dan curahan waktu pemimpin perempuan dalam kegiatan pembangunan desa yang berkorelasi dengan variabel yang lain. Luas cakupan wilayah pengaruh dengan tingkat kepadatan peranan, tingkat subordinasi pemimpin perempuan terhadap suami, tingkat status sosial ekonomi keluarga inti, sifat kepemimpinan perempuan, derajat penerimaan pemimpin laki-laki. Derajat kontribusi berkorelasi dengan satu sumberdaya pribadi (hierarki dalam kelompok), satu sumberdaya kelompok (sifat kepemimpinan perempuan dan tingkat pengorbanan pemimpin perempuan terhadap kelompok).

Frekuensi peran serta dalam beragam kelompok berkorelasi dengan dua peubah sumber daya pribadi (tingkat kepadatan peranan dan tingkat hierarki dalam kelompok), satu peubah sumber daya keluarga (tingkat status sosial ekonomi keluarga pemimpin perempuan) dan dua peubah masyarakat desa (derajat penerimaan dan penilaian pemimpin laki-laki). Sedangkan curahan waktu pemimpin perempuan dalam kegiatan pembangunan desa berkorelasi dengan curahan waktu pemimpin perempuan dalam kegiatan rumah tangga (Mugniesyah 1986 dikutip Paramita 2008).

Definisi lain, diberikan oleh Farida (2005) seperti dikutip Paramita (2008) mengenai ciri karakteristik individu dengan dibedakan menjadi karakteristik diri dan konteks situasi individu. Karakteristik diri antara lain tingkat pendidikan, pengalaman organisasi, jenis pekerjaan, tingkatan sumbangan terhadap pendapatan keluarga. Sedangkan, konteks situasi individu antara lain keadaan keluarga responden, sosialisasi gender responden, pembagian peran gender responden, tingkat interaksi, tingkat keaktifan dengan kegiatan keagamaan, tingkat partisipasi politik dan tingkat keterdedahan terhadap media massa. Penelitian Farida (2005) dalam Paramita (2008) membuktikan variabel yang berpengaruh terhadap kepemimpinan perempuan adalah tingkat pendidikan, pengikut, pengalaman organisasi pengikut, keluarga, lembaga pendidikan dan partai politik. Faktor lain yang mempengaruhi kepemimpinan menurut Kunarto (1997) seperti dikutip Paramita (2008) adalah budaya nasional. Pemimpin tidak bisa memilih gaya sesuka hati, karena kepemimpinannya akan dikendalikan oleh tuntutan pengikutnya yang berakar pada budaya nasionalnya.aksi pribadi adalah pengemis dan pinjam meminjam.

Kualitas Pelayanan Publik

Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi bukan saja pada organisasi bisnis, tetapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan survei mengenai keinginan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Terlebih, kualitas merupakan bahasan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan. Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, karenanya

peningkatan kualitas pelayanan (*quality of services*) akan menjadi penting (Zauhar, 2001; Prasajo, Pradana dan Hiqmah, 2006 seperti dikutip Sancoko, 2010).

Kelurahan merupakan organisasi publik yang bertujuan melayani kepentingan dan kebutuhan masyarakat di wilayah kerjanya. Pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan termasuk kedalam pelayanan Publik. Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan peundang-undangan. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Fungsi pelayanan yang dijalankan pemerintah saat ini adalah untuk melayani masyarakat. Peran dan fungsinya yang dimaksud untuk melindungi dan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat (Rasyid, 2000 dikutip Putri, 2010).

Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan yaitu penilaian kepuasan pelanggan, pada dimensi pengguna layanan dan penilaian yang dilakukan pada penyedia pelayanan. Kemudian mengembangkan service quality gap model kedalam suatu instrumen skala pengukuran 10 dimensi yang dinamakan SERVQUAL. Pada perkembangannya kesepuluh dimensi ini kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi kualitas pelayanan (Zeithaml, 1990 dikutip Sancoko, 2010), yaitu:

1. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*resvonsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Empathy*), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan/masyarakat.

Kerangka Pemikiran

Gaya kepemimpinan lurah yang dimaksudkan adalah gaya kepemimpinan direktif, gaya kepemimpinan konsultatif, gaya kepemimpinan partisipatif, dan gaya kepemimpinan delegatif. Hal ini dapat dihubungkan dengan kualitas pelayanan kelurahan. Pelayanan publik merupakan tugas utama sebuah kelurahan. Kualitas pelayanan kelurahan memiliki 5 dimensi yaitu bukti nyata (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*resvonsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimana semakin dominan sebuah gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh lurah dapat meningkatkan kualitas pelayanan kelurahan. Hal tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan kelurahan. Hal ini menarik untuk

dianalisis dan diteliti secara mendalam.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Lenteng Agung, Kecamatan Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan April 2014. Populasi dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok pertama adalah warga yang sedang menggunakan pelayanan kelurahan, untuk meneliti kualitas pelayanan kelurahan dan kepuasan warga terhadap pelayanan yang diberikan kelurahan. Kelompok kedua adalah pegawai di Kelurahan Lenteng Agung, Kecamatan Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan untuk meneliti gaya kepemimpinan lurah perempuan. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode accidental sampling (Sugiono, 2004) terhadap warga yang sedang menggunakan pelayanan kelurahan dan menggunakan teknik sensus terhadap pegawai kelurahan. Responden yang di ambill sebanyak 30 pegawai di Kelurahan Lenteng Agung dan 30 orang warga yang sedang berada di kantor kelurahan untuk mengurus keperluan administrasi. Informan yang di ambil adalah beberapa tokoh yang ada di Kelurahan Lenteng Agung.

Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder melalui pendekatan kuantitatif untuk data primer dan didukung data kualitatif. Data primer dikumpulkan dari para responden. Data primer yang dikumpulkan terdiri hasil kuesioner dan pengamatan lapang. Data sekunder dikumpulkan dari Kantor Kelurahan Lenteng Agung, Dinas Instansi yang relevan dan perorangan, sesuai dengan keperluan data untuk penelitian ini.

Data yang diperoleh dari kuesioner diolah secara kuantitatif. Data kuantitatif diolah dan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan SPSS versi 20. Tabel frekuensi digunakan untuk melihat gaya kepemimpinan lurah yang dominan diterapkan. Untuk melihat hubungan gaya kepemimpinan lurah dengan kualitas pelayanan dan hubungan antara kualitas pelayanan kelurahan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan diolah menggunakan uji korelasi Rank-Spearman. Pengolahan dan analisis data kualitatif dilakukan dengan mereduksi (meringkas) data dengan menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga sesuai dengan keperluan untuk menjawab pertanyaan analisis di dalam penelitian. Data hasil wawancara yang relevan dengan fenomena yang dianalisis, disajikan dalam bentuk kutipan-kutipan. Analisis data kualitatif dipadukan dengan hasil interpretasi data kuantitatif.

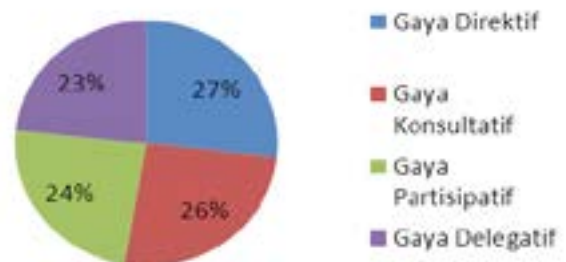
GAYA KEPEMIMPINAN LURAH LENTENG AGUNG

Gaya Kepemimpinan Direktif

Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh Lurah Lenteng Agung adalah gaya kepemimpinan direktif. Dimana gaya kepemimpinan tersebut sangat tegas dalam menetapkan hubungan kerja antar pegawai. Lurah Lenteng Agung memiliki sikap tegas dalam menetapkan hubungan kerja antar pegawai serta memberitahukan dengan jelas apa yang harus dikerjakan dan bagaimana cara pengerjaannya

sesuai dengan kemampuan pegawai tersebut. Hal ini dapat dibuktikan pada saat lurah mendelegasikan tugas kepada pegawai sesuai dengan kemampuan dan bidang pekerjaannya. Kegiatan ini menjadi hal yang perlu dibahas untuk memahami penerapan gaya kepemimpinan lurah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.

Berdasarkan Gambar 1 gaya kepemimpinan direktif yang lebih dominan diterapkan oleh Lurah Lenteng Agung dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah pada kegiatan pendelegasian tugas dari lurah kepada pegawai dibandingkan dengan gaya kepemimpinan lainnya. Hal ini dapat dilihat dari persentase hasil tanggapan responden sebesar 27 persen menyatakan bahwa Lurah Lenteng Agung menerapkan gaya kepemimpinan direktif dalam kegiatan yang berhubungan dengan pendelegasian tugas dari Lurah kepada pegawai. Sebesar 26 persen responden menyatakan bahwa lurah menerapkan gaya kepemimpinan partisipatif, sebesar 24 persen hasil tanggapan responden menyatakan bahwa lurah menerapkan gaya kepemimpinan konsultatif dan sebesar 23 persen hasil tanggapan responden menyatakan bahwa lurah menerapkan gaya kepemimpinan delegatif dalam kegiatan ini. Hal ini dapat terlihat dari hasil tanggapan responden (pegawai kelurahan) pada gambar berikut:



Gambar 1 Diagram Gaya Kepemimpinan Lurah Lenteng Agung dalam Kegiatan Pendelegasian Tugas dari Lurah Kepada Pegawai.

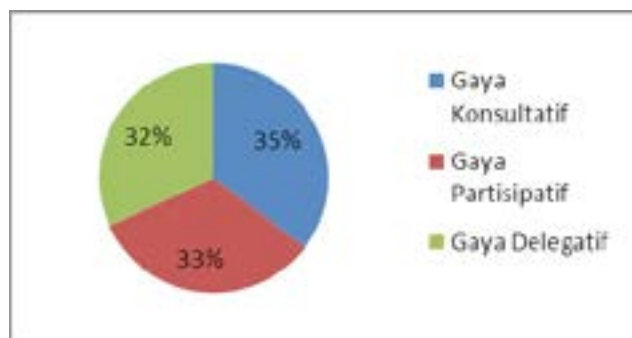
Gaya kepemimpinan direktif didukung oleh sikap Lurah Lenteng Agung yang tegas dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah pada kegiatan yang berhubungan dengan pendelegasian tugas kepada pegawai. Hal ini dilakukan sesuai dengan pembagian pekerjaan dan kemampuan pegawai tersebut dalam bekerja. Namun, lurah dapat menumbuhkan kerja sama diantara pegawai, sebaliknya pegawai menyakini bahwa lurah memiliki kemampuan untuk mendelegasikan tugas sesuai dengan kemampuan pegawainya yang berkaitan dengan tujuan, serta visi misi yang ditetapkan.

