

**PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA DESA TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI PEMERINTAHAN BIDANG LAYANAN SIPIL DI DESA
LABAN
KECAMATAN MENGANTI KABUPATEN GRESIK**
Oleh :

Didik Julian
STIE YAPAN Surabaya
Email: didikjul17@gmailcom

ABSTRAK:

Penelitian ini untuk mengetahui kepemimpinan kepala desa dan pengaruhnya terhadap efektivitas pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik. Permasalahannya bahwa kepemimpinan kepala desa maupun kualitas pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban terlihat masih kurang efektif. Unit analisisnya adalah keseluruhan unsur yang terkait, baik langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban. Metode penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik angket dengan skala Likert 1-5. Jumlah populasi sebanyak 174 orang dan sampel diambil sebanyak 64 orang. Analisis datanya dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi dan korelasi. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh kepemimpinan Kepala Desa terhadap Pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti cukup kuat dan signifikan. Berdasarkan uji F, diperoleh $F_{hitung} (19,046) > F_{tabel} (7,08) > (4,00)$, maka jelas bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien itu berarti ($r \neq 0$). Atau dengan kata lain, variabel kepemimpinan kepala desa dapat meningkatkan variabel pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti. Selain itu terdapat hubungan yang positif dan signifikan sebesar 0,485 antara kepemimpinan kepala desa dengan pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil tersebut. Selanjutnya koefisien determinasinya sebesar 0,235. Hal ini menunjukkan 23,5% keragaman variabel pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban disebabkan oleh perbedaan variansi variabel kepemimpinan kepala desa, sedangkan selebihnya 76,5% disebabkan oleh faktor lain, tetapi tidak diteliti. Faktor-faktor lain dimaksud seperti disiplin kerja aparat desa, perencanaan program kerja, dan lain sebagainya.

Keyword : Kepemimpinan, Pelayanan, Administrasi

PENDAHULUAN

Sebagaimana kita ketahui bersama bahwa Pemerintah Desa merupakan subsistem dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berada di daerah kabupaten/kota. dalam Pasal 200 ayat (1) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ditegaskan bahwa “dalam pemerintahan daerah Kabupaten/Kota dibentuk pemerintahan desa yang terdiri dari Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa”.

Kemudian Pasal 202 ayat (1) dinyatakan bahwa “Pemerintah Desa terdiri atas Kepala Desa dan Perangkat Desa. Pengertian pemerintahan desa itu sendiri menurut pasal 1 angka (6) dalam Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa dinyatakan “Pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat

setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa bahwa Kepala Desa/Kuwu mempunyai tugas pokok dan fungsi serta kewajiban diantaranya yaitu menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa secara efektif, efisien, dan akuntabel sesuai kewenangan pemerintah desa serta berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Oleh karena itu, efektivitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan di desa merupakan salah satu faktor yang sangat strategis, sehingga perlu terus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya. Dengan kata lain efektivitas pelayanan administrasi pemerintahan sesuai kebutuhan masyarakat

setempat yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta kewenangan pemerintah desa perlu terus ditingkatkan untuk mencapai tujuan dan sasaran pemerintahan desa. Terkait dengan pelayanan administrasi pemerintahan desa, Pemerintah Desa Laban merupakan salah satu desa di wilayah Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik yang memiliki tugas pokok dan fungsi serta kewajiban menyelenggarakan pelayanan administrasi pemerintahan desa sesuai kewenangan pemerintah desa tersebut. Namun demikian, karena banyaknya jenis pelayanan administrasi pemerintahan yang diselenggarakan oleh pemerintah desa sesuai kebutuhan masyarakat setempat, maka dalam pembahasan ini hanya membatasi pada pelayanan administrasi pemerintahan yang termasuk dalam kategori pelayanan sipil. Selanjutnya, karena sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku bahwa penerbitan administrasi atas pelayanan sipil dimaksud di atas adalah menjadi tanggung jawab instansi pelaksana, misalnya dalam hal penerbitan dokumen kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Gresik, maka yang menjadi kewenangan desa dalam pelayanan administrasi pemerintahan dibidang pelayanan sipil adalah memberikan penugasan kepada desa/kelurahan untuk menyelenggarakan sebagian administrasi pelayanan sipil berdasarkan asas tugas pembantuan.

Adapun fungsi pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan dibidang pelayanan sipil tersebut di atas, antara lain meliputi;

1. Meneliti dan memeriksa kebenaran data dan informasi berdasarkan dokumen-dokumen kependudukan pemohon pelayanan administrasi yang diberikan oleh RT/RW sesuai kebutuhan pemohon.
2. Memberikan legalitas dalam bentuk surat-surat kependudukan sesuai permohonan dan kebutuhan pemohon.
3. Melakukan pembinaan dan pengawasan kepada warga masyarakat dalam proses pelayanan administrasi pemerintahan sesuai kewenangan pemerintah desa.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengidentifikasi permasalahan bahwa efektivitas pelayanan administrasi pemerintahan, khususnya bidang layanan sipil di Desa Laban masih kurang optimal. Peneliti menduga bahwa efektivitas pelayanan administrasi pemerintahan, khususnya bidang layanan sipil tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya kepemimpinan kepala desa.. Mengingat berbagai keterbatasan peneliti, seperti tenaga, pikiran, biaya, dan waktu maka dalam penelitian ini hanya dipilih terhadap 2 (dua) masalah pokok yaitu efektivitas pelayanan administrasi pemerintahan desa, khususnya dibidang layanan sipil, dan kepemimpinan kepala desa. Lokasi penelitian juga dibatasi di Desa Laban Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik. Selanjutnya

kedua aspek permasalahan tersebut, masing-masing yaitu efektivitas pelayanan administrasi pemerintahan desa, khususnya dibidang layanan sipil sebagai variabel terikat, dan kepemimpinan Kepala desa sebagai variabel bebas.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh kepemimpinan Kepala Desa terhadap efektivitas pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa

Laban Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik ? Adapun tujuan penelitian ini untuk memahami dan mengetahui kepemimpinan Kepala Desa serta pengaruhnya terhadap efektivitas pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik.

LANDASAN TEORITIS

Tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam pemerintahan, termasuk pada pemerintahan desa sebagai level pemerintahan terendah hingga saat ini terus semakin menguat. Dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan pemerintahan tersebut, maka dalam paradigma Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang di dalamnya juga memuat kebijakan otonomi desa menempatkan pelayanan sebagai salah satu tujuan yang utama dalam penyelenggaraan otonomi daerah, dengan didasarkan pada upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat, maupun pembangunan dengan paradigma pemberdayaan untuk mewujudkan partisipasi masyarakat secara optimal, baik dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasinya, baik dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di tingkat desa.

Sengan demikian, pemerintahan Desa sebagai sub sistem pemerintahan nasional yang berada di Daerah Kabupaten/Kota memiliki peranan yang

cukup startegis dalam mendukung penyelenggaraan Otonomi Daerah. Dalam Pasal 1 angka (12) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Desa atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal-asul dan adat-istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kemudian dalam Pasal 206 disebutkan bahwa urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan desa mencakup:

1. Urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul desa;
2. Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten/Kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa;
3. Tugas pembantuan dari Pemerintah, Pemerintah Provinsi, dan/atau Pemerintah Kabupaten/Kota;
4. Urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-perundangan diserahkan kepada desa.

Dalam Pasal 200 ayat (1) dinyatakan bahwa dalam Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota dibentuk Pemerintahan Desa yang terdiri dari Pemerintah Desa dan Badan Permasyarakatan Desa. Pasal 202 menegaskan bahwa Pemerintah desa terdiri atas Kepala Desa dan Perangkat Desa. Perangkat desa terdiri dari Sekretaris Desa dan Perangkat Desa lainnya. Sekretaris desa diisi dari Pegawai negeri sipil yang memenuhi persyaratan. Kemudian berdasarkan Pasal 14 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa, dinyatakan bahwa "Kepala Desa mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan". Selanjutnya dalam

ayat (2) dinyatakan bahwa dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Desa mempunyai wewenang:

1. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD;
2. Mengajukan Rancangan Peraturan Desa;
3. Menetapkan Peraturan Desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD;
4. Menyusun dan mengajukan rancangan Peraturan Desa mengenai APB Desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD;
5. Membina kehidupan masyarakat Desa;
6. Membina perekonomian Desa;
7. Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif;
8. Mewakili Desanya di dalam dan di luar Pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
9. Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

Dari uraian di atas terlihat bahwa salah satu fungsi kepala desa dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi pemerintahan desa adalah memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD. Hal itu berarti seorang kepala desa harus mampu menjalankan tugas dan fungsi kepemimpinan sebagai kepala desa di Desa bersangkutan sesuai kewenangannya. Menurut Siagian, (2008), bahwa “kepemimpinan dapat diartikan sebagai proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas yang berkaitan dengan pekerjaan dari anggota kelompok”. Selanjutnya dikatakannya bahwa ada empat implikasi penting dari definisi tersebut. Pertama, kepemimpinan melibatkan orang lain – karyawan atau pengikut. Kedua, kepemimpinan melibatkan kekuasaan

yang tidak merata antara pemimpin dan anggota kelompok. Ketiga, kepemimpinan adalah kemampuan menggunakan berbagai bentuk kekuasaan untuk mempengaruhi tingkah laku pengikut dengan berbagai cara. Keempat, kepemimpinan adalah menggabungkan tiga aspek pertama dan mengakui bahwa kepemimpinan adalah mengenai nilai.

