

Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa dan Efektivitas Pelayanan Pemerintah Terhadap Kepuasan Masyarakat

*Moh Ja'far Shodiq Maksum & Mochamad Arif Adikara Muchlasin
Universitas KH. A. Wahab Hasbullah, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

KEYWORD:

Kepemimpinan,
Efektivitas Pelayanan
Kepuasan.

DOI:



This Journal is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kepemimpinan kepala desa dan efektivitas pelayanan pemerintah terhadap kepuasan masyarakat di Desa Dukuhklopo. Kepala desa dan pelayanan pemerintah di tingkat desa memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Orang-orang yang tinggal di Desa Dukuhklopo adalah subjek penelitian ini. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik statistik seperti regresi linier. Penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala desa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kepala desa yang efektif mampu mengarahkan dan memotivasi stafnya, mengambil keputusan yang baik, dan berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat. Semakin baik kepemimpinan kepala desa, semakin tinggi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah di desa. Selain itu, efektivitas pelayanan pemerintah juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan pemerintah yang efektif ditandai dengan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, transparansi dalam pengambilan keputusan, kualitas pelayanan yang memadai. Semakin efektif pelayanan pemerintah, semakin tinggi kepuasan masyarakat. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya kepemimpinan kepala desa dan efektivitas pelayanan pemerintah dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat di tingkat desa. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar bagi kepala desa dan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to investigate the influence of the village head's leadership and the effectiveness of government services on community satisfaction in Dukuhklopo Village. The village head and government services at the village level play an important role in meeting community needs and expectations. This study uses a questionnaire as a data collection tool. The people who live in Dukuhklopo Village are the subject of this research. The collected data were analyzed using statistical techniques such as linear regression. Research shows that the village head's leadership has a significant influence on the level of community satisfaction. An effective village head is able to direct and motivate his staff, make good decisions, and communicate well with the community. The better the village head's leadership, the higher the community's satisfaction with government services in the village. In addition, the effectiveness of government services also has a significant influence on community satisfaction. Effective government services are characterized by responsiveness to community needs, transparency in decision making, adequate service quality. The more effective government services, the higher public satisfaction. This research provides a better understanding of the importance of village head leadership and the effectiveness of government services in influencing community satisfaction at the village level. The results of this study can be used as a basis for village heads and government to improve service quality and meet community expectations.

How to Cite:

Maksum, M. J. S., Muchlasin, M. A. A. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa dan Efektivitas Pelayanan Pemerintah Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Management and Education Journal*, 1(2), 79-86.

*Author Correspondent:

Email: jafarsodiq@unwaha.ac.id

PENDAHULUAN

Kepemimpinan yang baik sangat penting untuk mempengaruhi kepuasan masyarakat di desa. Seorang kepala desa yang efektif harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, kemampuan mengambil keputusan, kemampuan membangun hubungan yang baik dengan masyarakat, serta kemampuan memimpin tim pemerintahan desa. Kepala desa yang memiliki sifat proaktif, adil, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dapat menciptakan iklim yang positif dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Pemimpin menurut Jack Welch dalam Anung Pramudyo, adalah orang yang memberikan inspirasi dengan visi yang jelas tentang cara yang lebih baik untuk melakukan sesuatu (Utari & Hadi, 2020).

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Pemerintahan Daerah, yang diubah oleh Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, desa adalah kesatuan masyarakat hukum dengan batas wilayah yang memiliki wewenang untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat, berdasarkan akar dan tradisi daerah yang diakui dan dihormati dalam struktur pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sumber daya manusia yang baik sangat penting untuk kinerja dan keunggulan organisasi. Secara hipotetis, perusahaan dengan harapan yang tinggi terhadap sumber daya manusianya harus dapat meningkatkan pelayanan masyarakat. Manusia membutuhkan kepemimpinan karena kelebihan dan keterbatasannya. Tuntutan akan pemimpin dan kepemimpinan muncul dalam situasi ini.

Pemimpin dapat memengaruhi moral, kepuasan kerja, keamanan, standar hidup di tempat kerja, dan terutama pencapaian organisasi. Efektivitas suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan keahlian para direktornya. Jika organisasi mampu mengenali ciri-ciri kepemimpinan yang efektif, memilih pemimpin yang efektif akan menjadi lebih mudah. Dan itu akan dipelajari jika organisasi dapat menentukan kebiasaan dan metode.

