

**PENGARUH KEPEMIMPINAN SITUASIONAL TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
( Studi Di Desa Kucur, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang )**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :  
KATRINA YOSEFINA BILI  
NIM. 2016210090**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG  
2020**

## RINGKASAN

Kepemimpinan merupakan cara seseorang memimpin dalam mempengaruhi bawahannya untuk melaksanakan tugas dan fungsi setiap anggotanya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan situasional berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Kucur Kecamatan Dau Kabupaten Malang. Teknik dalam Penelitian ini menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berdomisili di Desa Kucur, dan teknik sampling menggunakan *purposive sampling* sebanyak 30 orang. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis regresi sederhana dengan uji hipotesis menggunakan uji t dan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil pengujian uji t didapatkan nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  ( $4,785 > 1,697$ ) dengan nilai signifikan sebesar 0,000 ( $p\ value < 0,05$ ), dan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,594, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kepemimpinan situasional berpengaruh signifikan terhadap terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Kucur Kecamatan Dau Kabupaten Malang. Diharapkan kepada kepala Desa Kucur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat memanfaatkan semua sumber daya yang ada di instansi, terlebih khusus adalah pemanfaatan sumber manusia, hal ini dikarenakan setiap individu yang tergabung dalam instansi memiliki tugas dan tanggung jawab berdasarkan pekerjaannya guna mencapai tujuan visi misi Desa Kucur.

***Kata Kunci: Kepemimpinan Situasional, Kualitas Pelayanan Publik.***

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kepemimpinan adalah norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain atau bawahannya guna tercapainya tujuan tertentu (Thoha 2010:49). Kualitas pimpinan menjamin keberhasilan organisasi, dari seorang pemimpin yang bijaksana itu mampu mempengaruhi bawahannya serta dapat mengelola organisasi kedepannya agar lebih efektif. Pimpinan yang berkualitas itu, harus bisa memahami karakter bawahannya serta membaca konteks sebelum menggunakan pola kepemimpinan tertentu serta memiliki program tertata kedepannya guna mengembangkan organisasi tersebut. pemimpin juga harus sanggup mengatasi permasalahan yang terjadi, dan dapat menata kembali segala persoalan tersebut, serta mampu membangun perkembangan instansi pada sasaran dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.

Agar sebuah kepemimpinan efektif pimpinan harus mampu berfungsi dari berbagai aspek situasi kepemimpinan, setiap model kepemimpinan mempunyai dukungan dan berusaha mengidentifikasi pola atau interaksi situasi agar mencapai kepemimpinan yang efektif. Seorang pimpinan harus mampu mempengaruhi dan meningkatkan kualitas para bawahannya dalam melakukan pelayanan publik kearah yang lebih baik sesuai tugas dan fungsi para anggotanya untuk mencapai kepemimpinan yang efektif.

Kepemimpinan merupakan cara seseorang pimpinan dalam mempengaruhi bawahannya (karyawan, pegawai) dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap anggotanya. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan loyalitas pegawai, hasil dari pekerjaan tersebut menyangkut kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu terhadap tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan publik.

Tujuan pelayanan dari setiap organisasi adalah bagaimana kinerja (prestasi kerja) menjadi baik, meningkat atau sesuai yang diharapkan perusahaan atau instansi, sedangkan pelayanan sangat dipengaruhi oleh motivasi dan motivasi yang dipengaruhi oleh efektivitas kepemimpinan. Dengan demikian peran pemimpin dalam memotivasi sangatlah penting sehingga kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan.

Namun cenderung fenomena yang terjadi dilapangan tidak sesuai pada teori dan sistem pelayanan yang ditentukan pada instansi, faktor yang pertama adalah, masalah analisis sistem yang terkait penganggaran dalam pelayanan publik. Kedua, yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik terjadinya kendala struktural di dalam birokrasi dan pelayanan yang mahal serta tertutup. Yang ketiga, kurang ketegasan seorang pimpinan dalam melihat situasi pelayanan yang cenderung monoton dan berbelit-belit. Hal lain yang sering terjadi adanya sikap pegawai yang tidak sesuai dengan kewajibannya melayani dan sebaliknya cenderung menunjukkan perilaku ingin dilayani, (Suharto, 2006:86).

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penulis ingin mengetahui dan memahami lebih jauh mengenai pengaruh Kepemimpinan Situasional terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Dengan demikian penulis

mengangkat judul, “**Pengaruh Kepemimpinan Situasional Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana Pengaruh Kepemimpinan Situasional Terhadap Kualitas Pelayanan Publik?

## **1.3 Tujuan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kepemimpinan Situasional, terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan dari penelitian ini penulis mampu mengaplikasikan dan memahami teori-teori yang diperoleh dari lapangan dan bangku kuliah.
2. Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan bagi peneliti-peneliti selanjutnya.
3. penelitian ini dapat membuka wawasan dan pengetahuan baru bagi peneliti dalam penerapan teori-teori tentang peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif.

### **b. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan sumbangan pemikiran dan perbaikan terkait pengaruh Kepemimpinan Situasional Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.
2. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi instansi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kearah yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfiah, Anastasi & Dewa Ayu Putu Shandra Dewi. 2018. *Pengaruh Eksistensi Kepemimpinan Independen Terhadap Kinerja Pegawai*. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol.7, No. 2 : 2441-6962.
- Creswell, J. W. 2016. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. 2009. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajamada Universitas Pers.
- Edi, Suharto. 2014. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Gitosudarmo, Sudita. 2005. *Perilaku Keorganisasian, Edisi Kedua, Cetakan Ketiga*. Yogyakarta: BPFE.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Erlangga.
- Kartono. 2006. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Mangkunegar, A.A. Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Maulana Ali, Eko. 2013. *Kepemimpinan Integratif Dalam Kontek Good Governance*. Jakarta: PT. Multi Cerdas Publising.
- Mikael Inden, Sugeng Rusmiwari, & Willy Tri Hardianto. 2012. *Pentingnya Kepemimpinan Visioner Dalam Menunjang Penyelenggaraan Akuntabilitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vo. 1. No. 2. 2088-7469.
- Pasalong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Makassar: Alfabeta, cv.
- Robibins, Coulter. 2010. *Manajemen*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rivai, Vethzal & Basri. 2005. *Peformance Appraisali: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Vethzal & Mulyadi. 2013. *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi Edisi*

*Ketiga*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perada.

Sri, Trianingsih. 2007. *Independensi Auditor Dan Komitmen Organisasi Sebagai Mediasi Pengaruh Pemahaman Good Governance, Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Auditpr*. Jurna Ilmu Politik. (online), <http://www.academica.edu>), diakses 6 Oktober 2019.

Sadhana, Krisdawati. 2010. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Cetakan ke-2*. Malang: CV Citra.

Sedarmayati. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan ( Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Pemerintahan Ynag Baik)*. Bandung: Refika Aditama.

Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Kpemimpinan Masa Depan ( Mewujudkan Pelayanan Prima Pemerintahan Ynag Baik)*. Bandung: Refika Aditama.

Suharto, Edi. 2006. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta ( Cetakan Keempat).

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Thoha, Mifta. 2010. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.

UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

UU. No. 24 tahun 2013 .yang isinya bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi Negara Kesatuan Republik Inndonesia.

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Edisi Kedua. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.