

**HUBUNGAN GAYA KEPEMIMPINAN LURAH DENGAN
KUALITAS PELAYANAN KELURAHAN
(Studi di Kelurahan Lenteng Agung, Jakarta Selatan)**

BEBBY OLIVIANTI



**DEPARTEMEN SAINS KOMUNIKASI DAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT
FAKULTAS EKOLOGI MANUSIA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2014**

**PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN
SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA***

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul Hubungan Gaya Kepemimpinan Lurah Dengan Kualitas Pelayanan Kelurahan (Studi di Kelurahan Lenteng Agung, Jakarta Selatan) adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2014

Bebby Olivianti

NIM I34100069

ABSTRAK

BEBBY OLIVIANTI. Hubungan Gaya Kepemimpinan Lurah Dengan Kualitas Pelayanan Kelurahan (Studi di Kelurahan Lenteng Agung). Dibawah bimbingan LALA M KOLOPAKING

Gaya kepemimpinan direktif dan konsultatif diterapkan oleh lurah dan disesuaikan dengan persoalan yang dihadapi. Gaya direktif diterapkan ketika mendelegasikan tugas kepada pegawai kelurahan. Gaya konsultatif diterapkan dalam mengarahkan pegawai memberi layanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara gaya kepemimpinan lurah dengan kualitas pelayanan kelurahan. Metode penelitian yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan total jumlah responden sebanyak 60 responden. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi *Rank-Spearman*. Hasil penelitian mengatakan bahwa gaya kepemimpinan konsultatif dapat meningkatkan kualitas pelayanan kelurahan. Hal ini dibuktikan dengan sebanyak 80 persen reponden menyatakan bahwa adanya hubungan yang sangat kuat antara gaya kepemimpinan konsultatif dengan kualitas pelayanan kelurahan.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan Kelurahan

ABSTRACT

BEBBY OLIVIANTI. Relation Of Leadership Type By Head Of Village With Quality Of Village Service (Study in Lenteng Agung Village). Under the guidance of LALA M KOLOPAKING

A type of leadership directive and consultative applied by head of village and adaptive to problem. A type of directive applied when delegate duty for employees of village. A type of consultative applied in directing employees give a public service. The purpose of this research is analys the relation between a type of leadership head of village with the quality of village service. A method of research that we use is accidental of sampling with the total number of respondents as many as 60 of respondents. Data processing in research is using the correlation rank-spearman test. The results of the study says that the type of leadership consultative can improve the quality of village service. It is proven by as much as 80 percents respondents said that the presence of a very strong between the type of leadership consultative with the quality of village service.

Keyword: Leadership Type, Quality Of Village Service

**HUBUNGAN GAYA KEPEMIMPINAN LURAH DENGAN
KUALITAS PELAYANAN KELURAHAN
(Studi di Kelurahan Lenteng Agung, Jakarta Selatan)**

BEBBY OLIVIANTI

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat
pada
Departemen Sains Komunikasi dan Pengembangan
Masyarakat

**DEPARTEMEN SAINS KOMUNIKASI DAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT
FAKULTAS EKOLOGI MANUSIA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2014**

Judul Skripsi: Hubungan Gaya Kepemimpinan Lurah Dengan Kualitas Pelayanan
Kelurahan (Studi di Kelurahan Lenteng Agung)