Kepemimpinan di desa dapat didefinisikan sebagai proses dimana seorang pemimpin mengarahkan, memotivasi, dan mengendalikan semua anggota kelompok atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tertentu dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Mencapai pekerjaan seseorang atau komunitas untuk mencapai tujuan organisasi adalah definisi dari peningkatan kualitas layanan

Di Indonesia, desa dikendalikan oleh kepala desa. Kepala desa membawahi pemerintahan desa. Kepala desa memiliki masa kerja 6 (enam) tahun, yang dapat diperpanjang dua kali selama masa jabatan berikutnya. Desa Dukuhklopo terletak di Kecamatan Peterongan, Kabupaten Jombang dan bagian integral dari pembangunan nasional. Peningkatan kualitas sumber daya dan kinerja aparatur pemerintah, yang dilakukan dengan mengefisienkan kegiatan pemerintah, merupakan dua aspek yang menjadi perhatian program pembangunan. Dalam hal ini keberfungsian perangkat di berbagai organisasi dan instansi pemerintah di Kabupaten Jombang, termasuk didalamnya aparat pemerintah pemerintah Desa Dukuhklopo Kecamatan Peterongan. Semuanya mulai dari manajemen hingga hasil yang diinginkan tergantung pada bagaimana peralatan diterapkan di Lembaga, yang berdampak signifikan pada tujuan organisasi. Oleh karena itu, para pejabat diharapkan untuk mengambil alih banyak inisiatif yang diambil oleh perusahaan untuk memastikan keberhasilannya.

Agar karyawan Desa Dukuhklopo merasa dibutuhkan dan tidak didiskriminasi, kepala desa harus mengarahkan, memotivasi, mengawasi, bekerja sama, dan berkomunikasi secara dialogis dengan perangkat desanya, karena itu mereka melakukan tugasnya seefektif mungkin, demi kepuasan masyarakat. Kepala Desa harus memantau Tindakan para pekerjanya untuk menentukan apakah mereka bergerak mencapai tujuan atau tidak. Untuk mensukseskan, Kepala desa dan karyawannya perlu bekerja sama. Masing-masing dari mereka perlu menyadari kewajiban mereka. Seorang Kepala Desa harus mengatur aparturnya agar lebih berhasil dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya untuk membangun aparatur pemerintahan yang baik dan sehat untuk kepuasan masyarakat, khususnya di Desa Dukuhklopo.

Berdasarkan uraian tersebut yang mendorong penulis untuk menyelidiki dan menyelidiki isu-isu yang berkaitan dengan kepemimpinan kepala desa yang berkaitan dengan seberapa efektif pelayanan dapat memberikan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian pada kesempatan ini dengan judul "Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Dan Efektivitas Pelayanan Pemerintah Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Desa Dukuhklopo)".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif asosiatif. Menurut Sugiyono (2016), metode asosiatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian deskriptif, di sisi lain, adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menentukan nilai variabel mandiri (Sugiyono, 2016). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016), metode penelitian kuantitatif menggunakan analisis kuantitatif statistik yang didasarkan pada filsafat positif untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Fokus penelitian kuantitatif ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepemimpinan kepala desa dan efektivitas pelayanan pemerintah terkait dengan kepuasan penduduk desa Dukuhklopo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut data yang disajikan pada tabel 1 adalah persamaan regresi linear berganda yang ditemukan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 5.492 + 0,368X_1 + 0,299X_2$$

hasil perhitungan dan persamaan analisis statistik koefisien regresi berganda diatas, persamaan ini dapat dijelaskan sebagai:

1. Nilai konstanta ($\alpha = 5.492$) menunjukkan bahwa variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai satuan 5.492, jika semua nilai variabel bebas sama dengan nol.
2. Nilai koefisien kepemimpinan ($X_1 = 0.368$) menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat akan berubah 0,368 satuan dengan setiap perubahan faktor kepemimpinan 1 satuan.
3. Nilai koefisien efektivitas pelayanan ($X_2 = 0.299$) menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat akan berubah sebesar 0.299 satuan dengan setiap perubahan faktor efektivitas pelayanan sebesar 1 satuan.

Nilai koefisien regresi (β) dapat digunakan untuk menentukan unsur yang paling signifikan dari kepuasan masyarakat di Desa Dukuhklopo, Peterongan, Jombang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat, dengan nilai $\beta_1 = 0,368$ dan $\beta_2 = 0,299$, yang menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan merupakan variabel yang paling dominan.