Kemudian Joseph C Rost (2004:3) berpendapat bahwa “kepemimpinan adalah sebuah hubungan yang saling mempengaruhi antara pemimpin dan pengikut (bawahan) yang menginginkan perubahan nyata yang mencerminkan tujuan bersama”. Sementara Edwin A. Locke (dalam Sinambela dan Sigid , 2008:103) memberikan pengertian kepemimpinan sebagai berikut:

Kepemimpinan adalah suatu seni untuk menciptakan kesesuaian paham. Berarti setiap pimpinan melalui kerja sama yang sebaik-baiknya harus mampu membuat para bawahan mencapai hasil yang telah ditetapkan. Peranan pimpinan memberi dorongan terhadap bawahan untuk mengerjakan apa yang dikehendaki perusahaan. Dengan kata lain kepemimpinan adalah seni bagaimana membuat orang lain mengikuti serangkaian tindakan dalam mencapai tujuan. Selanjutnya Suradinata (1997:11) mengemukakan pengertian kepemimpinan sebagai “kemampuan seseorang pemimpin untuk mengendalikan, memimpin, mempengaruhi pikiran, perasaan, atau tingkah laku orang lain, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Berdasarkan pengertian kepemimpinan diatas, pada dasarnya mempunyai kesamaan, dimana kepemimpinan merupakan aktivitas seseorang dalam organisasi yang mempunyai jabatan sebagai pimpinan untuk mempengaruhi orang lain sebagai bawahannya, sehingga orang lain tersebut dapat mengikuti perintah dan petunjuknya sebagai langkah dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan

kata lain dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan merupakan kemampuan dan keterampilan pemimpin dalam mempengaruhi bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Dalam pencapaian tujuan organisasi, seorang pemimpin pemerintahan melaksanakan peran dan fungsi kepemimpinannya. Untuk mengukur kepemimpinan dalam penelitian ini didasarkan pada pendapat menurut Pasalong (2008:33-34) yang menyatakan bahwa peran pemimpin birokrasi/pemerintahan meliputi peran kepemimpinan sebagai berikut:

1. Peran pengambil keputusan, yaitu pemimpin birokrasi sebagai top manajer khususnya, memiliki kewenangan mengambil keputusan.
2. Peran mempengaruhi kepada bawahan, yaitu pemimpin birokrasi harus dapat memberikan pengaruh kepada bawahannya, sehingga mau bekerja sama dalam merealisasikan suatu program kerja.
3. Peran memotivasi, yaitu berkaitan dengan pemberian dorongan kepada pegawai untuk bekerja lebih giat.
4. Peran antar pribadi, yaitu peran strategik pada peran antar pribadi dalam kaitannya sebagai figur atau tokoh yang cukup dihargai.
5. Peran informasional, adalah menjelaskan kepada bawahan menyangkut rencana-rencana kebijakan-kebijakan, serta harapan peran, dan instruksi tentang cara pekerjaan harus dilakukan, tanggung jawab bagi para bawahan atau anggota tim, dan tujuan-tujuan kinerja dan otorisasi rencana tindakan untuk mencapainya.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa kepemimpinan kepala desa dalam pelayanan administrasi pemerintahan adalah serangkaian

kemampuan dan keterampilan kepala desa dalam mempengaruhi bawahannya (perangkat desa maupun masyarakat) untuk mencapai tujuan dalam pelayanan administrasi pemerintahan, yang tinggi atau rendahnya ditentukan oleh pelaksanaan peran mengambil keputusan, peran mempengaruhi kepada bawahan, peran memotivasi, peran antar pribadi, dan peran informasional dalam pelayanan administrasi pemerintahan.

Pelayanan administrasi pemerintahan dibidang kependudukan, khususnya pelayanan sipil merupakan salah satu lini strategis pelayanan pemerintahan desa kepada masyarakat yang berfungsi memberikan pelayanan administrasi pemerintahan sesuai kewenangan pemerintah desa yang langsung diterima kepada masyarakat sesuai kebutuhan masyarakat. Pengertian pelayanan itu sendiri menurut Siagian(2008) bahwa “konsep pelayanan dapat diberi pengertian sebagai proses menunjuk kepada segala upaya pencapaian tujuan tertentu”. Oleh karena sangat banyaknya jenis layanan publik dan beraneka ragamnya corak pelayanan publik, serta beraneka ragam kualitas atau mutu pelayanan publik, maka perlu dilakukan kategorisasi atau pengelompokan pelayanan publik. Hal ini misalnya, menurut Ndraha (2003:46) membedakan antara layanan *civil* dan layanan publik sebagai berikut:

Layanan *civil* adalah hak, kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang, lepas dari suatu kewajiban, misalnya: akte kelahiran, KTP, Paspor, ijin-ijin, surat keterangan kematian dan lain-lain. Layanan *civil* tidak diperjual-belikan (diperdagangkan) di pasar, pelayanannya di monopoli dan kewajiban pemerintah serta tidak diprivatisasikan. Sedangkan layanan publik adalah kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang dengan dibebani suatu kewajiban (membayar) harga tertentu untuk mendapatkannya, seperti layanan air bersih, listrik, layanan pendidikan, kesehatan dan lainlain. Layanan publik pada dasarnya bukanlah monopoli pemerintah, dapat

diperdagangkan di pasar dan dapat diprivatisasikan penyediaannya (organisasi privat atau organisasi sosial di luar instansi pemerintah).

Sementara itu, menurut Rewansyah (2011:58) mengatakan bahwa bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi 5 (lima) jenis pelayanan, yaitu pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang, dan pelayanan kemasyarakatan. Dikatakannya bahwa yang dimaksud dengan “Pelayanan pemerintahan, yaitu pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, paspor dan pelayanan identitas kependudukan lainnya”. Selanjutnya menurut Rewansyah (2011:58) bahwa “kategorisasi pelayanan dapat juga dikelompokkan menurut proses, yaitu pelayanan tak langsung dan pelayanan langsung”. Pelayanan tak langsung, yaitu di mana instansi atau pejabatnya tidak secara langsung berhadapan/bersentuhan dengan masyarakat pelanggan, sedangkan pelayanan langsung dimana instansi atau pegawainya berhadapan langsung dengan public atau masyarakatnya.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan, khususnya layanan sipil merupakan salah satu pelayanan publik atau pelayanan pemerintahan yang menurut prosesnya merupakan pelayanan langsung di mana instansi atau pemerintah desa, dalam hal ini adalah petugas registrasi yang ada di Desa berhadapan langsung dengan publik atau warga masyarakatnya yang sedang membutuhkan pelayanan sipil sesuai kebutuhannya, misalnya pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat keterangan kependudukan, akta pencatatan sipil dan lain sebagainya.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan

sipil terdapat banyak konsep/teori yang dapat digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik tersebut di atas. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pengukuran kualitas pelayanan publik yang dikemukakan Kotler (dalam Rewansyah, 2011:77-79) sebagai berikut:

- 1 *Reliability* (kepercayaan, keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan secara cepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
- 2 *Responsiveness* (ketanggapan, kepekaan), yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat atau tanggap, efektif dan efisien.
- 3 *Assurance* (kepastian, jaminan keamanan), yaitu pengetahuan atau wawasan dan kemampuan pemberi layanan untuk menimbulkan keyakinan dan jaminan keamanan konsumen/pengguna jasa pelayanan. Kepastian pelayanan mencakup kepastian biaya, kepastian/kejelasan informasi pelayanan, dan kepastian/ketepatan waktu pelayanan.
- 4 *Emphaty* (kepedulian, empati), yaitu kemampuan memberikan pelayanan melalui pendekatan *personal relation*, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- 5 *Tangible* (nyata terasa, berwujud), yaitu penampilan para pegawai, tampilan dan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana, serta tampilan peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pemerintahan bidang pelayanan sipil adalah pengukuran terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan,

khususnya pelayanan sipil oleh petugas register di Desa yang tinggi rendahnya ditentukan oleh faktor *reliability* (kepercayaan, keandalan), *responsiveness* (ketanggapan, kepekaan), *assurance* (kepastian, jaminan keamanan), *emphaty* (kepedulian, empati), dan *tangible* (nyata terasa, berwujud) dalam pemberian pelayanan dimaksud.

METODE PENELITIAN.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Penelitian ini mempunyai 2 (dua) buah variabel, yang terdiri dari variabel kepemimpinan Kepala Desa sebagai variabel bebas (X), dan variabel pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil sebagai variabel terikat (Y). Selanjutnya operasionalisasi variabel kepemimpinan Kepala Desa (X) didasarkan dimensi peran kepemimpinan menurut Pasalong (2008:33-34) meliputi dimensidimensi: (1) peran mengambil keputusan, (2) peran mempengaruhi kepada bawahan, (3) peran memotivasi, (4) peran antar pribadi, dan (5) peran informasional. Sedangkan variabel pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil (Y) didasarkan dimensi kualitas pelayanan public menurut Kotler (dalam Rewansyah, 2011:77-79) meliputi faktor-faktor: (1) *reliability* (kepercayaan, keandalan), (2) *responsiveness* (ketanggapan, kepekaan), (3) *assurance* (kepastian, jaminan keamanan), (4) *emphaty* (kepedulian, empati), dan (5) *tangible* (nyata terasa, berwujud) dalam pelayanan dimaksud.

Populasi yang menjadi unit analisis dalam penelitian ini adalah keseluruhan unsur yang terkait, baik langsung maupun tidak langsung dalam pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti Kabupaten IGresik. Berdasarkan data yang ada jumlah populasi tersebut, meliputi Perangkat Desa 11 orang, unsur BPD 7 orang, dan unsure masyarakat (pemohon

layanan sipil) 156 orang sehingga berjumlah 174 orang.

Karena jumlah populasi tersebut cukup banyak, maka dalam penelitian ini diambil sampelnya saja. Adapun pengambilan sampel responden untuk setiap unsur sampel tersebut dilakukan dengan teknik *disproportionate random sampling*, sehingga unsur pemerintah desa dan BPD diambil semua sebagai responden, dan sisanya diambil dari unsur masyarakat:

- Perangkat Desa : 11 orang.
- Unsur BPD : 7 orang
- Unsur masyarakat (pemohon layanan sipil) : 46 orang.
- Jumlah sampel respondennya :64 orang.