Menurut Randhita (2009) terdapat dua garis yang membedakan pendelegasian tugas dari lurah kepada pegawai, yaitu garis komando dan garis koordinasi. Garis komando merupakan garis perintah pendelegasian tugas dari lurah sebagai pemimpin terhadap pegawainya secara langsung. Sedangkan garis koordinasi merupakan garis pendelegasian tugas yang mengharuskan para Kasie dan staff untuk berkoordinasi terlebih dahulu sebelum melaksanakan tugas kelurahan. Lurah Lenteng Agung selain memiliki sikap yang tegas, beliau juga memiliki tingkat perhatian yang tinggi terhadap pegawainya dan warga lenteng agung. Lurah dapat memposisikan

diri dalam berbagai situasi dan kondisi yang ada serta menyesuaikan gaya kepemimpinan yang harus diterapkan pada situasi tertentu. Hal ini mengindikasikan cara kerja lurah yang profesional sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penjelasan diatas telah membuktikan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh Lurah Lenteng Agung adalah gaya kepemimpinan direktif.

Gaya Kepemimpinan Konsultatif

Gaya kepemimpinan lainnya yang diterapkan oleh Lurah Lenteng Agung selain gaya kepemimpinan direktif adalah gaya kepemimpinan konsultatif. Dimana gaya kepemimpinan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk memberi saran atau masukan kepada lurah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang sedang dihadapi namun tetaplah lurah yang menjadi penanggung jawab utama dari keputusan yang beliau ambil. Hal ini dapat dicontohkan pada pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dalam kegiatan pelayanan publik yang menjadi tugas utama bagi kantor kelurahan, hal ini telah diatur dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 147 Tahun 2009. Kelurahan sebagai ujung tombak pemerintahan yang berhubungan langsung dengan warga. Pada kegiatan ini Lurah Lenteng Agung lebih dominan menerapkan gaya kepemimpinan konsultatif. Hal ini dapat terlihat dari hasil tanggapan responden (pegawai kelurahan) pada gambar berikut:



Gambar 2 Diagram Gaya Kepemimpinan Lurah Lenteng Agung dalam Kegiatan Pemberian Pelayanan Kelurahan

Berdasarkan Gambar 2 gaya kepemimpinan yang dominan diterapkan oleh Lurah Lenteng Agung dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah pada kegiatan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kelurahan adalah gaya kepemimpinan konsultatif. Hal ini dapat dilihat dari persentase hasil tanggapan responden sebanyak 35 persen menyatakan bahwa gaya kepemimpinan konsultatif yang lebih dominan diterapkan oleh lurah dalam kegiatan ini dibandingkan dengan gaya kepemimpinan lainnya. Sedangkan sebanyak 33 persen responden menyatakan bahwa gaya kepemimpinan partisipatif yang diterapkan oleh lurah dan sebanyak 32 persen reponden menyatakan bahwa gaya kepemimpinan delegatif yang diterapkan lurah pada kegiatan tersebut.

Penerapan gaya kepemimpinan konsultatif oleh Lurah Lenteng Agung menekankan adanya kesempatan bagi pegawai untuk memberikan masukan atau saran kepada lurah dalam hal yang berhubungan dengan pengambilan keputusan dan pemecahan masalah. Hal tersebut dilakukan secara bersama-sama atau musyawarah pada kegiatan pemberian pelayanan kelurahan. Lurah menerapkan gaya

kepemimpinan konsultatif dalam mengambil keputusan dan pemecahan masalah pada kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan kelurahan. Selain itu, lurah Lenteng Agung menjelaskan bahwa beliau selalu ingin memberikan pelayanan kelurahan yang terbaik pada setiap harinya agar warga merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh kelurahan.

Dimana gaya kepemimpinan ini dalam pengambilan keputusan dilakukan dengan cara mendengarkan masukan, saran dan ide dari pegawai lalu memadukannya dengan keputusan beliau ingin ambil. Hal ini dilakukan agar terciptanya kenyamanan dan kepuasan serta terpenuhinya kebutuhan warga yang datang untuk melakukan pelayanan di kelurahan. Sehingga lurah yang hobi blusukan ini selalu belajar untuk memberikan pelayanan kelurahan yang terbaik kepada warganya. Lurah Lenteng Agung merupakan sosok pribadi tegas yang memiliki wewenang di wilayah Kelurahan Lenteng agung sehingga cukup banyak perubahan positif yang terjadi di lingkungan Lenteng Agung. Namun dibalik itu semua beliau memerlukan masukan dan saran dari pegawai sebagai bahan evaluasi dan ide baru dalam pengambilan keputusan serta pemecahan masalah.