Uji F

Dari hasil analisis dengan SPSS 26 di atas menunjukkan bahwa nilai F hitung 43,526 lebih besar dari F tabel 3,09. Oleh karena itu, ketika variabel kepemimpinan dan efektivitas pelayanan bekerja sama, mereka berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Uji T

Hasil uji T menunjukkan bahwa dengan taraf signifikan 5% ($\alpha=0,05$), uji T dilakukan. Tabel 9 di atas menunjukkan kesimpulan berikut:

1. Uji untuk variabel Kepemimpinan
Nilai t hitung 4.092 lebih besar dari t tabel 1,98, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat.
2. Uji untuk variabel Efektivitas pelayanan
Nilai t hitung 6.898 lebih besar dari nilai t tabel 1,98, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan bahwa ada pengaruh secara parsial antara variabel efektivitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 1. Hasil Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.492	3.826		1.435	.154
	Kepemimpinan	.368	.090	.314	4.092	.000
	Efektivitas Pelayanan	.299	.043	.530	6.898	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Diolah, 2023

Tabel 2. Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	635.038	2	317.519	43.526	.000b
	Residual	707.602	97	7.295		
	Total	1342.640	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Efektivitas Pelayanan, Kepemimpinan

Sumber: Data Diolah, 2023

Tabel 3. Uji T

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.492	3.826		1.435	.154
	Kepemimpinan	.368	.090	.314	4.092	.000
	Efektivitas Pelayanan	.299	.043	.530	6.898	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Diolah, 2023

Table 4. Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.688a	.473	.462	2.701	1.861

a. Predictors: (Constant), Efektivitas Pelayanan, Kepemimpinan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4, nilai R^2 sebesar 0,473 menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan dan efektivitas pelayanan memengaruhi 47,3% variabel kepuasan masyarakat, dan faktor lain memengaruhi 52,7%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh banyak hal. Dari hasil perhitungan nilai R sebesar 0,688 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel pengaruh kepemimpinan dan efektivitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat termasuk kategori hubungan yang kuat.

PEMBAHASAN

Pengaruh Antara Variabel Kepemimpinan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Dukuhklopo

Pada variabel kepemimpinan terdapat indikator visioner, pembimbing, menyatukan, demokratis dan komunikatif. Pada indikator visioner dipengaruhi oleh pola kemampuan pemimpin memberikan arahan visi yang jelas atau tingkat arahan visi yang jelas kepada masyarakatnya. Pada indikator pembimbing dipengaruhi oleh kemampuan kepala desa untuk membimbing masyarakatnya agar bisa lebih baik untuk menghidupkan desanya dan membimbing supaya meminimalisir terjadinya kriminalitas. Pada indikator menyatukan dipengaruhi oleh kemampuan kepala desa menyatukan dan menciptakan keharmonisan antar sesama masyarakat agar tidak terpecah belah. Pada indikator demokratis dipengaruhi oleh kemampuan kepala desa menghargai potensi masyarakatnya, kemampuan memberi hak menyampaikan pendapat kepada masyarakatnya. Pada indikator komunikatif dipengaruhi oleh kemampuan kepala desa berkomunikasi dengan baik antar pemimpin dan masyarakat. Pada variabel ini, dari 100 responden masuk ke kategori baik sebanyak 80 orang sama dengan 80%, pada kategori cukup sebanyak 20 orang sama dengan 20%.

Sehubungan dengan hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji T) diatas H_0 ditolak dan H_a diterima karena nilai t hitung 4.092 lebih besar dari t tabel 1,98. Ini menunjukkan karena kepemimpinan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Kepemimpinan di Desa Dukuhklopo menentukan tingkat kepuasan masyarakatnya. Kondisi ini harus selalu diperhatikan agar kepala desa selalu memberikan pengaruh kepada masyarakatnya guna membangun desa yang lebih maju.

Pengaruh Antara Variabel Efektivitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Dukuhklopo

Pada variabel efektivitas pelayanan terdapat indikator efektivitas, sederhana, kejelasan, keterbukaan, efisien, ketepatan waktu, responsif, adaptif. Pada indikator efektivitas dipengaruhi oleh pencapaian pemerintah desa yang menjadi tujuan dan sasaran. Pada indikator sederhana dipengaruhi oleh prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Pada indikator kejelasan dipengaruhi oleh kepastian saat melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Pada indikator keterbukaan dipengaruhi oleh informasi apapun yang berkaitan dengan pelayanan disampaikan secara terbuka, baik diminta maupun tidak. Pada indikator efisien dipengaruhi oleh cara kerja pemerintah ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat harus tepat dan menjalankan tugas dengan cermat. Pada indikator ketepatan waktu dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Pada indikator responsif dipengaruhi oleh kemampuan untuk menanggapi dengan cepat masalah, kebutuhan, dan keinginan masyarakat. Pada indikator adaptif dipengaruhi oleh pemerintah yang cepat menyesuaikan diri dengan kebutuhan, tuntutan, dan keinginan rakyat. Pada variabel ini, dari 100 responden masuk ke kategori baik sebanyak 52 orang atau sama dengan 52%, pada kategori cukup sebanyak 48 orang atau sama dengan 48%.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji T) diatas bahwa nilai t tabel 1,98 kurang dari nilai t hitung 6.898, H_0 ditolak dan H_a diterima. Yang menunjukkan karena ada pengaruh secara parsial antara variabel efektivitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan di Desa Dukuhklopo menentukan tingkat kepuasan masyarakatnya. Semakin baik dan berkualitas pelayanan yang ada, maka semakin masyarakat merasa puas terhadap pelayanan tersebut.