Analisis datanya dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi dan korelasi. Analisis korelasi digunakan untuk mencari arah hubungan dan kuatnya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, sedangkan analisis regresi digunakan untuk memprediksikan seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila nilai variabel independen diubah-ubah atau dinaik-turunkan. Dengan demikian, bentuk penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif melalui teknik analisis regresi dan korelasi.

Adapun hipotesis penelitian yang diajukan dalam penelitian ini berbunyi: terdapat pengaruh kepemimpinan Kepala Desa terhadap pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil. Adapun hipotesis statistiknya dapat uraikan sebagai berikut:

1. Ho: $r = 0$; tidak terdapat pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil.
2. Ha: $r \neq 0$; terdapat pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, pengumpulan datanya dilakukan dengan alat pengumpulan data berupa angket. Angket disusun berdasarkan jumlah variabel (2 variabel) dengan indikator-indikator variable penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya, dan menggunakan skala Likert dengan nilai skor 1 sampai dengan 5. Instrumen variabel kepemimpinan Kepala desa (X) disusun dengan 13 item pernyataan, sedangkan instrumen variabel pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil (Y) sebanyak 14 item. Angket yang disebar sebanyak 64 angket, di mana dari 30 hasil angket tersebut digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas instrumen tersebut. Adapun hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen dari kedua variabel tersebut di atas sebagai berikut:

1) Uji validitas dan reliabilitas variabel X.

Pengujian validitas tiap butir variabel X dilakukan analisis

item, yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir (Jawaban skor 30 responden, terlampir). Berdasarkan data yang terkumpul dari 30 responden, terlihat terdapat 13 koefisien korelasi (karena 13 item) yang dihitung dengan SPSS Statistic 17.0 melalui *Pearson Correlation* (lihat *print out Correlations*, terlampir). Berdasarkan *printout* tersebut terlihat korelasi antara butir item 1 dengan skor jumlah = 0,801, korelasi antara butir 2 dengan skor jumlah = 0,801 dan seterusnya. Kemudian dibandingkan dengan r tabel (terlampir) pada taraf kesalahan 5% dengan n = 30 diperoleh r tabel sebesar 0,361. Kriterianya apabila r hitung > r tabel, maka item tersebut dinyatakan valid. Terlihat dari 13 item variabel X semuanya r hitung > r tabel, maka dapat dikatakan semua item 1 sampai dengan item 13 dinyatakan valid.

Tabel 1: Rangkuman Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepemimpinan Kepala Desa (X).

No.Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	0,801	0,361	Valid
2.	0,8017	0,361	Valid
3.	0,817	0,361	Valid
4.	0,425	0,361	Valid
5.	0,593	0,361	Valid
6.	0,801	0,361	Valid
7.	0,817	0,361	Valid
8.	0,561	0,361	Valid
9.	0,379	0,361	Valid
10.	0,817	0,361	Valid
11.	0,356	0,361	Valid
12.	0,593	0,361	Valid
13.	0,460	0,361	Valid

Sumber data: Hasil angket penelitian (2016).

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan *internal consistency* dengan teknik belah dua (*split halp*).

Untuk itu, butir-butir instrumen dibelah menjadi dua kelompok, yaitu kelompok instrumen item ganjil dan item genap.

Setiap kelompok instrumen, maka skor butirnya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor jumlah. Kemudian skor kelompok ganjil dan genap dihitung korelasinya. Hasil r hitung (terlampir) korelasi sebesar 0,864. Kemudian koefisien korelasi tersebut dimasukkan dalam rumus Spearman Brown:

$$r_i = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b} = \frac{2 \cdot 0,864}{1 + 0,864} = 0,927$$

Jadi reliabilitas instrumen variabel kepemimpinan kepala desa (X) = 0,929. Karena instrument variabel X seluruh butirnya (butir 1 sampai dengan 13) semuanya valid dan reliabel, maka instrumen tersebut layak digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.

2) Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel Y.

Pengujian validitas tiap butir variabel Y juga dilakukan analisis item, yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total, yang merupakan jumlah tiap skor butir (skor jawaban responden terlampir). Berdasarkan data yang terkumpul dari 30 responden, terlihat terdapat 14 koefisien korelasi (karena 14 item) yang dihitung dengan SPSS Statistic 17.0 melalui *Pearson Correlation (print out Correlation, terlampir)*. Berdasarkan *printout* tersebut terlihat korelasi antara butir item1 dengan skor jumlah = 0,803 korelasi antara butir 2 dengan skor jumlah = 0,752 dan seterusnya. Kemudian dibandingkan dengan r tabel (terlampir) pada taraf kesalahan 5% dengan $n = 30$ diperoleh r tabel sebesar 0,361. Kriterianya apabila r hitung > r tabel, maka item tersebut dinyatakan valid. Terlihat semua dari 14 item menunjukkan r hitung > r tabel, maka semua item dari item 1 sampai dengan item 14 dinyatakan valid.

Tabel 2: Rangkuman hasil uji validitas instrumen variabel Y

No.Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	0,803	0,361	Valid
2.	0,752	0,361	Valid
3.	0,466	0,361	Valid
4.	0,803	0,361	Valid
5.	0,752	0,361	Valid
6.	0,370	0,361	Valid
7.	0,842	0,361	Valid
8.	0,820	0,361	Valid
9.	0,813	0,361	Valid
10.	0,813	0,361	Valid
11.	0,792	0,361	Valid
12.	0,813	0,361	Valid
13.	0,720	0,361	Valid
14.	0,803	0,361	Valid

Sumber data: Hasil angket penelitian (2016).

Pengujian reliabilitas instrumen variabel Y dilakukan dengan *internal consistency* dengan teknik belah dua (*split half*). Untuk itu, butir-butir instrumen dibelah menjadi dua kelompok, kelompok instrumen item ganjil dan item genap. Setiap kelompok

instrumen, maka skor butirnya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor jumlah. Kemudian skor kelompok ganjil dan genap dihitung korelasinya, dengan hasil korelasi sebesar 0,961. Koefisien korelasi tersebut dimasukkan dalam rumus Spearman Brown:

$$r_i = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b} = \frac{2 \cdot 0,961}{1 + 0,961} = 0,980$$

Jadi reliabilitas instrumen variabel Y = 0,980. Karena instrumen variabel Y seluruh butirnya (butir 1 sampai dengan 14) semuanya valid dan reliabel, maka instrumen tersebut layak digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.

Deskripsi Variabel Kepemimpinan Kepala Desa di Desa Laban

Variabel kepemimpinan kepala desa dalam penelitian ini, diukur berdasarkan dimensi-dimensi peran kepemimpinan menurut Pasalong (2008:33-34) meliputi dimensi-dimensi: (1) peran mengambil keputusan, (2) peran mempengaruhi kepada bawahan, (3) peran memotivasi, (4) peran antar pribadi, dan (5) peran informasional; dengan indikator masing-masing setiap dimensi yang telah ditentukan sebelumnya. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket yang disebarakan kepada 64 responden.

Angket disusun dengan menggunakan skala Likert dengan skor jawaban responden antara 1 sampai dengan 5. Jumlah item pernyataan yang digunakan dalam instrumen kepemimpinan kepala desa tersebut sebanyak 13 item.

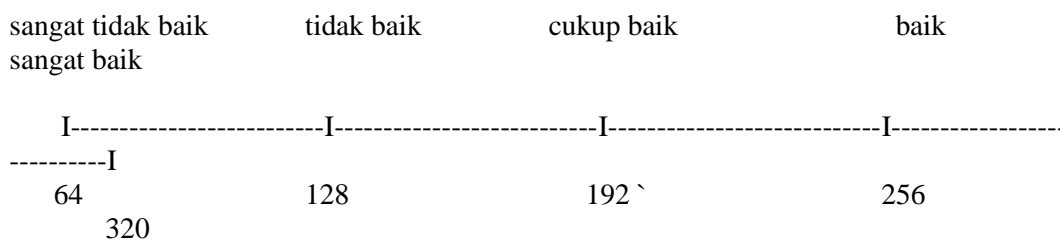
Adapun untuk mengetahui dan menganalisis perolehan skor jawaban responden per indikator dari setiap dimensi tersebut di atas, maka didasarkan pada kriteria penilaian dengan skala interval jawaban responden sebagai berikut:

- 1) 64 responden x 1 item x 1 (skor) = 64 (sangat tidak baik).
- 2) 64 responden x 1 item x 2 (skor) = 128 (tidak baik).
- 3) 64 responden x 1 item x 3 (skor) = 192 (cukup baik).
- 4) 64 responden x 1 item x 4 (skor) = 256 (baik).
- 5) 64 responden x 1 item x 5 (skor) = 320 (sangat baik).

Selanjutnya, perolehan total skor per item variabel kepemimpinan kepala desa tersebut, jika digambarkan berdasarkan skala intervalnya sebagai berikut:

Gambar 1:

Nilai skor per indikator menurut skala interval variabel kepemimpinan kepala desa



Selanjutnya untuk mengetahui skor kriterium per indikator variabel kepemimpinan kepala desa, dapat dilakukan contoh perhitungan item 1 sebagai berikut:

$$\frac{232}{320} = X \times 100\% = 72,50\%$$

Keterangan:

232 = hasil penjumlahan total skor item 1.

320 = interval skor tertinggi.

100% = prosentase perkalian.

72,50% = prosentase keberhasilan indikator 1.