Nama : Bebby Olivianti

NIM : I34100069

Disetujui oleh



Dr. Ir. Lala M Kolopaking, MS
Pembimbing

Diketahui oleh



Dr. Ir. Siti Amanah, MSc
Ketua Departemen

Tanggal Lulus: 08 AUG 2014

PRAKATA

Puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Hubungan Gaya Kepemimpinan Lurah dengan Kualitas Pelayanan Kelurahan (Studi di Kelurahan Lenteng Agung)” ini dengan baik. Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat kelulusan pada Departemen Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat, Fakultas Ekologi Manusia, Institut Pertanian Bogor.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada Bapak Dr. Ir. Lala M. Kolopaking, MS. sebagai pembimbing yang telah memberikan saran dan masukan selama proses penulisan hingga penyelesaian penulisan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan hormat dan terimakasih kepada Ibu Emma Rachmadiyah dan Bapak Evi Arianto, orang tua tercinta, serta Inne Aryanti dan Alm. M. Aldino Arianto, kakak dan adik tersayang, yang selalu berdoa dan senantiasa melimpahkan kasih sayangnya untuk penulis. Tidak lupa terimakasih juga penulis sampaikan kepada Lurah Lenteng Agung beserta staff dan jajarannya, juga teman-teman, terutama Achmad Tohir, Karina Mako, Nurul Maghfiroh, Arini Handayani, Gebyar Trisula, Saefihim, Yudhistira, Amalia Nur Utami dan Ayutyas Sayekti yang telah memberi semangat, motivasi dan dukungan yang luar biasa kepada penulis, terima kasih juga untuk Diba Safitri dan Adrian Soemantadiredja selaku teman satu bimbingan yang telah berdiskusi, saling bertukar pikiran, membantu dan memotivasi penulis dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini, serta teman-teman SKPM Angkatan 47 yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun sebagai bahan perbaikan lebih lanjut. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi peminat studi kepemimpinan dan semua pihak yang terkait.

Akhir kata, semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Bogor, Agustus 2014

Bebby Olivianti

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
PENDAHULUAN	
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	2
Tujuan Penelitian	3
Kegunaan Penelitian	3
PENDEKATAN TEORITIS	
Tinjauan pustaka	5
Gaya Kepemimpinan	5
Pemerintah Kelurahan	7
Kepemimpinan Lurah Perempuan	8
Kualitas Pelayanan Publik	9
Kerangka Pemikiran	10
METODE PENELITIAN	
Lokasi dan Waktu Penelitian	15
Teknik Pemilihan Responden dan Informan	15
Teknik Pengumpulan Data	15
Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	16
PROFIL KELURAHAN LENTENG AGUNG	
Deskripsi Umum Kelurahan Lenteng Agung	17
Visi Misi, Tugas Pokok dan Fungsi Pokok Kelurahan Lenteng Agung	17
Struktur Organisasi Kelurahan Lenteng Agung	19
Sumber Daya Manusia / Pegawai Kelurahan Lenteng Agung	21
Sarana dan Prasarana Kelurahan Lenteng Agung	23
GAYA KEPEMIMPINAN LURAH LENTENG AGUNG	
Gaya Kepemimpinan Direktif	27
Gaya Kepemimpinan Konsultatif	29
Ikhtisar	32
KUALITAS PELAYANAN KELURAHAN	
Pelayanan Yang Diberikan Kelurahan Lenteng Agung	35
Kualitas Pelayanan Kelurahan Lenteng Agung	35
Bukti Langsung	35
Keandalan	36
Daya Tanggap	37
Keterampilan Pegawai	38
Empati	39
Hubungan Gaya Kepemimpinan Lurah Perempuan dengan Kualitas Pelayanan Kelurahan	40
Tingkat Kepuasan Warga Terhadap Pelayanan Kelurahan	42
Hubungan Kualitas Pelayanan Kelurahan dengan Tingkat Kepuasan Warga Terhadap Pelayanan Kelurahan	43
Ikhtisar	44
SIMPULAN DAN SARAN	

Simpulan	47
Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	51
RIWAYAT HIDUP	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Daftar nama, jabatan dan golongan pegawai struktural Kelurahan Lenteng Agung	21
Tabel 2	Daftar nama dan <i>job desc</i> tenaga lepas harian Kelurahan Lenteng Agung	22
Tabel 3	Daftar jumlah dan keterangan sarana dan prasarana di kantor Kelurahan Lenteng Agung	23
Tabel 4	Jumlah dan persentase responden menurut tingkat kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi bukti nyata	35
Tabel 5	Jumlah dan persentase responden menurut tingkat kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi keandalan	36
Tabel 6	Jumlah dan persentase responden menurut tingkat kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi daya tanggap	37
Tabel 7	Jumlah dan persentase responden menurut tingkat kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi jaminan	38
Tabel 8	Jumlah dan persentase responden menurut tingkat kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi empati	39
Tabel 9	Jumlah dan persentase responden menurut tingkat hubungan gaya kepemimpinan konsultatif dengan kualitas pelayanan kelurahan	42
Tabel 10	Jumlah dan persentase responden menurut tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan kelurahan	42
Tabel 11	Jumlah dan persentase responden menurut tingkat hubungan kualitas pelayanan kelurahan dengan kepuasan warga	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Berpikir	11
Gambar 2	Struktur tata kerja kelurahan	20
Gambar 3	Diagram sarana umum dan sarana ibadah Kelurahan Lenteng Agung	24
Gambar 4	Diagram sarana pendidikan Kelurahan Lenteng Agung	24
Gambar 5	Diagram sarana olahraga dan sarana kesehatan Kelurahan Lenteng Agung	25
Gambar 6	Diagram gaya kepemimpinan Lurah Lenteng Agung dalam kegiatan pendelegasian tugas dari lurah kepada pegawai	27
Gambar 7	Diagram gaya kepemimpinan Lurah Lenteng Agung dalam kegiatan pemberian pelayanan kelurahan	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tabel lampiran jadwal pelaksanaan penelitian	51
Lampiran 2	Tabel hasil pengolahan data SPSS	52
Lampiran 3	Kuesioner penelitian untuk warga	53
Lampiran 4	Kuesioner penelitian untuk pegawai kelurahan	56
Lampiran 5	Panduan wawancara mendalam penelitian	58
Lampiran 4	Dokumentasi penelitian	59