Perubahan positif yang terdapat di Kelurahan Lenteng Agung saat kepemimpinan Lurah ini misalnya pada perubahan ruangan pelayanan umum kantor Lurah Lenteng Agung, sebelumnya ruangan pelayanan hanya terdiri dari satu loket saja yang sempit dan tidak nyaman. Namun setelah adanya standarisasi dari Gubernur DKI Jakarta bahwa ruangan pelayanan umum haruslah mirip seperti ruang tunggu di Bank yang memiliki tingkat kenyamanan yang tinggi bagi pengguna pelayanan kelurahan. Penerapan gaya tersebut sejauh ini menghasilkan pelayanan yang cukup memuaskan untuk masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

KUALITAS PELAYANAN KELURAHAN LENTENG AGUNG

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama sebuah kelurahan yang pada dasarnya kelurahan menjadi ujung tombak pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Pelayanan masyarakat yang dilaksanakan oleh kelurahan mencakup berbagai bidang yaitu pelayanan masyarakat bidang ekonomi dan pembangunan, dan pelayanan masyarakat bidang umum. Pelayanan-pelayanan tersebut diberikan kelurahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun pelayanan pada bidang ekonomi dan pembangunan adalah pelayanan izin pemasangan telepon, izin pemasangan PAM, izin pemasangan listrik, izin domisili perusahaan dan IMB. Pelayanan masyarakat di bidang umum yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Lenteng Agung seperti surat keterangan kelakuan baik, surat pengantar nikah, surat pengantar KTP, surat pengantar akte kelahiran, dan surat-surat lainnya.

Kualitas pelayanan Kelurahan Lenteng Agung dalam penelitian ini dilihat melalui lima dimensi, yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan (keterampilan pegawai), dan empati. Dibawah ini akan dijelaskan deskripsi hasil tanggapan responden pada setiap dimensi.

Dimensi Bukti Langsung

Dalam mendeskripsikan hasil tanggapan responden

mengenai kualitas pelayanan kelurahan yang dilihat dari dimensi bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi di Kantor Kelurahan Lenteng Agung.

Tabel 1. Jumlah dan Persentase Responden menurut Tingkat Kualitas Pelayanan Kelurahan pada Dimensi Bukti Langsung

Bukti Langsung	Jumlah	Persentase (%)
Rendah	0	0
Sedang	5	17
Tinggi	25	83
Total	30	100

Sumber : Data Primer 2014 Diolah

Tabel 1 menunjukkan bahwa seluruh responden menilai tingkat kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi bukti langsung berada dalam kategori tinggi. Hampir seluruh responden menilai bahwa kualitas pelayanan kelurahan dalam dimensi bukti langsung sangat baik. Hal ini dikarenakan keseluruhan komponen yang terdapat dalam dimensi bukti langsung telah tersedia. Dapat dilihat dari penataan ruangan pelayanan di Kantor Kelurahan sudah tertata dengan baik, kerapihan dan kebersihan ruangan sudah baik, dan kelengkapan fasilitas kelurahan dalam memberikan pelayanan sudah tersedia.

Secara lebih spesifik, hasil penilaian responden aspek kerapihan dan kebersihan ruangan pelayanan kelurahan dinilai sangat baik oleh seluruh responden. Pada aspek penataan ruangan dan kelengkapan fasilitas kelurahan dalam memberikan pelayanan secara keseluruhan dinilai sangat baik oleh hampir seluruh responden. Hanya lima responden yang menyatakan bahwa aspek tersebut masih kurang baik.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi bukti langsung sangat baik. Selain itu, hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti berbanding lurus dengan tanggapan responden. Bukti langsung yang terdapat di kantor Kelurahan Lenteng Agung pada aspek penataan ruangan pelayanan telah tertata dengan baik sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan oleh gubernur DKI Jakarta. Pada aspek kerapihan dan kebersihan ruangan pelayanan sangat baik dapat dilihat dengan adanya petugas kebersihan yang selalu membersihkan ruang pelayanan setiap hari dan terdapatnya tempat sampah pada sudut ruangan. Dan pada aspek kelengkapan fasilitas kelurahan dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan sangat baik terlihat dari tersedianya fasilitas seperti komputer, printer, kursi tamu, pendingin ruangan, televisi, serta papan harga tarif pelayanan umum.

Dimensi Keandalan

Dalam mendeskripsikan hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan kelurahan dilihat dari dimensi keandalan yang merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Tabel 2. Jumlah dan Persentase Responden Menurut Tingkat Kualitas Pelayanan Kelurahan pada Dimensi Bukti Langsung

Keandalan	Jumlah	Persentase (%)
Rendah	3	10
Sedang	6	20
Tinggi	21	70
Total	30	100

Sumber: Data Primer 2014 Diolah

Tabel 2 menunjukkan mayoritas responden menilai bahwa kualitas pelayanan kelurahan dalam dimensi keandalan sangat baik. Hal ini dikarenakan keseluruhan aspek yang terdapat dalam dimensi keandalan sudah terlaksana dengan baik. Dapat dilihat dari kemampuan kelurahan melaksanakan prosedur pelayanan, kemampuan kelurahan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan akurat, kemampuan kelurahan dalam bertanggung jawab dan menerima saran, kemampuan kelurahan menjelaskan prosedur pelayanan.