Untuk memberikan gambaran secara umum dari hasil skor dan skor kriterium per indikator menurut dimensi variabel kepemimpinan kepala desa di Desa Laban Kecamatan Menganti dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Dimensi peran mengambil keputusan. Dimensi peran mengambil keputusan dalam penelitian ini

dilihat dari indikator (a) kemampuan menetapkan sasaran, prioritas, strategi dan struktur formal; (b) alokasi sumber daya; (c) penunjukan tanggungjawab; dan (d)

pengaturan kegiatan-kegiatan. Perolehan skor dan nilai kriteium indikator-indikator tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3: Hasil analisis skor dimensi peran mengambil keputusan

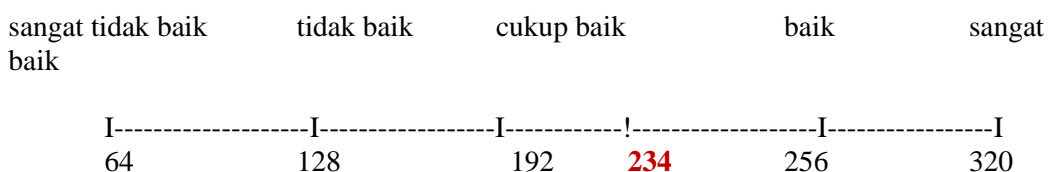
Indikator	Item	Skor	Kriterium (%)	Keterangan
Kemampuan menetapkan sasaran, prioritas, strategi dan struktur formal	1	232	232 -----X100 = 72,50 320	Cukup baik
Alokasi sumber daya	2	242	242 -----X100 = 75,62 320	Cukup baik
Penunjukan tanggungjawab	3	225	225 -----X 100 = 70,31 320	Cukup baik
Pengaturan kegiatankegiatan	4	237	237 -----X 100 = 74,06 320	Cukup baik
Rata-rata	-	234	73,12	Cukup baik

Sumber data: Hasil angket penelitian (2016)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa dimensi peran mengambil keputusan dalam variabel kepemimpinan kepala desa di Desa Renjeng Kecamatan Losarang, yang dilihat dari indikator (a) kemampuan menetapkan sasaran, prioritas, strategi dan struktur formal diperoleh skor 232 dengan skor kriterium mencapai % (tergolong cukup baik); (b) alokasi sumber daya diperoleh skor 242 dengan skor kriterium

mencapai 75,62 % (tergolong cukup baik); (c) penunjukan tanggungjawab diperoleh skor 225 dengan skor kriterium mencapai 70,31% (tergolong cukup baik); dan (d) pengaturan kegiatan-kegiatan diperoleh skor 237 dengan skor kriterium mencapai 74,06% (tergolong cukup baik). Perolehan skor rata-rata dari indikator dimensi tersebut di atas 234 dan dapat digambarkan dengan skala interval seperti gambar di bawah ini.

Gambar 2:
Interval skor dimensi peran mengambil keputusan menurut indikatornya.



Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa dimensi peran mengambil keputusan dalam variabel kepemimpinan kepala desa di Desa

Laban Kecamatan Menganti yang dilihat dari indikator(a) kemampuan menetapkan sasaran, prioritas, strategi dan struktur formal; (b) alokasi sumber

daya; (c) penunjukan tanggungjawab; dan (d) pengaturan kegiatan-kegiatan, termasuk dalam kategori cukup baik.

2) Dimensi peran mempengaruhi kepada bawahan.

Dimensi peran mempengaruhi kepada bawahan, dalam penelitian ini dilihat dari indikator (a) berusaha memberikan

contoh dalam bekerja dan bertindak; (b) melibatkan bawahan dalam berbagai kegiatan; dan (c) tumbuhkan rasa percaya diri pada bawahan. Perolehan skor dan nilai kriteium indikator-indikator dimensi peran mempengaruhi kepada bawahan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4: Hasil analisis skor dimensi peran mempengaruhi kepada bawahan

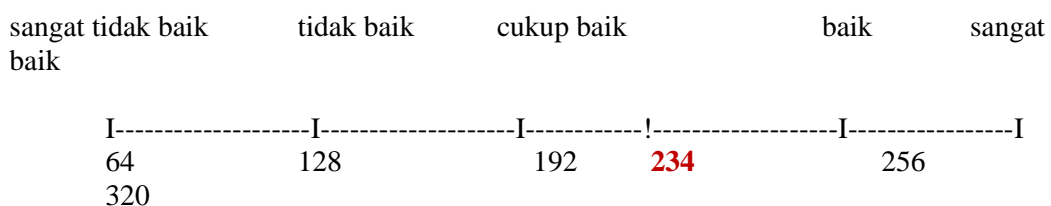
Indikator	Item	Skor	Kriterium (%)	Keterangan
Berusaha memberikan contoh dalam bekerja dan bertindak	5	234	234 -----X100 = 73,12 320	Cukup baik
Melibatkan bawahan dalam berbagai kegiatan	6	240	240 -----X100 = 75 320	Cukup baik
Tumbuhkan rasa percaya diri pada bawahan	7	228	228 -----X 100 = 71,25 320	Cukup baik
Rata-rata	-	234	73,12	Cukup baik

Sumber data: Hasil angket penelitian (2016)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa dimensi peran mempengaruhi kepada bawahan, yang dilihat dari indikator (a) berusaha memberikan contoh dalam bekerja dan bertindak diperoleh skor 234 dengan skor kriterium mencapai 73,12% (tergolong cukup baik); (b) melibatkan bawahan dalam berbagai kegiatan diperoleh skor 240 dengan skor kriterium mencapai

75% (tergolong cukup baik); dan (c) tumbuhkan rasa percaya diri pada bawahan diperoleh skor 228 dengan skor kriterium mencapai 71,25% (tergolong cukup baik). Perolehan skor rata-rata dari indikator dimensi peran mempengaruhi kepada bawahan tersebut di atas 234 dan dapat digambarkan dengan skala interval seperti gambar di bawah ini.

Gambar 3:
Interval skor dimensi peran mempengaruhi kepada bawahan menurut indikatornya.



Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa dimensi peran

mempengaruhi kepada bawahan variabel kepemimpinan kepala desa di Desa

Laban Kecamatan Menganti dengan indikator (a) berusaha memberikan contoh dalam bekerja dan bertindak; (b) melibatkan bawahan dalam berbagai kegiatan; dan (c) tumbuhkan rasa percaya diri pada bawahan, semua indikator tersebut termasuk dalam kategori cukup baik.

3) Dimensi peran memotivasi.

Dimensi peran memotivasi, dalam penelitian ini dilihat dari indikator (a) pemberian dorongan kepada bawahan agar lebih giat bekerja; dan (b) memahami benar karakter bawahan. Perolehan skor dan nilai kriteiumnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5: Hasil analisis skor dimensi peran memotivasi.

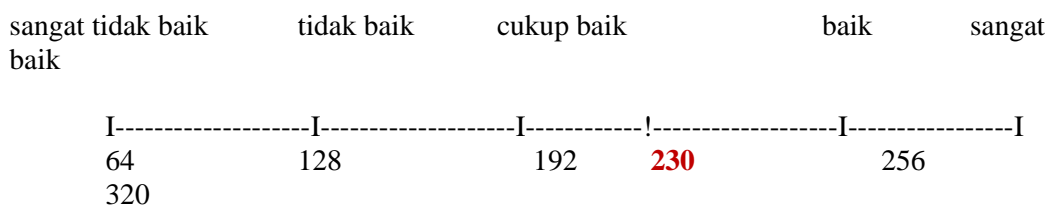
Indikator	Item	Skor	Kriterium (%)	Keterangan
Pemberian dorongan kepada bawahan agar lebih giat bekerja	8	234	234 -----X100 = 73,12 320	Cukup baik
Memahami benar karakter bawahan	9	225	225 -----X100 = 70,31 320	Cukup baik
Rata-rata	-	230	71,71	Cukup baik

Sumber data: Hasil angket penelitian (2016)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa dimensi peran memotivasi, yang dilihat dari indikator (a) pemberian dorongan kepada bawahan agar lebih giat bekerja diperoleh skor 234 dengan skor kriterium mencapai 73,12% (tergolong cukup baik); dan (b)

memahami benar karakter bawahan diperoleh skor 225 dengan skor kriterium mencapai 70,31% (tergolong cukup baik). Perolehan skor rata-rata dari indikator dimensi peran memotivasi tersebut di atas adalah 230 dan dapat digambarkan dengan skala interval seperti gambar di bawah ini.

Gambar 4:
Interval skor dimensi peran memotivasi menurut indikatornya.



Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa dimensi peran memotivasi variable kepemimpinan kepala desa di Desa Laban Kecamatan Menganti dengan indikator (a) pemberian dorongan kepada bawahan agar lebih giat bekerja; dan (b) memahami benar karakter bawahan, termasuk dalam kategori cukup baik.

4) Dimensi peran antar pribadi.

Dimensi peran antar pribadi, dalam penelitian ini dilihat dari indikator (a) figur yang cukup dihargai; dan (b) menampilkan perilaku yang baik dan benar. Perolehan skor dan nilai kriteiumnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 6 : Hasil analisis skor dimensi peran antar pribadi

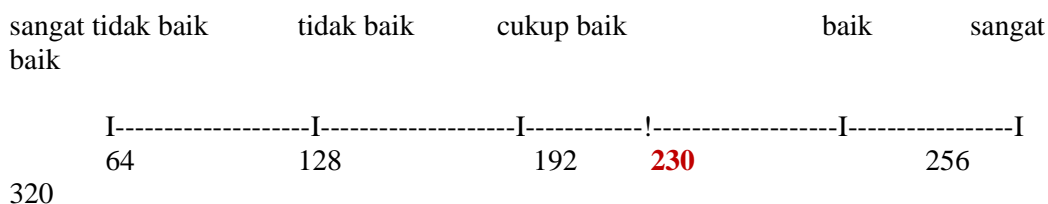
Indikator	Item	Skor	Kriterium (%)	Keterangan
Figur yang cukup dihargai	10	222	222 -----X100 = 69,37 320	Cukup baik
Menampilkan perilaku yang baik dan benar	11	237	237 -----X100 = 74,06 320	Cukup baik
Rata-rata	-	230	71,71	Cukup baik

Sumber data: Hasil angket penelitian (2016)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa dimensi peran antar pribadi, yang dilihat dari indikator (a) figur yang cukup dihargai diperoleh skor 222 dengan skor kriterium mencapai 69,37% (tergolong cukup baik); dan (b) menampilkan perilaku yang baik dan benar diperoleh

skor 237 dengan skor kriterium mencapai 71,71% (tergolong cukup baik). Perolehan skor rata-rata dari indikator dimensi tersebut di atas adalah 230 dan dapat digambarkan dengan skala interval seperti gambar di bawah ini.

