



TRANSFORMASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI GAYA KEPEMIMPINAN : STUDI KASUS DI DESA BILA RIASE

Reski Elisa, Kamaruddin Sellang, Hj.A.Astinah Adnan

Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Bila Riase, Kecamatan Pitu Riase, Kabupaten Sidenreng Rappang. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, namun masih ditemukan permasalahan seperti rendahnya disiplin aparatur desa dan keterbatasan sarana prasarana yang berdampak pada kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan studi pustaka, dengan populasi masyarakat penerima layanan publik serta sampel sebanyak 33 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai gaya kepemimpinan Kepala Desa kurang efektif, khususnya pada aspek pengambilan keputusan, pola komunikasi, dan pengendalian emosi. Rata-rata jawaban responden cenderung pada kategori kurang setuju, yang mencerminkan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Temuan ini membuktikan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah desa. Oleh karena itu, Kepala Desa diharapkan dapat mengembangkan gaya kepemimpinan yang partisipatif, komunikatif, dan akuntabel sehingga pelayanan publik semakin optimal dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan Publik, Pemerintah Desa, Kepuasan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil tanpa diskriminasi. Kualitas pelayanan publik tercermin melalui transparansi, akuntabilitas, partisipasi, kesetaraan, serta keseimbangan antara hak dan kewajiban. Regulasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang menekankan pentingnya penerapan standar pelayanan. Pada tingkat desa, pelayanan publik memiliki kedudukan strategis karena desa merupakan unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Kepala Desa dituntut menerapkan gaya kepemimpinan yang partisipatif, transparan, dan akuntabel guna meningkatkan kualitas layanan.

Kantor Desa Bila Riase memiliki peran penting sebagai penyedia layanan administratif dan pemberdayaan masyarakat. Namun, hasil observasi awal menunjukkan masih terdapat permasalahan seperti rendahnya disiplin pegawai, keterlambatan aparatur dalam memulai jam kerja, serta keterbatasan sarana prasarana yang mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat. Kondisi ini menegaskan bahwa gaya kepemimpinan Kepala Desa sangat memengaruhi efektivitas pelayanan publik yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik di Pemerintahan Desa Bila Riase, Kecamatan Pitu Riase, Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian ini diharapkan memberi kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu administrasi publik, memberikan masukan praktis bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kinerja aparatur,

serta menjadi referensi akademik untuk penelitian selanjutnya terkait kepemimpinan dan pelayanan publik di tingkat desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif karena bertujuan menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik (Sugiyono, 2016). Subjek penelitian adalah masyarakat penerima layanan publik di Desa Bila Riase, Kecamatan Pitu Riase, Kabupaten Sidenreng Rappang dengan jumlah populasi sebanyak 132 orang. Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 15% sehingga diperoleh 33 responden (Nazir, 2014). Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert lima tingkat yang mencakup indikator gaya kepemimpinan dan kualitas pelayanan publik (Sugiyono, 2016), serta dilengkapi dengan observasi langsung dan studi pustaka untuk memperkaya data (Arikunto, 2019). Instrumen diuji melalui uji validitas dan reliabilitas menggunakan perangkat lunak SPSS versi 31.0 untuk memastikan keakuratan data. Analisis data dilakukan dengan regresi linier sederhana guna mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan uji t digunakan untuk mengukur pengaruh parsial dan uji F untuk menguji pengaruh simultan dengan tingkat signifikansi 0,05 (Ghozali, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

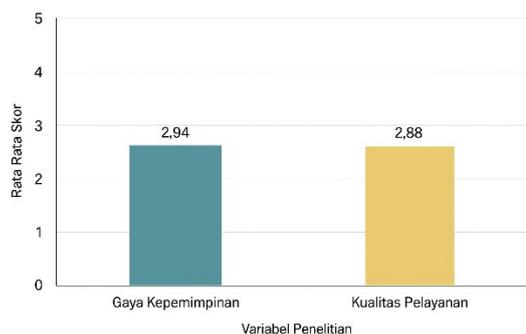
Berdasarkan hasil analisis deskriptif, diperoleh bahwa rata-rata skor variabel gaya kepemimpinan sebesar **2,94** yang termasuk kategori *kurang baik*, sedangkan rata-rata skor kualitas pelayanan publik sebesar **2,88** juga berada pada kategori *kurang baik*. Hal ini menunjukkan bahwa

kepemimpinan yang dijalankan Kepala Desa Bila Riase belum mampu mendorong aparatur desa untuk memberikan pelayanan yang memuaskan.

Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar **0,412**, yang berarti bahwa 41,2% variasi kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain. Uji t memperlihatkan nilai **t hitung (2,98) lebih besar daripada t tabel (2,04)** dengan signifikansi **$0,005 < 0,05$** , sehingga dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Secara praktis, temuan ini menegaskan bahwa komunikasi, pengambilan keputusan, dan pengendalian emosi dari Kepala Desa menjadi faktor penting yang menentukan kepuasan masyarakat. Kepemimpinan yang tidak partisipatif dan kurang akuntabel berimplikasi pada rendahnya kedisiplinan pegawai serta keterbatasan sarana pelayanan. Temuan ini mendukung pandangan Bass (1990) yang menyatakan bahwa kepemimpinan efektif mampu meningkatkan motivasi bawahan sehingga berdampak pada kualitas pelayanan.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Bila Riase menuntut pengembangan gaya kepemimpinan yang lebih partisipatif, komunikatif, dan akuntabel agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih baik serta meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah desa.



Sumber : Data primer diolah 2025

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa gaya kepemimpinan berperan penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik di Desa Bila Riase. Kepemimpinan yang kurang partisipatif dan komunikatif menyebabkan rendahnya disiplin aparatur serta pelayanan yang belum memuaskan masyarakat. Faktor kepemimpinan menjadi aspek paling dominan yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan, sehingga diperlukan penerapan gaya kepemimpinan yang lebih akuntabel, partisipatif, dan berorientasi pada kepuasan publik untuk meningkatkan kualitas layanan desa.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan dukungan dalam proses penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Kamaruddin Sellang dan Ibu Hj. A. Astinah Adnan selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi. Penulis juga menghargai kerja sama dan bantuan dari Pemerintah Desa Bila Riase Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang serta seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi

dalam penelitian ini. Tidak lupa, penulis menyampaikan terima kasih kepada keluarga, sahabat, dan semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan moral, dan semangat hingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kamaruddin Sellang, H., & Jamaluddin, A. M. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*. Qiara Media.
- Nawawi, H. (2012). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Roflin, E., & Liberty, I. A. (2021). *Populasi, Sampel, Variabel dalam Penelitian Kedokteran*. Penerbit NEM.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Edisi Revisi)*. Bandung: Alfabeta.
- Agustina, R. Y. (2023). Pengaruh Peran Tagline, Gratis Ongkir dan Flash Sale Shopee terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pengguna Shopee di Kelurahan Pulo Gadung). *Journal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 7(2), 1–8.
- Candra Susanto, P., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., Panatap Soehaditama, J., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1–12.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 10(4), 1089–1100.
- Dila, E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 15–28.
- Frame, S. (2024). Populasi dan Sampel: Kerangka Sample Size, Sampling Frame, dan Sample Inclusivity pada Penelitian Kuantitatif. *ResearchGate*, June, 1–13.
- Hanifa Al Wazna, U., Athifah, I., Indra Putri, Y., & Syamsir, S. (2022). Dampak Gaya Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Kelurahan Anduring. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 4(4), 301–309.
- Irma, A., & Yusuf, M. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 253–258.
- Marande, Y. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Aparatur. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(73), 33–39.
- Masturi, H., & Hasanawi, A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 1–208.
- Mustabir Daming, & Rifdan. (2023). Gaya Kepemimpinan Demokratis dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Balla Parrang Kecamatan Rappocini Kota Makassar. *Seminar Nasional Dies Natalis 62*, 1, 627–633.
- Putri, A. S., Febriyanti, D., & Amaliatulwalidain, A. (2022). Gaya Kepemimpinan Kepala Desa dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Desa Sungai Kedukan. *Journal of Social and Policy Issues*, 3(2), 140–145.
- Rustamana, A., Wahyuningsih, P., Azka, M. F., & Wahyu, P. (2024). Penelitian Metode Kuantitatif. *Sindoro Cendikia Pendidikan*, 5(6), 1–10.
- Rusydi, G., & Susanto, Y. H. (2020). Analisis Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(1), 16–25.
- Safitri, S. D., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2022). Upaya Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(5), 784–792.
- Saputro, R. R. C. (2020). Analisis Gaya Kepemimpinan dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Karyawan di Doremi Home Music Course Ponorogo. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), 55–63.
- Sarah, T. (2023). Peran Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pakis. *Dedikasi*, 24(2), 47–56.
- Setiawan, N. (2021). Determinasi Motivasi Kerja dan Kinerja Pegawai: Total Quality Management dan Gaya Kepemimpinan. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*, 1(3), 372–389.
- Sumarli. (2020). Kepemimpinan dan Pelayanan Publik. *Yudabbiru Jurnal Administrasi Negara*, 2(1), 60–69.
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu*

Reski Elisa, Kamaruddin Sellang, Hj.A.Astinah Adnan

Transformasi Kualitas Pelayanan Publik Melalui Gaya Kepemimpinan : Studi Kasus Di.....(Hal 4215-4219)

Administrasi, 3(2), 96-102.