Secara lebih spesifik, hasil penilaian responden pada aspek kemampuan kelurahan melaksanakan prosedur pelayanan, sebanyak 27 responden menyatakan sangat baik. Sedangkan pada aspek kemampuan kelurahan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan akurat, hasil penilaian responden sebanyak 23 menilai sangat baik. Pada aspek kemampuan kelurahan dalam bertanggung jawab dan menerima saran dari masyarakat, hasil penilaian sebanyak 17 responden menilai sangat baik. Dan pada aspek kemampuan kelurahan menjelaskan prosedur pelayanan, hasil penilaian responden sebanyak 13 menilai sangat baik.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi keandalan sangat baik. Selain itu hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti berbanding lurus dengan hasil tanggapan responden. Secara keseluruhan kemampuan kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah dapat diandalkan.

Dimensi Daya Tanggap

Dalam mendeskripsikan hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan kelurahan dilihat dari dimensi daya tanggap yang merupakan keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Tabel 3 menunjukkan mayoritas responden menilai bahwa kualitas pelayanan kelurahan dalam dimensi daya tanggap sangat baik. Hal ini dikarenakan keseluruhan aspek yang terdapat dalam dimensi daya tanggap sudah terlaksana dengan baik. Dapat dilihat dari kejelasan petugas kelurahan dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan, kesiapan petugas kelurahan dalam memberikan pelayanan, dan kecepatan petugas kelurahan memberi pelayanan.

Tabel 3. Jumlah dan Persentase Responden Menurut Tingkat Kualitas Pelayanan Kelurahan pada Dimensi Daya Tanggap

Daya Tanggap	Jumlah	Persentase (%)
Rendah	5	17
Sedang	0	0
Tinggi	25	83
Total	30	100

Sumber: Data Primer 2014 Diolah

Secara lebih spesifik, hasil penilaian responden pada aspek kejelasan petugas kelurahan dalam memberikan informasi, sebanyak 25 responden menyatakan sangat baik hanya lima responden yang menyatakan kurang baik. Pada aspek kesiapan petugas kelurahan dalam memberikan pelayanan, sebanyak 22 responden menilai sangat baik hanya tujuh responden yang menyatakan kurang baik. Dan pada aspek kecepatan petugas kelurahan dalam memberikan pelayanan, sebanyak 20 responden menilai sangat baik hanya tiga responden yang menyatakan kurang baik dan dua responden yang menyatakan tidak baik.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi daya tanggap sangat baik. Selain itu hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti berbanding lurus dengan hasil tanggapan responden. Dimana petugas kelurahan memiliki daya tanggap yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dimensi Jaminan

Dalam mendeskripsikan hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan kelurahan dilihat dari dimensi jaminan yaitu mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Tabel 4 Jumlah dan Persentase Responden menurut Tingkat Kualitas Pelayanan Kelurahan pada Dimensi Jaminan (Keterampilan Pegawai)

Jaminan	Jumlah	Persentase (%)
Rendah	2	7
Sedang	10	33
Tinggi	18	60
Total	30	100

Sumber: Data Primer 2014 Diolah

Tabel 4 menunjukkan mayoritas responden menilai bahwa kualitas pelayanan kelurahan dalam dimensi jaminan sangat baik. Hal ini dikarenakan keseluruhan aspek yang terdapat dalam dimensi jaminan sudah terlaksana dengan baik. Dapat dilihat dari aspek petugas kelurahan berperilaku ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, petugas kelurahan dapat memberikan jaminan kepastian biaya pelayanan sesuai prosedur, petugas kelurahan dapat dipercaya, jujur, dan amanah dalam memberikan pelayanan, serta petugas kelurahan memiliki kompetensi dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan.

Secara lebih spesifik, hasil penilaian responden pada aspek petugas kelurahan berperilaku ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, sebanyak 23 responden menilai sangat baik hanya tujuh responden yang menilai kurang baik. Pada aspek petugas kelurahan dapat memberi jaminan kepastian biaya pelayanan sesuai prosedur, sebanyak 16 responden menilai sangat baik, 13 responden menilai kurang baik dan dua responden menilai tidak baik. Pada aspek petugas kelurahan dapat dipercaya, jujur dan amanah, sebanyak 16 responden menilai sangat baik, 13 responden menilai kurang baik dan satu responden menilai tidak baik. Pada aspek petugas kelurahan memiliki kompetensi dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan, sebanyak 21 responden menilai sangat baik dan sembilan responden menilai kurang baik.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi jaminan sangat baik. Selain itu hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti berbanding lurus dengan hasil tanggapan responden. Dimana hampir seluruh petugas kelurahan dapat memberikan jaminan dalam pelaksanaan pemberian pelayanan umum kepada masyarakat.

Dimensi Empati

Dalam mendeskripsikan hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan kelurahan dilihat dari dimensi empati yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan masyarakat.