Gambar 5:
Interval skor dimensi peran antar pribadi menurut indikatornya.



Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa dimensi peran antar pribadi variable kepemimpinan kepala desa di Desa Renjeng Kecamatan Losarang dengan indikator (a) figure yang cukup dihargai; dan (b) menampilkan perilaku yang baik dan benar, termasuk dalam kategori cukup baik.

5) Dimensi peran informasional
Dimensi peran informasional dalam penelitian ini dilihat dari indikator (a) menjelaskan rencana kebijakan-kebijakan kepada bawahan; dan (b) menjelaskan instruksi tentang cara pekerjaan dilakukan. Perolehan skor dan nilai kriteiumnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 7: Hasil analisis skor dimensi peran informasional

Indikator	Item	Skor	Kriterium (%)	Keterangan
Menjelaskan rencana kebijakan-kebijakan kepada bawahan	12	229	229 -----X100 = 71,56 320	Cukup baik
Menjelaskan instruksi tentang cara pekerjaan	13	232	232 -----X100 = 72,50	Cukup baik

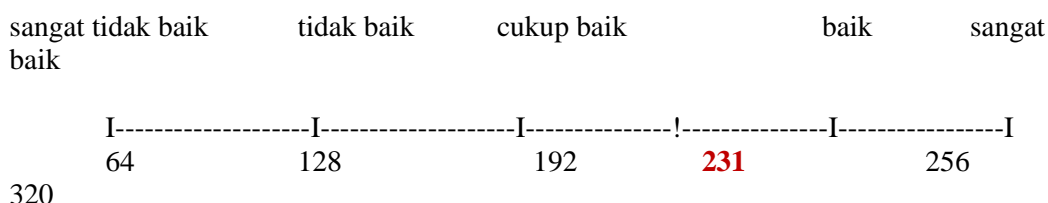
dilakukan			320	
Rata-rata	-	231	72,03	Cukup baik

Sumber data: Hasil angket penelitian (2016)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa dimensi peran informasional, yang dilihat dari indikator (a) menjelaskan rencana kebijakan-kebijakan kepada bawahan diperoleh skor 229 dengan skor kriterium mencapai 71,56% (tergolong cukup baik); dan (b) menjelaskan instruksi tentang cara pekerjaan

dilakukan diperoleh skor 232 dengan skor kriterium mencapai 72,50% (tergolong cukup baik). Perolehan skor rata-rata dari indikator dimensi peran informasional tersebut di atas adalah 231 dan dapat digambarkan dengan skala interval seperti gambar di bawah ini.

Gambar 6:
Interval skor dimensi peran informasional menurut indikatornya.

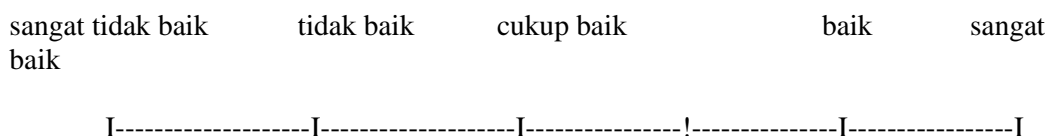


Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa dimensi peran informasional variabel kepemimpinan kepala desa di Desa Laban Kecamatan Menganti dengan indikator(a) menjelaskan rencana kebijakan-kebijakan kepada bawahan; dan (b) menjelaskan instruksi tentang cara pekerjaan dilakukan, termasuk dalam kategori cukup baik.

Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan analisis statistik pada bagian deskripsi data variabel X (terlampir), bahwa variabel kepemimpinan kepala desa di Desa Laban Kecamatan Menganti memiliki rata-rata nilai skor (*mean*) 47,19 dengan

standar deviasi 2,302. Varians variabel ini 5,298. Sedangkan rentang data sebanyak 9, dengan nilai skor terendah 43 dan tertinggi 52. Jumlah skornya adalah 3020. Kemudian berdasarkan nilai kriterium yang telah ditetapkan dengan 64 responden, 10 pertanyaan, dengan skor tertinggi 5, maka diperoleh nilai kriterium sebesar 4160. Dengan demikian skor kriterium variabel kepemimpinan kepala desa di Desa Laban Kecamatan Menganti dalam penelitian ini adalah 3020: $4160 \times 100\% = 72,59\%$. Apabila digambarkan dalam skala interval, maka nilai total skor variabel tersebut dapat dilihat pada gambar bawah ini.

Gambar 7:
Interval skor variabel kepemimpinan kepala desa di Desa Laban Kecamatan Menganti



4160 832 1664 2496 **3020** 3328

Selanjutnya distribusi frekuensi nilai skor jawaban responden variabel kepemimpinan kepala desa di Desa

Laban Kecamatan Menganti tersebut di atas, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 8: Distribusi frekuensi nilai skor jawaban 64 responden tentang variabel kepemimpinan kepala desa di Desa Laban

No	Nilai Skor	Frekuensi	Persen	Persen Komulatif
1	43	3	4,7	4,7
2	44	3	4,7	9,4
3	45	14	21,9	31,3
4	46	6	9,4	40,6
5	47	9	14,1	54,7
6	48	9	14,1	68,8
7	49	9	14,1	82,8
8	50	7	10,9	93,8
9	51	1	1,6	95,3
10	52	3	4,7	100
Total		64	100	

Sumber Data: Hasil Angket Penelitian 2016 (Diolah).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepemimpinan kepala desa di Desa Laban Kecamatan Menganti yang dilihat dari dimensi-dimensi: (1) peran mengambil keputusan, (2) peran mempengaruhi kepada bawahan, (3) peran memotivasi, (4) peran antar pribadi, dan (5) peran informasional dengan indikator-indikator tersebut di atas, semua dimensi dan indikator tersebut di atas termasuk dalam kategori cukup baik.

Deskripsi Variabel Pelayanan Administrasi Pemerintahan Bidang Layanan Sipil di Desa Laban

Variabel pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil (Y) di Desa Laban Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik dalam penelitian ini diukur dengan mendasarkan dimensi kualitas pelayanan publik menurut Kotler (dalam Rewansyah, 2011:77-79) yaitu meliputi faktor-faktor: (1)

reliability (kepercayaan, keandalan), (2) *responsiveness* (ketanggapan, kepekaan), (3) *assurance* (kepastian, jaminan keamanan), (4) *emphaty* (kepedulian, empati), dan (5) *tangible* (nyata terasa, berwujud) dalam pelayanan dimaksud. Indikator dari setiap dimensi seperti yang telah ditentukan sebelumnya. Pembahasan hasil penelitian variabel pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil (Y) di Desa Laban Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik dapat diuraikan sebagai berikut:

1 Faktor *reliability* (kepercayaan, keandalan).

Faktor *reliability* (kepercayaan, keandalan)., dalam penelitian ini dilihat dari indikator (a) adanya kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat; dan (b) adanya kemampuan untuk memberikan pelayanan secara benar sesuai jenis pelayanan. Perolehan

skor dan nilai kriteiumnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 9: Hasil analisis skorfaktor *reliability* (kepercayaan, keandalan)

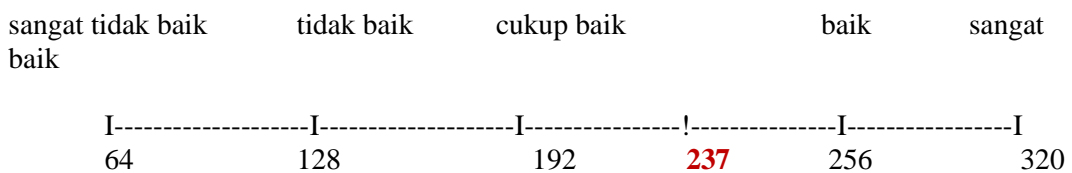
Indikator	Item	Skor	Kriterium (%)	Keterangan
Adanya kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat	1	234	234 -----X100 = 73,12 320	Cukup baik
Adanya kemampuan untuk memberikan pelayanan secara benar sesuai jenis pelayanan	2	239	239 -----X100 = 74,68 320	Cukup baik
Rata-rata	-	237	73,90	Cukup baik

Sumber data: Hasil angket penelitian (2016)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa faktor *reliability* (kepercayaan, keandalan), yang dilihat dari indikator (a) adanya kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat diperoleh skor 234 dengan skor kriterium mencapai 73,12% (tergolong cukup baik); dan (b) adanya kemampuan untuk memberikan

pelayanan secara benar sesuai jenis pelayanan diperoleh skor 239 dengan skor kriterium mencapai 74,68% (tergolong cukup baik). Perolehan skor rata-rata dari indikator faktor *reliability* (kepercayaan, keandalan) tersebut di atas adalah 237 dan dapat digambarkan dengan skala interval seperti gambar di bawah ini.

