

## **Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Desa Ngumpul Kecamatan Bagor Kabupaten Nganjuk**

**Juarinik**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nganjuk

**Suparni**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nganjuk

***Abstract:** This research aims to find out if the leadership style and performance the influential Government Apparatus in a partial and simultaneous to the quality of Ngumpul Village and subdistrict community service Bagor Nganjuk Regency. In this study only reveal the influence of leadership styles and the village government performance against quality community service Village Ngumpul, district Bagor, Nganjuk Regency, then research that identified the leadership style that is intended a leader to provide direction to subordinates, poorly understood by a leader that governs employee is a difficult and complex case, community/public trust towards the Government or bureaucratic performance decline since complaints and complaints from the public against the Ministry. This proves that the quality of public services is an important component to look for in the public service and the need for unification of directions and view as a guideline or reference in carrying out the task of good managerial or operational in an effort to increase the capabilities of employees aiming to improve the performance impact on the improvement of community service.*

*This type of research using quantitative methods with the approach of the survey. The population used in this research is the ngumpul village community composed of 8 hamlets, samples used as many as 94 responde a later analysis using multiple linear regression analysis and hypothesis testing in partial test with  $t$  and simultaneous hypothesis testing with test  $F$ .*

*The results in this study concluded that the leadership style and the performance of the apparatus is partially positive effect to the quality of community service in the village of Ngumpul, district Bagor, Nganjuk attested to the value  $t$  calculate larger from the  $t$  table and its significance less than 0.05. 2) Style of leadership and influential apparatus simultaneous performance of the quality community service in the village of Ngumpul, district Bagor, Nganjuk attested to the value of  $F$  is greater than the count  $F$  table and its significance less than 0.05.*

**Keywords:** *Leadership Styles, The Performance of the Apparatus, The Quality of Community Service*

## PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan kemajuan teknologi dan informasi semakin pesat, mengakibatkan mobilitas dan aktivitas manusia dalam berbagai aspek kehidupan pun semakin bertambah dalam kegiatan ekonomi, politik, sosial dan budaya. Salah satu yang paling menarik dan mendapat perhatian baik secara nasional maupun internasional adalah pasar global yang memungkinkan setiap orang bekerja di manapun dia suka tanpa melihat negara, ideologi, ras, keturunan dan agama.

Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat Desa Ngumpul Kecamatan Bagor Kabupaten Nganjuk terhadap pelayanan dari pemerintah baik yang secara langsung maupun melalui media massa, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak adanya transparansi, dan sikap petugas ataupun pegawai yang kurang responsif. Hal inilah yang menimbulkan citra yang buruk kepada pemerintah, sehingga kualitas pelayanan terkesan kurang memperoleh perhatian yang serius, sedangkan kualitas pelayanan merupakan ukuran sejauh mana kemampuan pegawai untuk menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diberikan oleh instansinya.

Perilaku kepemimpinan terhadap pengikut/pegawai sangat menentukan keberhasilan dan kegagalan dalam mencapai tujuan yang diharapkan sesuai dengan kemajuan dan perkembangan zaman di mana perkembangan teknologi serta kepemimpinan yang bersifat pelayanan di mana seorang pemimpin sebagai panutan, perintis jalan, motivator dan pemberdaya. Pemimpin mempunyai peranan yang sangat strategis dan penting bagi pencapaian misi, visi dan tujuan suatu organisasi. Suatu organisasi membutuhkan pemimpin yang efektif, yang mempunyai kemampuan mempengaruhi perilaku anggotanya atau anak buahnya. Jadi, seorang pemimpin atau kepala suatu organisasi akan diakui sebagai seorang pemimpin apabila ia dapat memberi pengaruh dan mampu mengarahkan bawahannya ke arah tujuan organisasi. Oleh sebab itu dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju kearah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pegawai pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional diseluruh bidang tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara terpadu.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dalam hal ini penulis akan merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah gaya kepemimpinan secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat Desa Ngumpul Kecamatan Bagor Nganjuk ?
2. Apakah kinerja aparat secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat Desa Ngumpul Kecamatan Bagor Nganjuk ?
3. Apakah gaya kepemimpinan dan kinerja aparat secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Masyarakat Desa Ngumpul Kecamatan Bagor Nganjuk ?