Tabel 5 Jumlah dan Persentase Responden menurut Tingkat Kualitas Pelayanan Kelurahan pada Dimensi Empati

Empati	Jumlah	Persentase (%)
Rendah	4	13
Sedang	3	10
Tinggi	23	77
Total	30	100

Sumber: Data Primer 2014 Diolah

Tabel 5 menunjukkan mayoritas responden menilai bahwa kualitas pelayanan kelurahan dalam dimensi empati sangat baik. Hal ini dikarenakan keseluruhan aspek yang terdapat dalam dimensi empati sudah terjalin dengan baik. Dapat dilihat dari aspek petugas kelurahan mudah ditemui atau dihubungi, petugas kelurahan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam memberikan pelayanan, petugas kelurahan selalu berusaha untuk mengetahui kebutuhan warga yang datang.

Secara lebih spesifik, hasil penilaian responden pada aspek petugas kelurahan mudah ditemui atau dihubungi, sebanyak 22 responden menilai sangat baik hanya empat responden menilai kurang baik dan empat responden menilai tidak baik. Pada aspek petugas kelurahan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam memberikan pelayanan, sebanyak 21 responden menilai sangat baik hanya lima responden menilai kurang baik dan empat responden menilai tidak baik. Sedangkan pada aspek petugas kelurahan selalu berusaha untuk mengetahui kebutuhan warga yang datang, sebanyak 21 responden menilai sangat baik, enam

responden menilai kurang baik dan tiga responden menilai tidak baik.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi empati sangat baik. Selain itu hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti berbanding lurus dengan hasil tanggapan responden. Dimana petugas kelurahan dapat berempati kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di kelurahan serta dapat menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat.

HUBUNGAN GAYA KEPEMIMPINAN LURAH DENGAN KUALITAS PELAYANAN KELURAHAN

Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh Lurah Lenteng Agung adalah gaya kepemimpinan direktif dan gaya kepemimpinan konsultatif. Dua gaya tersebut berkolaborasi dalam cara lurah mengelola kelurahan. Pada gaya direktif, lurah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dilakukannya secara pribadi dan yang sesuai dengan ketentuan tanpa melibatkan pegawai khususnya dalam kegiatan pendelegasian tugas kepada pegawai. Hal ini dikarenakan lurah ingin mengelola kelurahan yang dipimpin menjadi kelurahan yang mampu berjalan sesuai ketentuan yang berlaku. Lurah memiliki sikap yang tegas dan tidak menyingkahi adanya pihak-pihak yang ikut campur dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah pada kegiatan pendelegasian tugas dari lurah kepada pegawai. Namun, lurah tetap memberikan perhatiannya kepada pegawai dengan cara menjelaskan terlebih dahulu apa yang harus dilakukan oleh pegawai tersebut dalam melaksanakan tugas yang diberikannya. Setelah itu lurah menginginkan adanya laporan yang bersifat rutin mengenai tugas yang diberikannya agar dapat dipantau secara lebih spesifik oleh beliau. Berbeda dengan hal pengambilan keputusan dan pemecahan masalah pada kegiatan pemberian pelayanan kelurahan, lurah menerapkan gaya kepemimpinan konsultatif. Hal ini disebabkan beliau ingin masukan, saran dan ide dari pegawai pada kegiatan tersebut sehingga pelayanan yang diberikan oleh kelurahan sesuai dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan Kelurahan Lenteng Agung memiliki kualitas yang tinggi. Berdasarkan yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, kelurahan ini pada setiap dimensi kualitas mendapatkan nilai yang sangat baik dari hasil tanggapan responden. Pada dimensi bukti langsung, semua fasilitas yang mendukung kegiatan pelayanan tersedia dengan lengkap. Pada dimensi keandalan, kemampuan kelurahan dalam melaksanakan prosedur pelayanan sudah dapat diandalkan. Pada dimensi daya tanggap, petugas kelurahan dalam menjelaskan prosedur pelayanan sudah sangat jelas serta petugas kelurahan dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Pada aspek jaminan (keterampilan pegawai), petugas kelurahan telah dapat memberikan jaminan tarif pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dan pada dimensi empati, petugas kelurahan memiliki hubungan yang baik dan peduli dengan kebutuhan masyarakat yang datang.

Gaya kepemimpinan lurah dengan kualitas pelayanan masyarakat memiliki hubungan yang cukup kuat. Hal ini dapat dilihat dari cara lurah perempuan mengelola kelurahannya terutama dalam kegiatan pelayanan. Lurah dalam hal ini menginginkan adanya kepuasan dan kenyamanan masyarakat dalam melakukan pelayanan di

kantor kelurahan sehingga masyarakat dapat merasakan dan menilai bahwa kualitas pelayanan Kelurahan Lenteng Agung sangat baik. Diperkuat dengan tingginya tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan kelurahan. Terdapat hubungan yang cukup kuat antara gaya kepemimpinan lurah dalam mengelola kelurahan dengan kualitas pelayanan kelurahan yang dirasakan oleh masyarakat. Hal ini berbanding lurus dengan pengamatan peneliti selama penelitian, lurah terlihat ingin memberikan kualitas yang sangat baik bagi pelayanan kelurahan sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

Selain itu, kepemimpinan yang diterapkan oleh Lurah Lenteng Agung memiliki ciri khas lain dengan adanya banyak tanaman hijau di depan kantor kelurahan yang menambah rasa nyaman yang tercipta saat berada di Kantor Kelurahan Lenteng Agung. Kepribadiannya sebagai seorang ibu dan seorang perempuan juga dapat memberikan warna lain di kantor kelurahan misalnya dengan adanya kotak permen yang sengaja disediakan untuk warga yang membawa anak-anaknya dalam melakukan pelayanan di kelurahan.