**Gambar 8:
Interval skor faktor *reliability* (kepercayaan, keandalan)
menurut indikatornya.**



Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa faktor *reliability* (kepercayaan, keandalan) variabel pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti dengan indikator (a) adanya kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat; dan (b) adanya kemampuan untuk memberikan pelayanan secara benar sesuai jenis pelayanan, termasuk dalam kategori cukup baik.

2) Faktor *responsiveness* (ketanggapan, kepekaan).

Faktor *responsiveness* (ketanggapan, kepekaan), dalam penelitian ini dilihat dari indikator (a) kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen; (b) memberikan pelayanan yang cepat atau tanggap; dan (c) memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Perolehan skor dan nilai kriteiumnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 10: Hasil analisis skor faktor *responsiveness* (ketanggapan, kepekaan)

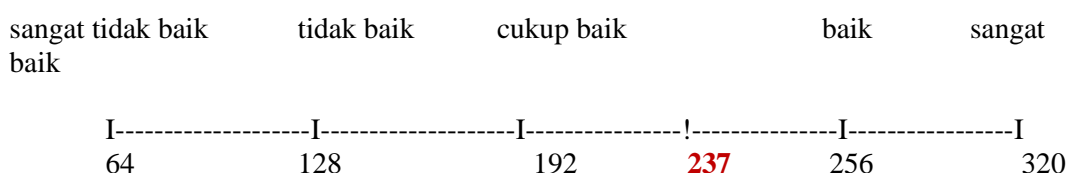
Indikator	Item	Skor	Kriterium (%)	Keterangan
Kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen	3	241	241 -----X100 = 75,31 320	Cukup baik
Memberikan pelayanan yang cepat atau tanggap	4	240	240 -----X100 = 75 320	Cukup baik
Memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.	5	229	229 -----X 100 = 71,56 320	Cukup baik
Rata-rata	-	237	74,06	Cukup baik

Sumber data: Hasil angket penelitian (2016)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa faktor *responsiveness* (ketanggapan, kepekaan), yang dilihat dari indikator (a) kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen diperoleh skor 241 dengan skor kriterium mencapai 75,31% (tergolong cukup baik); (b) memberikan pelayanan yang cepat atau tanggap diperoleh skor 240 dengan skor

kriterium mencapai 75% (tergolong cukup baik); dan (c) memberikan pelayanan yang efektif dan efisien diperoleh skor 229 dengan skor kriterium mencapai 71,56% (tergolong cukup baik). Perolehan skor rata-rata dari indikator dimensi tersebut di atas adalah 237 dan dapat digambarkan dengan skala interval seperti gambar di bawah ini.

**Gambar 9 :
Interval skor faktor *responsiveness* (ketanggapan, kepekaan) menurut indikatornya.**



Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa faktor *responsiveness* (ketanggapan, kepekaan) variabel pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti dengan indikator (a) kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen; (b) memberikan pelayanan yang cepat atau tanggap; dan (c) memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, juga termasuk dalam kategori cukup baik.

3) Faktor *assurance* (kepastian, jaminan keamanan).

Faktor *assurance* (kepastian, jaminan keamanan) dalam penelitian ini dilihat dari indicator (a) memiliki pengetahuan atau wawasan dalam pelayanan; (b) adanya kemampuan pemberi layanan untuk menimbulkan keyakinan pada masyarakat; dan (c) adanya jaminan keamanan konsumen/pengguna jasa pelayanan. Perolehan skor dan nilai kriteriumnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 11: Hasil analisis skor faktor *assurance* (kepastian, jaminan keamanan)

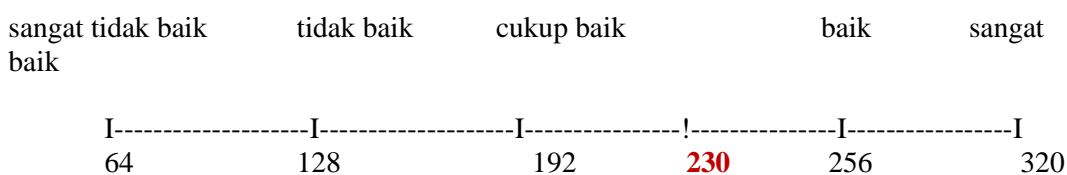
Indikator	Item	Skor	Kriterium (%)	Keterangan
Memiliki pengetahuan atau wawasan dalam pelayanan.	6	239	239 -----X100 = 74,68 320	Cukup baik
Adanya kemampuan pemberi layanan untuk menimbulkan keyakinan pada masyarakat.	7	223	223 -----X100 = 69,68 320	Cukup baik
Adanya jaminan keamanan konsumen/pengguna jasa pelayanan	8	229	229 -----X 100 = 71,56 320	Cukup baik
Rata-rata	-	230	71,97	Cukup baik

Sumber data: Hasil angket penelitian (2016)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa faktor *assurance* (kepastian, jaminan keamanan), yang dilihat dari indikator (a) memiliki pengetahuan atau wawasan dalam pelayanan diperoleh skor 239 dengan skor kriterium mencapai 74,68% (tergolong cukup baik); (b) adanya kemampuan pemberi layanan untuk menimbulkan keyakinan pada masyarakat diperoleh skor 223 dengan

skor kriterium mencapai 69,68% (tergolong cukup baik); dan (c) adanya jaminan keamanan konsumen/pengguna jasa pelayanan diperoleh skor 229 dengan skor kriterium mencapai 71,56% (tergolong cukup baik). Perolehan skor rata-rata dari indikator faktor *assurance* (kepastian, jaminan keamanan) tersebut di atas dapat digambarkan dengan skala interval seperti gambar di bawah ini.

Gambar 10:
Interval Skor dimensi *assurance* (kepastian, jaminan keamanan) menurut indikatornya.



Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa faktor *assurance* (kepastian, jaminan keamanan) variabel pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti dengan indikator(a) memiliki pengetahuan atau wawasan dalam pelayanan; (b) adanya

kemampuan pemberi layanan untuk menimbulkan keyakinan pada masyarakat; dan (c) adanya jaminan keamanan konsumen/pengguna jasa pelayanan, termasuk dalam kategori cukup baik.

4) Faktor *emphaty* (kepedulian, empati).

Faktor *emphaty* (kepedulian, empati), dalam penelitian ini dilihat dari indikator (a) adanya kemampuan memberikan pelayanan melalui pendekatan secara pribadi; (b) mampu

memberikan perlindungan; (c) berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat. Perolehan skor dan nilai kriteiumnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 12: Hasil analisis skor faktor *emphaty* (kepedulian, empati)

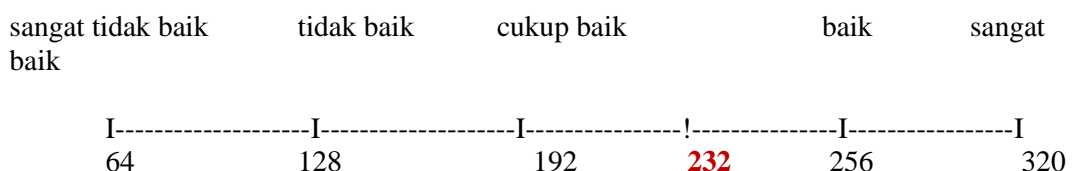
Indikator	Item	Skor	Kriterium (%)	Keterangan
Adanya kemampuan memberikan pelayanan melalui pendekatan secara pribadi.	9	232	232 -----X100 = 72,50 320	Cukup baik
Mampu memberikan perlindungan.	10	235	235 -----X100 = 73,43 320	Cukup baik
Berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.	11	230	230 -----X 100 = 71,87 320	Cukup baik
Rata-rata	-	232	72,60	Cukup baik

Sumber data: Hasil angket penelitian (2016)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa faktor *emphaty* (kepedulian, empati), yang dilihat dari indikator (a) adanya kemampuan memberikan pelayanan melalui pendekatan secara pribadi diperoleh skor 232 dengan skor kriterium mencapai 72,50% (tergolong cukup baik); (b) mampu memberikan perlindungan diperoleh skor 235 dengan skor kriterium mencapai 73,43%

(tergolong cukup baik); dan (c) berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat diperoleh skor 230 dengan skor kriterium mencapai 71,87% (tergolong cukup baik). Perolehan skor rata-rata dari indikator faktor *emphaty* (kepedulian, empati) tersebut di atas adalah 232 dapat digambarkan dengan skala interval seperti gambar di bawah ini.

**Gambar 11:
Interval skor faktor *emphaty* (kepedulian, empati)
menurut indikatornya.**



Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa faktor *emphaty*

(kepedulian, empati) variabel pelayanan administrasi pemerintahan bidang

layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti dengan indikator (a) adanya kemampuan memberikan pelayanan melalui pendekatan secara pribadi; (b) mampu memberikan perlindungan; (c) berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat, termasuk dalam kategori cukup baik.