## **KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

### **Kepemimpinan**

Kepemimpinan dapat diartikan sebagai kegiatan yang mampu menarik perhatian karyawan atau bawahan agar mengikuti aturan dalam organisasi. Menurut Sutikno (2014:16), “kepemimpinan dalam organisasi diarahkan untuk mempengaruhi orang-orang yang dipimpinnya, agar mau berbuat seperti yang diharapkan ataupun diarahkan oleh orang lain yang memimpinya”.

#### *Macam-Macam Gaya Kepemimpinan*

Keberhasilan seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku bawahan banyak dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan. Beberapa ahli mengemukakan pendapat tentang macam-macam gaya kepemimpinan, adalah sebagai berikut :

Gaya kepemimpinan menurut Thoha (2013:49) mengatakan bahwa gaya kepemimpinan terbagi menjadi dua kategori gaya yang ekstrem yaitu :

- a. Gaya kepemimpinan otokratis, gaya ini dipandang sebagai gaya yang di dasarkan atas kekuatan posisi dan penggunaan otoritas.
- b. Gaya kepemimpinan demokratis, gaya ini dikaitkan dengan kekuatan personal dan keikutsertaan para pengikut dalam proses pemecahan masalah dan pengambilan keputusan.

### **Kinerja**

Menurut Abdullah (2014:4), “Kinerja adalah prestasi kerja yang merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan (SDM) yang bekerja di instansi baik pemerintah maupun perusahaan (bisnis) untuk mencapai tujuan organisasi”.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Priansa (2014:270), menyatakan bahwa, “Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah variabel individu, variabel psikologis, maupun variabel organisasi.

1. Variabel individu meliputi:
  - a. Kemampuan dan keterampilan baik fisik maupun mental
  - b. Latar belakang seperti keluarga, tingkat sosial dan pengalaman
  - c. Demografi menyangkut umur, asal-usul dan jenis kelamin
2. Variabel psikologis meliputi:
  - a. Persepsi
  - b. Sikap
  - c. Kepribadian
  - d. Belajar
  - e. Motivasi
3. Variabel organisasi meliputi:
  - a. Sumber daya
  - b. Kepemimpinan
  - c. Imbalan
  - d. Struktur
  - e. Desain pekerjaan

### **Pengukuran Kinerja**

Menurut Dharma (2012:93), “Keberhasilan pencapaian strategi perlu diukur, karena pengukuran merupakan aspek kunci dari manajemen kinerja atas dasar bahwa apabila tidak diukur maka tidak akan dapat meningkatkannya”. Oleh karena itu sasaran strategik yang menjadi basis pengukuran kinerja perlu ditentukan ukurannya, dan ditentukan inisiatif strategik untuk mewujudkan sasaran tersebut. Sasaran strategik beserta ukurannya kemudian digunakan untuk menentukan target yang akan dijadikan basis penilaian kinerja, untuk menentukan penghargaan yang akan diberikan kepada personel, tim atau unit organisasi.

## **Indikator Kinerja**

Kinerja pegawai pada dasarnya diukur sesuai dengan kepentingan organisasi, sehingga indikator dalam pengukurannya disesuaikan dengan kepentingan organisasi itu sendiri. Menurut Priansa (2014:271), menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi:

1. Kuantitas Pekerjaan
2. Kualitas Pekerjaan
3. Kemandirian
4. Adaptabilitas
5. Kerjasama

## **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Menurut Dwiyanto (2015:14), mengatakan bahwa “Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik”.

### **Klasifikasi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Hardiyansyah (2011:20-23), dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan kebutuhan dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah tersebut meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok syarakat.