Hubungan gaya kepemimpinan yang dominan diterapkan oleh Lurah Lenteng Agung dalam kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan kelurahan memiliki hubungan yang cukup kuat dengan meningkatnya kualitas pelayanan kelurahan (Tabel 6).

Tabel 6 Jumlah dan Persentase Responden menurut Tingkat Hubungan Gaya Kepemimpinan Konsultatif dengan Kualitas Pelayanan Kelurahan

Gaya Kepemimpinan	Kualitas Pelayanan Kelurahan			Total (%)
	Rendah (%)	Sedang (%)	Tinggi (%)	
Rendah	0.0	0.0	0.0	100
Sedang	33.3	33.3	33.3	100
Tinggi	8.0	12.0	80.0	100

Sumber: Data Primer 2014 Diolah

Berdasarkan tabel 6 dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi gaya kepemimpinan konsultatif semakin tinggi kualitas pelayanan kelurahan Lenteng Agung. Terdapat hubungan sangat kuat antara gaya kepemimpinan konsultatif dengan kualitas pelayanan kelurahan nilai kolerasi 0.5. Nilai signifikan atau taraf nyata yang didapatkan yaitu 0.005. Dibuktikan dengan proporsi persentase tanggapan responden pelayanan kelurahan dibanding gaya kepemimpinan lurah dari yang rendah ke tinggi dengan persentase dari 0% ke 33.3% hingga 80%. Hal ini membuktikan bahwa adanya hubungan antara gaya kepemimpinan konsultatif yang diterapkan oleh Lurah Lenteng Agung dalam kegiatan pemberian pelayanan kelurahan dengan kualitas pelayanan Kelurahan Lenteng Agung.

KEPUASAN WARGA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KELURAHAN

Kepuasan masyarakat merupakan hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan publik. Dalam penelitian ini, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan

dilihat dari berbagai indikator. Indikator yang dimaksud adalah keluhan mau berdiskusi, reputasi keluhan dapat dipercaya, pegawai mengetahui pelayanan yang diberikan, pelayanan dapat memenuhi kebutuhan warga.

Tabel 7. Jumlah dan Persentase Responden menurut Tingkat Kepuasan Warga terhadap Pelayanan Kelurahan

Kepuasan Warga	Jumlah	Persentase (%)
Rendah	0	0
Sedang	8	27
Tinggi	22	73
Total	30	100

Sumber: Data Primer 2014 Diolah

Tabel 7 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan Kelurahan Lenteng Agung sangat tinggi. Hal ini dikarenakan keseluruhan kepuasan warga yang terdapat dalam indikator telah terpenuhi. Pada indikator pertama yaitu keluhan mau berdiskusi dengan warga apabila ada masalah yang belum dapat diselesaikan, sebanyak 22 responden menyatakan sangat puas dan delapan responden menyatakan kurang puas. Pada indikator kedua yaitu reputasi keluhan yang telah dapat dipercaya, sebanyak 26 responden menyatakan sangat puas dan empat responden menyatakan kurang puas. Pada indikator ketiga yaitu pegawai keluhan mengetahui dengan baik pelayanan yang diberikannya kepada warga, sebanyak 25 responden menyatakan sangat puas dan lima responden menyatakan kurang puas. Pada indikator keempat yaitu pelayanan keluhan telah memenuhi kebutuhan masyarakat, sebanyak 23 responden menyatakan sangat puas dan enam responden menyatakan kurang puas serta satu responden yang menyatakan tidak puas.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa hampir seluruh masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Lenteng Agung. Hal ini dapat dilihat dari terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang datang ke kantor Kelurahan lenteng Agung.

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KELURAHAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN WARGA TERHADAP PELAYANAN KELURAHAN

Penelitian ini mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan keluhan. Terdapat beberapa tahap yang dilakukan untuk melihat hubungan tersebut, pada variabel pertama yaitu kualitas pelayanan keluhan. Tahap pertama yang dilakukan adalah menjumlahkan total skor pertanyaan pada variabel tersebut. Jumlah pertanyaan keseluruhan adalah 17 pertanyaan dengan skor minimal satu dan skor maksimal tiga. Dengan demikian jika seluruh pertanyaan dijumlahkan maka akan didapatkan jumlah skor terendah yaitu 17 dan skor tertinggi adalah 51. Selanjutnya hasil tanggapan responden dikategorikan menjadi rendah, sedang dan tinggi sesuai dengan hasil jawaban mereka.

Pada variabel kedua yaitu tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan keluhan. Tahap pertama yang dilakukan adalah menjumlahkan total skor pertanyaan pada variabel tersebut.