5) Faktor *tangible* (nyata terasa, berwujud)

Faktor *tangible* (nyata terasa, berwujud) dalam penelitian ini dilihat dari indikator (a) penampilan para pegawai; (b) tampilan dan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana; dan (c) tampilan peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelayanan. Perolehan skor dan nilai kriteriumnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 13: Hasil analisis skor dimensi *tangible* (nyata terasa, berwujud)

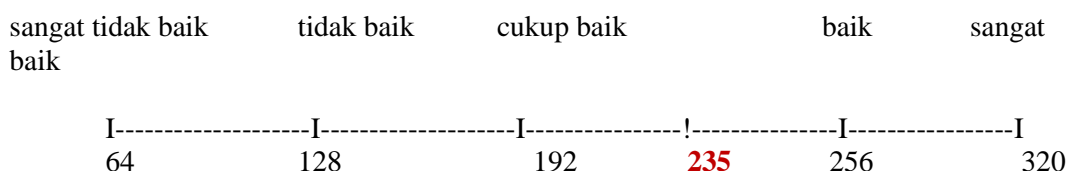
Indikator	Item	Skor	Kriterium (%)	Keterangan
Penampilan para pegawai	12	229	229 -----X100 = 71,56 320	Cukup baik
Tampilan dan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana	13	238	238 -----X100 = 71,25 320	Cukup baik
Tampilan peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelayanan	14	238	238 -----X 100 = 74,37 320	Cukup baik
Rata-rata	-	235	73,43	Cukup baik

Sumber data: Hasil angket penelitian (2016)

Berdasarkan tabel tersebut di atas, dapat dijelaskan bahwa faktor *tangible* (nyata terasa, berwujud), yang dilihat dari indikator (a) penampilan para pegawai diperoleh skor 229 dengan skor kriterium mencapai 71,56% (tergolong cukup baik); (b) tampilan dan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana diperoleh skor 238 dengan skor kriterium mencapai 71,25%

(tergolong cukup baik); dan (c) tampilan peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelayanan diperoleh skor 238 dengan skor kriterium mencapai 74,37% (tergolong cukup baik). Perolehan skor rata-rata dari indikator dimensi *tangible* (nyata terasa, berwujud) tersebut di atas adalah 235 dan dapat digambarkan dengan skala interval seperti gambar di bawah ini.

**Gambar 12 :
Interval Skor dimensi *tangible* (nyata terasa, berwujud)
menurut indikatornya.**



Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa faktor *tangible* (nyata terasa, berwujud) variabel

pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti dengan indikator

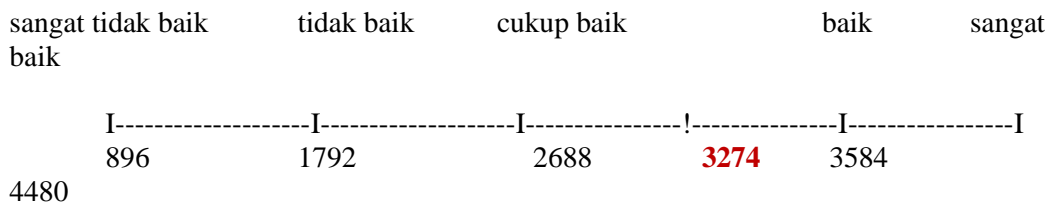
(a) penampilan para pegawai; (b) tampilan dan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana; dan (c) tampilan peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelayanan, termasuk dalam kategori cukup baik.

Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan analisis statistik pada bagian deskripsi data variabel Y (terlampir), bahwa variabel pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti memiliki rata-rata nilai skor (*mean*) 51,16 dengan standar deviasi 1,766. Varians variabel ini 3,118.

Sedangkan rentang data sebanyak 7, dengan nilai skor terendah 47 dan tertinggi 54. Jumlah skornya adalah 3274. Kemudian berdasarkan nilai kriterium yang telah ditetapkan dengan 64 responden, 14 pertanyaan, dengan skor tertinggi 5, maka diperoleh nilai kriterium sebesar 4480. Dengan demikian skor kriterium variable kepemimpinan kepala desa dalam penelitian ini adalah $3274 : 4480 \times 100\% = 73,08\%$. Apabila digambarkan dalam skala interval, maka nilai total skor variabel tersebut dapat dilihat pada gambar bawah ini.

Gambar 13:

Interval skor variabel pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti



Selanjutnya distribusi frekuensi nilai skor jawaban responden variabel pelayanan administrasi pemerintahan

bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti tersebut di atas, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 14: Distribusi frekuensi nilai skor jawaban 64 responden tentang variabel variabel pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban.

No	Nilai Skor	Frekuensi	Persen	Persen Kumulatif
1	47	1	1,6	1,6
2	48	3	4,7	6,3
3	49	7	10,9	17,2
4	50	14	21,9	39,1
5	51	11	17,2	56,3
6	52	13	20,3	76,6
7	53	7	10,9	87,5
8	54	8	12,5	100
	Total	64	100	

Sumber Data: Hasil Angket Penelitian 2016 (Diolah).

Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa terhadap Pelayanan Administrasi

Pemerintahan Bidang Layanan Sipil di Desa Laban

a. Uji Persyaratan Analisis.

1) Uji Persyaratan Normalitas.

Menurut Santoso (2001:322), “jika residual berasal dari distribusi normal, maka nilai-nilai sebaran data akan terletak di sekitar garis lurus”. Berdasarkan gambar dari *Normalitas Probability Plot* (terlampir), terlihat bahwa sebaran data pada chart tersebut dapat dikatakan tersebar di sekeliling garis lurus (tidak terpecah jauh dari garis lurus). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persyaratan normalitas dalam penelitian ini dapat dipenuhi.

2) Uji Persyaratan kelayakan model regresi (*Model Fit*).

Jika model regresi layak dipakai untuk prediksi (fit), ketentuannya menurut Santoso (2001:323), adalah “maka data akan berpecah disekitar angka nol (0 pada sumbu Y) dan tidak membentuk suatu pola atau trend garis tertentu.” Berdasarkan chart yang menggambarkan hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *Standardized Delete Residual* (gambar chart terlampir), terlihat bahwa sebaran data ada disekitar titik nol pada sumbu Y, serta tidak tampak adanya suatu pola garis tertentu pada sebaran data tersebut. Dengan demikian model regresi memenuhi syarat untuk memprediksi variabel pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti.

5. Pengujian Hipotesis.

Sebagaimana diuraikan pada bab sebelumnya, dalam penelitian ini hipotesis yang akan diuji atau dibuktikan dapat diuraikan kembali sebagai berikut:

$H_0: b = 0$; Tidak terdapat pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap pelayanan

administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti.

$H_a: b \neq 0$; Terdapat pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap pelayanan

administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti.

1) Uji Keberartian.

Untuk menguji hipotesis nol, digunakan uji F hitung dibandingkan dengan F table dengan dk pembilang = 1 dan dk penyebut = $n - 2$, sehingga dalam kasus ini $64 - 2 = 62$. Untuk menguji hipotesis nol tersebut kriterianya adalah tolak hipotesis nol (H_0) apabila koefisien F hitung lebih besar dari harga F tabel, berdasarkan taraf kesalahan yang dipilih 5% dan dk yang bersesuaian.

Berdasarkan koefisien F hitung yang diperoleh dengan bantuan pengolahan computer berdasarkan perhitungan program SPSS versi 17,0 (terlampir) diperoleh nilai koefisien F hitung sebagai berikut:

$$F \text{ hitung} = \frac{\text{MSR}}{\text{MSE}} = \frac{46,163}{2,424} = 19,046$$

Sedangkan harga kritis F tabel dengan derajat kebebasan (dk) pembilang 1 dan penyebut $n - 2 = (64 - 2) = 62$, untuk kesalahan 5% = 4,00 dan 1% = 7,08. Dengan demikian berarti F hitung ($19,046 > F$ tabel), baik untuk taraf kesalahan 5% (4,00) maupun 1% (7,08).

Karena F hitung ($19,046 > F$ tabel (7,08) > (4,00)), maka jelas bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien itu berarti ($r \neq 0$). Atau dengan kata lain, bahwa variabel kepemimpinan kepala desa dapat meningkatkan variabel pelayanan administrasi pemerintahan bidang

layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti.

2) Uji hipotesis hubungan antara dua variabel:

Ho : tidak terdapat hubungan kepemimpinan kepala desa dengan pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti.

Ha: terdapat hubungan kepemimpinan dengan pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti.

Untuk membuktikan hipotesis ini, maka nilai jumlah skor kepemimpinan kepala desa dengan nilai jumlah skor pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti dihitung korelasinya. Korelasi yang dihitung dengan rumus yang telah ditentukan sebelumnya, ataupun dihitung berdasarkan perhitungan SPSS versi 17,0 yaitu sebesar 0,485. Sementara harga r tabel untuk taraf kepercayaan 5% dengan $n = 64$ diperoleh r tabel = 0,254 dan untuk 1% diperoleh r tabel = 0,317. Karena harga r hitung $>$ r tabel, baik untuk kesalahan 5% maupun 1% ($0,485 > 0,317 > 0,254$), maka tolak hipotesis Ho dan terima hipotesis Ha. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan sebesar 0,485 antara kepemimpinan kepala desa dengan pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti.

Selanjutnya koefisien determinasinya (R^2) atau *R Square* adalah sebesar 0,235. Hal ini menunjukkan bahwa 23,5% keragaman variabel pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti disebabkan oleh perbedaan variansi variabel kepemimpinan kepala desa, sedangkan selebihnya 76,5% disebabkan oleh faktor lain, tetapi tidak diteliti oleh

peneliti. Faktor-faktor lain dimaksud seperti disiplin kerja aparat desa, perencanaan program kerja, dan lain sebagainya.

3) Persamaan regresi.

Hasil analisis data dengan bantuan pengolahan komputer berdasarkan perhitungan SPSS (terlampir) diperoleh persamaan regresi sederhana dengan persamaan $\hat{Y} = 33,607 + 0,372X$. Persamaan regresi tersebut berarti bahwa:

1. Konstanta sebesar 33,607 menyatakan bahwa jika tidak ada nilainya kepemimpinan kepala desa, maka pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti adalah 33,607 skor.
2. Koefisien regresi 0,372 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) 1 skor nilai kepemimpinan kepala desa akan meningkatkan pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti sebesar 0,372 skor.

Kemudian uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel independen, terlihat bahwa pada kolom *sig (significance)*, baik konstanta maupun variabel independen mempunyai tingkat signifikansi di bawah 0,05. Hal ini berarti bahwa variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dengan demikian model regresi sudah memadai untuk memprediksi pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti. Namun demikian berdasarkan skor yang diperoleh masing-masing variabel dalam penelitian ini seperti telah diuraikan pada bagian sebelumnya, dan berdasarkan skor kriterium yang telah ditetapkan terlihat bahwa skor dari kedua variabel yang diteliti masih belum maksimal, sehingga masih perlu terus ditingkatkan lagi. Dengan demikian maka variabel

kepemimpinan kepala desa maupun pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti di waktu mendatang diharapkan dapat semakin lebih efektif lagi.