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kepemimpinan menjadi salah satu variabel yang sangat menarik dan pusat perhatian dalam suatu organisasi. Kepemimpinan merupakan keseluruhan kegiatan dalam mempengaruhi orang lain untuk mau bekerja sama mencapai tujuan bersama. Keberhasilan suatu kepemimpinan sangat ditentukan oleh karakteristik pemimpinnya. Pemimpin adalah seseorang yang memiliki peranan penting dalam sebuah organisasi untuk menggerakkan organisasi dan bertanggung jawab atas keberlangsungan aktivitas organisasi serta dapat memastikan tujuan dari organisasi tercapai dengan efektif dan efisien. Menurut Nawawi dan Hadari (2012) kepemimpinan yang efektif merupakan proses yang bervariasi, karena dipengaruhi oleh kepribadian pemimpin dalam mewujudkan hubungan manusiawi dengan orang-orang yang dipimpinnya. Pemimpin yang efektif akan berusaha agar keputusan diterima oleh seluruh anggota yang dipimpinnya sebagai hasil dari keputusan bersama.

Kepemimpinan di Indonesia memiliki beragam tipe dan gaya kepemimpinan. Tipe-tipe kepemimpinan yang sering diterapkan oleh pemimpin di Indonesia adalah tipe kharismatis, paternalistis, militeristis, otokratis, *laissez faire*, populistis, administratif, dan demokratis. Tipe pemimpin yang dikemukakan oleh W.J. Reddin yaitu tipe pemimpin berorientasikan tugas (*task orientation*), berorientasikan hubungan kerja (*relationship orientation*), berorientasikan hasil yang efektif (*effective orientations*) (W.J. Reddin (tidak ada tahun) dikutip Riadi 2012). Gaya kepemimpinan adalah suatu cara bagaimana pemimpin berhubungan dengan para anggota organisasi atau kelompok dalam hal menyelesaikan masalah dan pengambilan keputusan. Oleh karena itu setiap pemimpin memiliki suatu gaya kepemimpinan yang dominan diterapkan. Namun ia juga harus dapat menerapkan berbagai gaya kepemimpinan sesuai dengan situasi dan kondisi yang dihadapi dalam menyelesaikan masalah dan mengambil keputusan. Adapun gaya kepemimpinan tersebut adalah gaya kepemimpinan direktif, gaya kepemimpinan konsultatif, gaya kepemimpinan partisipatif dan gaya kepemimpinan delegatif (Randhita 2009).

Kartono (2010) menjelaskan bahwa ada tiga persyaratan untuk kepemimpinan pembangunan dan para pejabat aparatur pemerintah, yaitu (a) kepemimpinan perlu dikembangkan dari filsafah Negara yaitu Pancasila, (b) paham benar makna dari perencanaan, pelaksanaan, dan tujuan pembangunan yang ingin dicapai, (c) kepemimpinan perlu digali dari nilai-nilai peninggalan para leluhur yang dipadukan dengan nilai-nilai *modernisme*. Khususnya menyadari makna pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan fisik, demi pemenuhan kebutuhan-kebutuhan pokok dan riil dari rakyat, serta peningkatan kehidupan bangsa atas asas manfaat, usaha bersama, kekeluargaan, demokrasi, serta prinsip adil dan merata.