2. Pelayanan umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu:

- a. Pelayanan administratif
- b. Pelayanan barang
- c. Pelayanan jasa

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan penelitian survey. Metode ini juga disebut metode *discovery*, karena dengan metode ini ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data dan penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Desain penelitian dengan metode *survey*.

Dalam penelitian *survey* ini dilakukan peneliti langsung pada masyarakat Desa Ngumpul Kecamatan Bagor Kabupaten Nganjuk untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penelitian ini. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan uji statistik agar ditemukan kebenaran dari masing-masing variabel yang diteliti serta diketahui pengaruhnya antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dalam hal ini gaya kepemimpinan dan kinerja terhadap kualitas pelayanan.

Menurut Sugiyono (2017:80), mendefinisikan bahwa “Dalam penelitian kuantitatif populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Di dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh warga Desa Ngumpul Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk yang terbagi menjadi 8 Dusun yang berjumlah 1.584 KK, diantaranya sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Populasi Penelitian**

No	Nama Dusun	Jumlah KK
1.	Dusun Gondang	211
2.	Dusun Ngumpul	345
3.	Dusun Gagan	194
4.	Dusun Malangbong	184
5.	Dusun Santren	164
6.	Dusun Bulung	213
7.	Dusun Kebuntimun	126
8.	Dusun Kedungkajar	148
	Jumlah	1.584

Sumber : Kantor Desa Ngumpul, Kec.Bagor, Kab.Nganjuk, 2018

## Sampel

Sampel digunakan sebagai ukuran sampel dimana ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk mengetahui besarnya sampel yang akan diambil dalam melaksanakan suatu penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan metode Slovin. Rumus Slovin tersebut dinyatakan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (\alpha^2)}$$

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

$\alpha$  : Taraf Signifikansi

Pengambilan sampel ini dilakukan pada tingkat kepercayaan 90% atau nilai kritis 10% sehingga ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{1.584}{1 + 1.584 (0.01^2)} \\ &= \frac{1.584}{16,84} = 94,06 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka sampel yang diambil sebanyak 94 (dibulatkan).

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Analisis Karakteristik Responden

Berdasarkan data penelitian yang telah dikumpulkan, maka diperoleh data tentang demografi responden penelitian yang terdiri dari: (1) usia, (2) jenis kelamin, dan (3) pendidikan terakhir

**Tabel 2**  
**Karakteristik Berdasarkan Usia**

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
1.	20-30 th	2	2,13%
2.	31-40 th	40	42,5%
3.	> 41 th	52	55,3%
Jumlah		94	100,0%

Sumber: data primer diolah peneliti, 2018

Tabel 2 memperlihatkan segi usia, dari 94 orang warga Desa Ngumpul, Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk responden dalam penelitian ini didominasi dari kelompok usia lebih dari 41 tahun yakni sebanyak 52 orang atau 55,32% responden dan berasal dari kelompok usia 31 – 40 tahun sebanyak 40 orang atau 42,55% serta yang paling sedikit kelompok usia 20 – 30 th sebanyak 2 orang atau 2,13% responden.

**Tabel 3**  
**Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
1.	SLTP/Sederajat	34	36,17%
2.	SLTA/Sederajat	42	44,68%
3.	Strata 1 (Sarjana)	18	19,15%
4.	Strata 2 (Master)	0	0,00%
Jumlah		94	100,00%

Sumber : data primer diolah peneliti, 2018

Tabel 3 memperlihatkan karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir, dari 94 orang warga Desa Ngumpul, Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk dalam penelitian ini didominasi dari masyarakat dengan latar belakang pendidikan SLTA/Sederajat sebanyak 42 orang atau 44,68% responden, masyarakat dengan latar belakang pendidikan SLTP/Sederajat sebanyak 34 orang atau 36,17% responden, dan sisanya masyarakat dengan latar belakang Strata 1 (Sarjana) sebanyak 18 orang atau 19,15% responden.

## Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen dilakukan untuk menguji bahwa terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti dan pengujian ini menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - 2$ , dalam ini  $n$  adalah jumlah sampel. Dalam uji validitas penelitian ini peneliti melakukan melakukan kepada 94 orang responden. Jadi  $df$  yang digunakan adalah  $94 - 2 = 92$  dengan  $\alpha$  sebesar 5% maka menghasilkan nilai  $r$  tabel (uji dua sisi) sebesar 0,202 dengan ketentuan jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel, berarti korelasi memenuhi syarat toleransi terhadap skor total, maka dinyatakan valid. Berikut hasil pengujian validitas.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Butir Instrumen	r hitung	r tabel	Ket
Gaya Kepemimpinan (X1)	X <sub>1.1</sub>	0,736	0,202	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,759	0,202	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,728	0,202	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,780	0,202	Valid
	X <sub>2.1</sub>	0,785	0,202	Valid
Kinerja Aparat Desa (X2)	X <sub>2.2</sub>	0,774	0,202	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,779	0,202	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,764	0,202	Valid
	X <sub>2.5</sub>	0,719	0,202	Valid
	X <sub>2.6</sub>	0,755	0,202	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)	Y <sub>1.1</sub>	0,622	0,202	Valid
	Y <sub>1.2</sub>	0,752	0,202	Valid
	Y <sub>1.3</sub>	0,795	0,202	Valid
	Y <sub>1.4</sub>	0,718	0,202	Valid
	Y <sub>1.5</sub>	0,743	0,202	Valid

Sumber : data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4 di atas mengenai uji validitas dapat dijelaskan bahwa semua item pernyataan pada variabel gaya kepemimpinan (X1) dan kinerja aparat desa (X2) dan kualitas pelayanan (Y) mempunyai nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel, maka item-item pernyataan dari kuesioner dapat dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan, maka bila ada peneliti lain mengulangi atau mereplikasi dalam penelitian pada obyek yang sama dengan metode yang sama maka akan menghasilkan data yang sama pula. Untuk melihat reliabilitas masing-masing instrument yang digunakan, peneliti menggunakan koefisien *cornbach alpha* ( $\alpha$ ), dimana dianggap reliabel jika nilai Alpha  $\geq 0,60$ . Berikut hasil pengujian reliabilitas.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cornbach alpha</i>	Batas	Ket
Gaya kepemimpinan (X1)	0,742	0,60	Reliabel
Kinerja aparat desa (X2)	0,854	0,60	Reliabel
Kualitas pelayanan (Y)	0,775	0,60	Reliabel

Sumber : data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 5 di atas mengenai uji reliabilitas diketahui nilai *cornbach alpha* ( $\alpha$ ) pada variabel gaya kepemimpinan (X1) kinerja aparat desa

(X2) dan kualitas pelayanan (Y) dalam penelitian ini lebih besar dari 0,60. Hal ini berarti semua variabel dinyatakan reliabel.

## Hasil Uji Asumsi Klasik

### a. Hasil Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas. Dasar pengambilan keputusan untuk uji multikolinieritas yaitu jika nilai angka *tolerance* > 0,10 dan nilai *VIF* < 5, maka tidak terjadi gejala multikolinieritas.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

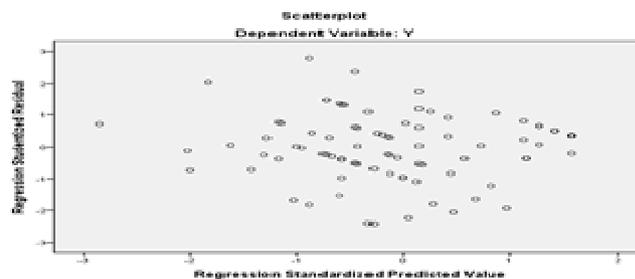
Variabel	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
Gaya kepemimpinan (X1)	0,626	1,598
Kinerja aparat desa (X2)	0,626	1,598

Sumber : data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai *VIF* < 5 untuk semua variabel gaya kepemimpinan (X1) dan kinerja aparat desa (X2). Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada multikolinieritas dalam model regresi sehingga data dikatakan baik.