KESIMPULAN

1. Variabel kepemimpinan kepala desa di Desa Laban Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik dalam penelitian ini, yang diukur berdasarkan dimensi-dimensi peran kepemimpinan menurut Pasalong (2008:33-34) meliputi dimensi-dimensi: (1) peran mengambil keputusan, (2) peran mempengaruhi kepada bawahan, (3) peran memotivasi, (4) peran antar pribadi, dan (5) peran informasional; dengan indikator masing-masing setiap dimensi yang telah ditentukan sebelumnya semua dimensi dan indikatornya masing-masing tergolong cukup baik.

1. Dilihat dari dimensi peran mengambil keputusan variabel kepemimpinan kepala desa di Desa Laban Kecamatan Menganti, yang diukur dari indikator (a) kemampuan menetapkan sasaran, prioritas, strategi dan struktur formal diperoleh skor 232 dengan skor kriterium mencapai 73,12% (tergolong cukup baik); (b) alokasi sumber daya diperoleh skor 242 dengan skor kriterium mencapai 75,62% (tergolong cukup baik); (c) penunjukan tanggungjawab diperoleh skor 225 dengan skor kriterium mencapai 70,31% (tergolong cukup baik); dan (d) pengaturan kegiatan-kegiatan diperoleh skor 237 dengan skor kriterium mencapai 74,06% (tergolong cukup baik).
2. Dilihat dari dimensi peran mempengaruhi kepada bawahan, yang diukur dari indikator (a) berusaha memberikan contoh dalam bekerja dan bertindak diperoleh

skor 234 dengan skor kriterium mencapai 73,12% (tergolong cukup baik); (b) melibatkan bawahan dalam berbagai kegiatan diperoleh skor 240 dengan skor kriterium mencapai 75% (tergolong cukup baik); dan (c) tumbuhkan rasa percaya diri pada bawahan diperoleh skor 228 dengan skor kriterium mencapai 71,25% (tergolong cukup baik).

3. Dilihat dari peran memotivasi, yang diukur dari indikator (a) pemberian dorongan kepada bawahan agar lebih giat bekerja diperoleh skor 234 dengan skor kriterium mencapai 73,12% (tergolong cukup baik); dan (b) memahami benar karakter bawahan diperoleh skor 225 dengan skor kriterium mencapai 70,31% (tergolong cukup baik).
4. Dilihat dari dimensi peran antar pribadi, yang diukur dari indikator (a) figur yang cukup dihargai diperoleh skor 222 dengan skor kriterium mencapai 69,37% (tergolong cukup baik); dan (b) menampilkan perilaku yang baik dan benar diperoleh skor 237 dengan skor kriterium mencapai 71,71% (tergolong cukup baik).
5. Dilihat dari dimensi peran informasional, yang diukur dari indikator (a) menjelaskan rencana kebijakan-kebijakan kepada bawahan diperoleh skor 229 dengan skor kriterium mencapai 71,56% (tergolong cukup baik); dan (b) menjelaskan instruksi tentang cara pekerjaan dilakukan diperoleh skor 232 dengan skor kriterium mencapai 72,50% (tergolong cukup baik).
2. Variabel pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik dalam penelitian ini yang diukur dengan berdasarkan dimensi

kualitas pelayanan publik menurut Kotler (dalam Rewansyah, 2011:77-79) yaitu meliputi faktor-faktor: (1) *reliability* (kepercayaan, keandalan), (2) *responsiveness* (ketanggapan, kepekaan), (3) *assurance* (kepastian, jaminan keamanan), (4) *emphaty* (kepedulian, empati), dan (5) *tangible* (nyata terasa, berwujud) dalam pelayanan dimaksud; menunjukkan semua indikator dari setiap dimensi seperti yang telah ditentukan sebelumnya tergolong cukup baik.

1. Dilihat dari faktor *reliability* (kepercayaan, keandalan), yang diukur dari indikator (a) adanya kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat diperoleh skor 234 dengan skor kriteria mencapai 73,12% (tergolong cukup baik); dan (b) adanya kemampuan untuk memberikan pelayanan secara benar sesuai jenis pelayanan diperoleh skor 239 dengan skor kriteria mencapai 74,68% (tergolong cukup baik).
2. Dilihat dari faktor *responsiveness* (ketanggapan, kepekaan), yang diukur dari indikator (a) kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen diperoleh skor 241 dengan skor kriteria mencapai 75,31% (tergolong cukup baik); (b) memberikan pelayanan yang cepat atau tanggap diperoleh skor 240 dengan skor kriteria mencapai 75% (tergolong cukup baik); dan (c) memberikan pelayanan yang efektif dan efisien diperoleh skor 229 dengan skor kriteria mencapai 71,56% (tergolong cukup baik).
3. Dilihat dari faktor *assurance* (kepastian, jaminan keamanan), yang diukur dari indikator (a) memiliki pengetahuan atau wawasan dalam pelayanan diperoleh skor 239 dengan skor kriteria mencapai 74,68% (tergolong cukup baik); (b) adanya kemampuan pemberi

layanan untuk menimbulkan keyakinan pada masyarakat diperoleh skor 223 dengan skor kriteria mencapai 69,68% (tergolong cukup baik); dan (c) adanya jaminan keamanan konsumen/pengguna jasa pelayanan diperoleh skor 229 dengan skor kriteria mencapai 71,56% (tergolong cukup baik).

4. Dilihat dari faktor *emphaty* (kepedulian, empati), yang dilihat dari indikator (a) adanya kemampuan memberikan pelayanan melalui pendekatan secara pribadi diperoleh skor 232 dengan skor kriteria mencapai 72,50% (tergolong cukup baik); (b) mampu memberikan perlindungan diperoleh skor 235 dengan skor kriteria mencapai 73,43% (tergolong cukup baik); dan (c) berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat diperoleh skor 230 dengan skor kriteria mencapai 71,87% (tergolong cukup baik).
 5. Dilihat dari faktor *tangible* (nyata terasa, berwujud), yang diukur dari indikator (a) penampilan para pegawai diperoleh skor 229 dengan skor kriteria mencapai 71,56% (tergolong cukup baik); (b) tampilan dan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana diperoleh skor 238 dengan skor kriteria mencapai 71,25% (tergolong cukup baik); dan (c) tampilan peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelayanan diperoleh skor 238 dengan skor kriteria mencapai 74,37% (tergolong cukup baik).
3. Pengaruh kepemimpinan Kepala Desa terhadap Pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik cukup kuat dan signifikan. Hal tersebut berdasarkan uji F, menunjukkan $F_{hitung} (19,046) > F_{tabel} (7,08) > (4,00)$, maka jelas bahwa

Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa koefisien itu berarti ($r \neq 0$). Atau dengan kata lain, bahwa variabel kepemimpinan kepala desa dapat meningkatkan variabel pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti. terdapat hubungan yang positif dan signifikan sebesar 0,485 antara kepemimpinan kepala desa dengan pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti. Selanjutnya koefisien determinasinya (R^2) sebesar 0,235. Hal ini menunjukkan bahwa 23,5% keragaman variabel pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti disebabkan oleh perbedaan variansi variabel kepemimpinan kepala desa, sedangkan selebihnya 76,5% disebabkan oleh faktor lain, tetapi tidak diteliti oleh peneliti. Faktor-faktor lain dimaksud seperti disiplin kerja aparat desa, perencanaan program kerja, dan lain sebagainya.

Adapun sarannya sebagai berikut:

1. Kepala desa di Desa Laban Kecamatan Menganti hendaknya terus meningkatkan penerapan peran dan fungsi kepemimpinannya sebagai kepala desa sesuai kewenangannya. Hal itu antara lain dapat dilakukan dengan melakukan pembagian tanggungjawab dan memberikan pengaturan kegiatan kepada perangkat desa lainnya dengan petunjuk dan arahan yang lebih jelas lagi. Disamping itu melakukan upaya mempengaruhi kepada perangkat desa dan warga masyarakat agar mengikuti tujuan-tujuan maupun sasaran-sasaran yang menjadi prioritas pemerintahan desa yang telah ditetapkan bersama dengan BPD setempat.
2. Dalam meningkatkan pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti, kepala desa maupun BPD hendaknya terus melakukan upaya untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai kebutuhannya. Upaya ini antara lain dengan meningkatkan aspek atau faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan seperti peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, serta berupaya memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sesuai kebutuhan masyarakatnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Joseph C. Rose. 2004. *Kepemimpinan*. Terjemahan Triantoro Safaria. Graha Ilmu: Jakarta.
- Kartono, Kartini. 2005. *Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal itu?*. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Mangkunegara, A.A dan Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. RosdaKarya : Bandung.
- Nawawi, H. Hadari. 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ndraha, Taliziduhu. 1988. *Metodologi Pemerintahan Indonesia*. Bina Aksara : Jakarta.
- Pasalong, Herbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta: Bandung.
- Rewansyah, Asnawi. 2011. *Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: STIA-LAN.
- Santoso, Singgih. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku*

- Administasi*. CV. Haji Maragung.
- , 2003. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Reneka Cipta : Jakarta
- Sinambela, Lijan P. dan Rochadi, Sigit.dkk. 2008. *Reformasi Pelauanan Publik: Teori, kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sugiyono (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung.
- Suradinata, Ermaya. 1997. *Pimpinan dan Kepemimpinan Pemerintahan*. CV. Ramadhan : Bandung.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.