Pengaruh Antara Variabel Kepemimpinan dan Efektivitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil uji hipotesis secara bersamaan (Uji F) bahwa nilai F hitung 43,526 lebih besar dari F tabel 3,09. Ini menunjukkan bahwa ada dampak positif dan besar antara variabel kepemimpinan dan efektivitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang dipicu oleh kuatnya pengaruh kepemimpinan dari kepala desa untuk mengayomi dan memperhatikan masyarakatnya agar hidup sejahtera dan juga disebabkan oleh keterikatan pelayanan yang diberikan pemerintah desa juga sudah sangat mempengaruhi bagi masyarakat. Hal ini yang bisa menjadi Desa Dukuhklopo meningkatkan kualitas SDM nya.

SIMPULAN

Kepemimpinan secara deskriptif di Desa Dukuhklopo termasuk kategori baik. Hal ini berdasarkan skor tanggapan responden, itu sudah sesuai dengan harapan. Secara hipotesis,

kepuasan masyarakat Desa Dukuhklopo dipengaruhi oleh variabel kepemimpinan. Karena masyarakat senang dengan apa yang dilakukan kepala desa dalam mengatur sebuah kepemimpinan. Efektivitas pelayanan secara deskriptif di Desa Dukuhklopo termasuk kategori baik. Berdasarkan penilaian respons skor dari responden, hal tersebut telah mencapai kesesuaian dengan harapan yang diinginkan, tingkat kepuasan masyarakat Desa Dukuhklopo dipengaruhi oleh variabel yang berkaitan dengan kepemimpinan. Karena masyarakat juga puas dengan pelayanan yang dilakukan pemerintah desa. Untuk kepuasan masyarakat Desa Dukuhklopo dipengaruhi oleh variabel kepemimpinan dan efektivitas pelayanan. Hal tersebut berarti apabila kinerja kepemimpinan kepala desa dan efektivitas pelayanan pemerintah baik, maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hairudinor, Utomo, S., & Humaidi. (2020). Kepemimpinan Dan Budaya Terhadap Kinerja No.4. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 10(1), 48–54.
- Kairupan, J. (2015). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 4(35), 1468.
- Kerja, P., Pt, K., Jaya, A., & Bontang, D. I. (2016). *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap*. 4(3), 911–922.
- Komaruddin, (2000), *Desain Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta
- Mahmud, A. (2019). Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIAKS)*, 1(2), 39–47.
- Nirmala, Usman, J., & Ma'ruf, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 1(3), 892–906.
- Nurchahyo, B., & Riskayanto, R. (2018). Analisis Dampak Penciptaan Brand Image Dan Aktifitas Word of Mouth (Wom) Pada Penguatan Keputusan Pembelian Produk Fashion. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 3(1), 14. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v3i1.12026>
- Rambi, A., Pio, R. J., & Rumawas, W. (2020). Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Kaitannya dengan Turnover Intention. *Productivity*, 1(3), 222–227.
- Sa'adah, L. (2021). *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Sa'adah, L. (2022). *Analisis Kualitatif dan Kuantitatif*. LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Sihombing, E. E. (2012). Pengaruh Kepemimpinan Dan Iklim Kerja Untuk Menciptakan Kinerja Organisasi (Studi Pada Universitas Graha Nusantara Padangsidempuan). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 146–158.

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (23 ed.). Alfabeta CV
- Susanty, merinda yuniar. (2014). eJournal Merinda (11-15-14-10-23-23). *Kepemimpinan Lurah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dikantor Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat*, 2(4), 3172–3185.
- Usaha, O., Jasa, P., Dan, P., Kapal, P., Bentuk, S., Kepuasan, P., & Dalam, P. (2023). *Ali Khamdilah Pelayanan yang optimal pada konsumen pengguna jasa merupakan bentuk dari komitmen yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan jasa dengan tujuan untuk mendapatkan peningkatan kepercayaan dari pengguna jasa . Faktor tersebut sangatlah penting , 23, 177–184.*
- Utari, S., & Hadi, M. M. (2020). Gaya Kepemimpinan Demokratis Perpustakaan Kota Yogyakarta (Studi Kasus). *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 6(1), 994. <https://doi.org/10.20961/jpi.v6i1.41095>