Jumlah pertanyaan keseluruhan adalah empat pertanyaan dengan skor minimal satu dan skor maksimal tiga. Dengan demikian jika seluruh pertanyaan dijumlahkan maka akan didapatkan jumlah skor terendah yaitu empat dan skor tertinggi adalah 12. Selanjutnya hasil tanggapan responden akan dikategorikan menjadi rendah, sedang dan tinggi sesuai dengan hasil jawaban mereka.

Tabel 8. Jumlah dan Persentase Responden menurut Tingkat Hubungan Kualitas Pelayanan Kelurahan dengan Kepuasan Warga

Gaya Pelayanan Kelurahan	Tingkat Kepuasan Warga terhadap Kualitas Pelayanan Kelurahan			Total (%)
	Rendah (%)	Sedang (%)	Tinggi (%)	
Rendah	0	75	25	100
Sedang	0	40	60	100
Tinggi	0	14	86	100

Sumber: Data Primer 2014 Diolah

Berdasarkan tabel 8 dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara kualitas pelayanan keluhan dengan kepuasan warga terhadap pelayanan keluhan. Semakin tinggi kualitas pelayanan keluhan maka semakin tinggi tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan keluhan tersebut. Terdapat hubungan yang cukup kuat antara kualitas pelayanan keluhan dengan kepuasan warga terhadap pelayanan keluhan dengan nilai korelasi 0.418 serta taraf nyata yang didapatkan yaitu 0.021. Dibuktikan dengan proporsi persentase tanggapan responden kepuasan warga terhadap pelayanan keluhan dibanding kualitas pelayanan keluhan dari rendah ke tinggi yaitu dari 0% ke 40% hingga 86%. Hal ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan keluhan dengan kualitas pelayanan keluhan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Lenteng Agung dapat dinyatakan sangat baik. Hal ini dikarenakan pegawai keluhan telah memberikan pelayanan dengan sangat baik sesuai dengan prosedur serta fasilitas pelayanan keluhan tersedia secara lengkap. Sehingga warga memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh keluhan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh lurah dalam mengelola keluhan adalah gaya kepemimpinan direktif dan gaya kepemimpinan konsultatif. (2) Gaya kepemimpinan lurah dapat dikatakan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan meningkatnya kualitas pelayanan keluhan sehingga tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan keluhan juga tinggi. (3) Kualitas pelayanan keluhan Lenteng Agung memiliki nilai yang sangat baik bagi masyarakat, serta memiliki tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat penerima pelayanan keluhan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik ditarik beberapa hal yang dapat dijadikan masukan atau saran diantaranya sebagai berikut: (1) Pelayanan kelurahan yang diberikan oleh Kelurahan Lenteng Agung sudah sangat baik dan patut mempertahankan kualitas pelayanan kelurahan. (2) Diadakannya pelayanan umum yang bersifat mendatangi warga. Jadi pelayanan umum yang diberikan dilakukan disebuah lapangan dekat dengan permukiman warga. Hal ini dilakukan agar warga yang tempat tinggalnya berada jauh dari kantor Lurah dapat melakukan pelayanan umum di dekat rumahnya.

DAFTAR PUSTAKA

Fahmi, I. 2013. Perilaku Organisasi (Teori, Aplikasi, dan Kasus). Bandung [ID]: Alfabeta.

Harianta, J. 2012. Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Dikantor Kecamatan Teras Kabupaten Boyolali. [internet]. [dikutip 11 Maret 2014]; dapat diunduh dari : http://portalgaruda.org/download_article.php?article=114764&val=5263.

Kartono, K. 2010. Pemimpin dan Kepemimpinan. Jakarta: Rajawali Press.

[KEPMENDAGRI] Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 159 Tahun 2004 Tentang Susunan Organisasi Kelurahan.

[KEPMENDAGRI] Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 159 Tahun 2004 Tentang Susunan Organisasi Kelurahan.

Nawawi, H dan Hadari, M. 2012. Kepemimpinan yang efektif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Paramita, NR. 2008. Kepemimpinan Perempuan dalam Organisasi Kepolisian (Kasus Kepolisian Resort Wonogiri, Kabupaten Wonogiri, Provinsi Jawa Tengah) . [skripsi]. Bogor [ID]: Institut Pertanian Bogor.

Putri, DL. 2010. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang. Jurnal Pekbis. [internet]. [dikutip 3 April 2014]. 2(2) : 318-325. Dapat diunduh dari: <http://ejournal.unri.ac.id/index.php/JPEB/article/view/395/389>

Randhita, R. 2009. Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Dalam Organisasi Pemerintah Kelurahan (Kasus Kelurahan Ciparigi, Kecamatan Bogor Utara, Bogor). [Skripsi]. Bogor [ID]: Institut Pertanian Bogor.

Riadi, M. 2012. Pemimpin dan Kepemimpinan. [internet]. [dikutip 11 maret 2014]; dapat diunduh dari : <http://www.kajianpustaka.com/2012/11/pemimpin-dan-kepemimpinan.html#.UZD5YUogTcs>

Sancoko, B. 2010. Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. [internet]. [dikutip 3 April 2014]. 17(1): 43-51. Dapat diunduh dari: <http://journal.ui.ac.id/>

index.php/jbb/article/viewFile/625/610

Sugiyono. 2004. Statistik untuk Penelitian. Bandung [ID]: CV. Alfabeta.

[UU] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.