### b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.



Sumber: Data primer diolah peneliti, 2018

**Gambar 1**  
**Uji Heteroskedastisitas Scatterplot**

Pada gambar 1 Uji Heteroskedastisitas di atas dapat dilihat bahwa grafik *scatter plot* yang disajikan, terlihat titik-titik menyebar secara acak tidak

membentuk suatu pola tertentu yang secara jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi pemeriksaan intern, berdasarkan masukan variabel independennya.

### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan satu variabel dependen dan lima variabel independen maka untuk menguji hipotesis yang diajukan digunakan alat analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*). Analisis regresi berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik-turunkan nilainya).

Masing-masing variabel. Nilai koefisien B (*Unstandardized*) constant sebesar 7,281. Variabel gaya kepemimpinan (X1) nilai koefisien B (*Unstandardized*) sebesar 0,470 sedangkan variabel kinerja aparat desa (X2) nilai koefisien B (*Unstandardized*) sebesar 0,257. Setelah diketahui nilai Koefisien B (*Unstandardized*), maka dapat dibuat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 7,281 + 0,470X_1 + 0,257X_2 + e$$

Model regresi linear berganda tersebut diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 7,281 berarti jika gaya kepemimpinan (X1), kinerja aparat desa (X2) mempunyai nilai tetap, maka Kualitas pelayanan (Y) sebesar 7,281.
2. Nilai

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>					
<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
<i>1 (Constant)</i>	7.281	1.563		4.657	.000
<i>X1</i>	.470	.110	.405	4.284	.000
<i>X2</i>	.257	.064	.376	3.981	.000

Sumber : data primer diolah, 2018

koefisien beta variabel gaya kepemimpinan (X1) sebesar 0,470 berarti jika variabel gaya kepemimpinan (X1) meningkat satu satuan, sedangkan kinerja aparat desa (X2) nilainya tetap, maka Kualitas pelayanan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,470. Sebaliknya jika variabel gaya kepemimpinan (X1)

- mengalami penurunan satu satuan, sedangkan kinerja aparat desa (X2) nilainya tetap, maka Kualitas pelayanan (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,470.
3. Nilai koefisien beta variabel kinerja aparat desa (X2) sebesar 0,257 berarti jika variabel kinerja aparat desa (X2) meningkat satu satuan, sedangkan gaya kepemimpinan (X1) nilainya tetap, maka Kualitas pelayanan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,257. Sebaliknya jika variabel kinerja aparat desa (X2) mengalami penurunan satu satuan, sedangkan gaya kepemimpinan (X1) nilainya tetap, maka Kualitas pelayanan (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,257.

### Pengujian Hipotesis

#### a. Hasil Uji Signifikansi Parsial (uji-t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah setiap variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Dengan menggunakan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) 5% atau 0,05 jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Penentuan nilai t tabel, dimana *level of significance* ( $\alpha$ ) = 0,05 (5%) dan derajat kebebasan (df) = (n – k) atau (94 – 2 = 92), sehingga diperoleh df sebesar 92, maka nilai t tabel diperoleh sebesar 1,661. Berikut ini table pengujian secara parsial:

**Tabel 8**  
Hasil Uji Signifikansi Parsial (uji-t)

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>						
<i>Model</i>						
		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>		
		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>	
<i>1</i>					<i>Sig.</i>	
	<i>(Constant)</i>	7,281	1,563		4,657	0,000
	<i>X1</i>	0,470	0,110	0,405	4,284	0,000
	<i>X2</i>	0,257	0,064	0,376	3,981	0,000

Sumber : data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 8 di atas dapat dijelaskan hasil uji t dari masing-masing variabel sebagai berikut :

1. Gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan

Hipotesis parsial dapat dirumuskan:

$H_0: \beta_1 = 0$ , artinya gaya kepemimpinan tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

$H_a: \beta_1 \neq 0$ , artinya gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Dapat diketahui pada variabel gaya kepemimpinan (X1) mempunyai nilai t hitung 4,284 dengan signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih dari t tabel ( $4,284 > 1,661$ ) dengan signifikansi kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya bahwa hipotesis pertama yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan diterima kebenarannya.

2. Kinerja aparat terhadap kualitas pelayanan

Hipotesis parsial yang kedua dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

$H_0: \beta_2 = 0$ , artinya kinerja aparat tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

$H_a: \beta_2 \neq 0$ , artinya kinerja aparat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Dapat diketahui pada variabel kinerja aparat desa (X2) mempunyai nilai t hitung 3,981 dengan signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih dari t tabel ( $3,981 > 1,661$ ) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya bahwa hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kinerja aparat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan diterima kebenarannya.

b. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Apabila nilai F hitung lebih besar dari F tabel dan signifikansi kurang dari 0,05 maka hipotesis diterima, artinya ada pengaruh secara simultan. Penentuan nilai F tabel, dimana *level of significance* ( $\alpha$ ) = 0,05 (5%) dan derajat kebebasan ( $df_1$ ) = k dan  $df_2 = n - k - 1$ . Jadi  $df_1 = 2$  dan  $df_2 = 94 - 2 - 1 = 91$  maka diperoleh nilai F tabel sebesar 3,10. Berikut hasil uji signifikansi simultan (Uji-F) dalam penelitian ini.

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)**

<i>ANOVA<sup>b</sup></i>						
	<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>1</i>	<i>Regression</i>	272,356	2	136,178	43,991	0,000 <sup>a</sup>
	<i>Residual</i>	281,697	91	3,096		
	<i>Total</i>	554,053	93			

*a. Predictors: (Constant), X2, X1*

*b. Dependent Variable: Y*

Sumber : data primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 9 di atas dapat diketahui nilai F hitung sebesar 43,991 dengan signifikansi 0,000. nilai F tabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$ , artinya gaya kepemimpinan dan kinerja aparat tidak berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan.

$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$ , artinya gaya kepemimpinan dan kinerja aparat berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan.

Dapat diketahui nilai signifikansi simultan (uji F) mempunyai nilai F hitung sebesar 43,991 dengan signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih dari F tabel ( $43,991 > 3,10$ ) maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan dan kinerja aparat berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan diterima kebenarannya.

## **Pembahasan**

Pembahasan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan dan kinerja aparat terhadap kualitas pelayanan Masyarakat Desa Ngumpul Kecamatan Bagor Nganjuk. Sampel di dalam penelitian ini adalah 94 orang warga Desa Ngumpul, Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk.

### **1. Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil penelitian membuktikan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat Desa Ngumpul Kecamatan Bagor Nganjuk. Gaya kepemimpinan sebagai kemampuan mempengaruhi kegiatan-kegiatan atau pekerjaan para bawahannya dimana pemimpin memberikan dukungan, komunikasi, kesempatan berinovasi, berinspirasi dan mengupayakan partisipasi sukarela para bawahannya dalam usaha mencapai tujuan dan sasaran instansi.

Hasil jawaban responden mayoritas menjawab setuju dan sangat setuju bahwa keputusan yang diambil Aparatur Pemerintah Desa dilakukan dengan pendekatan yang sistematis terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dengan perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat, aparatur Pemerintah Desa mempunyai keahlian atau ketrampilan untuk mendorong yang mengakibatkan anggota masyarakat mau dan rela untuk menggerakkan kemampuannya, aparatur Pemerintah Desa mempunyai kecakapan atau kesanggupan dalam penyampaian pesan, gagasan, atau pikiran kepada warga pada sesuatu yang dipahami dengan baik, secara langsung lisan atau tidak langsung dan aparatur Pemerintah Desa memiliki keinginan untuk membuat orang lain mengikuti keinginannya dengan menggunakan kekuatan pribadi atau kekuasaan jabatan secara efektif dan pada tempatnya.

## 2. Pengaruh Kinerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian membuktikan bahwa kinerja aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat Desa Ngumpul Kecamatan Bagor Nganjuk. Kinerja aparatur sebagai hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, Kinerja bergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha dan kesempatan yang diperoleh oleh karyawan.

Hasil jawaban responden mayoritas menjawab setuju dan sangat setuju bahwa pekerjaan aparatur Pemerintah Desa diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, kualitas kerja yang dicapai Aparatur Pemerintah Desa di atas standar organisasi didukung dengan kemampuan yang miliki, aparatur Pemerintah Desa mempunyai kemandirian yang dapat menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki, pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berfikir, dan kesediaan Aparatur Pemerintah Desa untuk menerima tanggung jawab yang diberikan, aparatur Pemerintah Desa mempunyai kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi, aparatur Pemerintah Desa mempunyai kemampuan untuk bekerjasama, dan dengan orang lain demi terwujudnya tujuan bersama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Bismawati (2016) yang menyimpulkan bahwa dalam kinerja aparatur yang terdiri dari kompetensi individu, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara, dengan tingkat hubungan antara variabel yang “sangat kuat”.

### 3. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian membuktikan bahwa gaya kepemimpinan dan kinerja aparatur secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat Desa Ngumpul Kecamatan Bagor Nganjuk. Hal ini berarti bahwa jika gaya kepemimpinan dan kinerja aparat diperbaiki dan ditingkatkan maka kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan. Namun, sebaliknya jika gaya kepemimpinan dan kinerja aparat mengalami penurunan, maka kualitas pelayanan (Y) akan mengalami penurunan pula. Tingkat keeratan gaya kepemimpinan, dan kinerja aparat terhadap kualitas pelayanan sebesar 25,8%. variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel gaya kepemimpinan, dan kinerja aparat pemerintah sebesar 25,8%.

## **SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai gaya kepemimpinan dan kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Desa Ngumpul, Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk dapat disimpulkan bahwa :

1. Gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Desa Ngumpul, Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk, artinya jika gaya kepemimpinan diperbaiki atau ditingkatkan maka kualitas pelayanan juga akan mengalami peningkatan.
2. Kinerja aparat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Desa Ngumpul, Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk, artinya jika kinerja aparat diperbaiki atau ditingkatkan maka kualitas pelayanan juga akan mengalami peningkatan.
3. Gaya kepemimpinan dan kinerja aparat berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Desa Ngumpul, Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk artinya jika gaya kepemimpinan dan kinerja aparat diperbaiki atau ditingkatkan maka kualitas pelayanan juga akan mengalami peningkatan.

Berdasarkan kesimpulan dari hasil analisis yang dilakukan, maka saran yang mungkin bermanfaat bagi bahan pertimbangan dan masukan bagi Pemerintahan Desa diantaranya :

1. Mengingat gaya kepemimpinan mempunyai pengaruh paling dominan jika dibandingkan dengan kinerja aparat desa, maka hendaknya Pemerintah Desa Ngumpul Pimpinan perlu memberikan instruksi yang lengkap serta kejelasan

dalam peranan tugas masing-masing pegawai agar mereka merasa lebih jelas mengenai peranan tugas yang akan dilakukannya.

2. Adanya pengaruh kinerja aparat terhadap kualitas pelayanan, hendaknya Pegawai Pemerintah Desa Ngumpul melakukan evaluasi kinerja untuk mengetahui sejauh mana kadar profesionalisme pegawai dalam melakukan pelayanan dan bagaimana pelayanan itu diberikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo
- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Dharma, Surya. 2012 : *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kartono, Kartini, 2013. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta : PT. Raja. Grafindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3*. Jakarta : Salemba Empat.
- Priansa, Donni Junni. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta.
- Republik Indonesia. Undang-undang No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 Tentang Pelayanan Publik.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.
- Siagian, Sondang P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. 2013 *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Yogyakarta : Andi.