Pemimpin di Indonesia saat ini masih didominasi oleh kaum laki-laki. Hal ini terlihat dari banyaknya pemimpin mulai dari tingkat RT hingga kepala daerah (Bupati, Walikota, Gubernur) yang kebanyakan laki-laki. Padahal dari data Badan

Kepegawaian Negara¹ tahun 2013 jumlah PNS laki-laki dari seluruh golongan ada 2.260.608 jiwa (51.82%), berbanding dengan jumlah PNS perempuan sebesar 2.102.197 jiwa (48.18%). Dari data tersebut diindikasikan bahwa PNS perempuan sebenarnya berpotensi menduduki jabatan di Pemerintahan.

Hal menarik kemudian adalah ketika menemukan perempuan yang menjadi seorang lurah. Padahal kelurahan sebagai suatu wilayah administratif yang ditempati oleh penduduk yang memiliki organisasi pemerintahan langsung dibawah camat dan tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri memerlukan pimpinan yang handal. Untuk itu, lurah adalah jabatan yang perlu mengemban tugas berlandaskan asas dekonsentrasi dan melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat untuk penyelenggaraan kegiatan pelayanan masyarakat dan pelaksanaan program kegiatan pemberdayaan masyarakat.

Kelurahan Lenteng Agung di DKI Jakarta sebagai contoh kelurahan yang dipimpin oleh seorang lurah perempuan². Kelurahan Lenteng Agung dicatat sebagai kelurahan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dikatakan bahwa kinerja lurah dan pegawai di Kelurahan Lenteng Agung memadai. Kinerja tersebut diperkirakan dipengaruhi oleh kepemimpinan dan gaya pengelolaan dari lurah. Penelitian ini berupaya menelaah kebenaran mengenai hal tersebut. Untuk itu, kajian difokuskan pada mengidentifikasi hubungan gaya kepemimpinan lurah dengan kualitas pelayanan kelurahan.

Masalah Penelitian

Kelurahan merupakan instansi pemerintahan terdepan yang berhadapan langsung dengan warga. Sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan warga yang terjadi. Kepemimpinan seorang lurah dapat dikatakan menjadi hal yang penting dalam melakukan hal tersebut dan sebagai penggerak sebuah kelurahan. **Oleh karena itu, menjadi penting bagi peneliti untuk menganalisis bagaimana gaya kepemimpinan lurah dalam mengelola kelurahan.**

Gaya kepemimpinan merupakan sebuah cara yang diterapkan oleh seorang lurah dalam mengelola kelurahan yang dipimpinnya. Salah satu tugas utama kelurahan adalah melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan kelurahan harus sesuai dengan ketentuan atau peraturan yang telah ditetapkan sehingga warga dapat merasakan kenyamanan dalam melakukan pelayanan publik di kelurahan dan dapat dinilai sebagai kualitas pelayanan kelurahan. **Oleh karena itu, menjadi penting bagi peneliti untuk menganalisis bagaimana hubungan antara gaya kepemimpinan lurah dengan kualitas pelayanan kelurahan.**

¹Jumlah PNS menurut jenis jabatan dan jenis kelamin. 2013. Dikutip dari <http://www.bkn.go.id/in/statistik/distribusi-pns-berdasarkan-kelompok-jenis-jabatan-dan-jenis-kelamin.html>

²lurah perempuan yang bernama Susan Jasmine Zulkifli. Lurah Susan telah resmi diangkat sebagai Lurah Lenteng Agung, Jakarta Selatan sejak bulan Juni 2013 oleh Gubernur DKI Jakarta melalui kegiatan lelang jabatan yang diselenggarakan.

Kualitas pelayanan kelurahan merupakan hal yang penting bagi seluruh kelurahan. Dari kualitas tersebut dapat dinilai bagaimana cara kelurahan memberikan pelayanan kepada warganya sehingga meningkat kepuasan warga dalam menerima pelayanan kelurahan. **Oleh karena itu, penting bagi peneliti untuk menganalisis bagaimana kepuasan warga terhadap kualitas pelayanan kelurahan yang dipimpin oleh lurah.**

Tujuan Penelitian

Merujuk masalah penelitian diatas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis gaya kepemimpinan lurah dalam mengelola kelurahan.
2. Menganalisis hubungan antara gaya kepemimpinan lurah dengan kualitas pelayanan
3. Menganalisis kepuasan warga terhadap kualitas pelayanan kelurahan yang dipimpin oleh lurah.

Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan kepada pihak-pihak terkait, seperti Kelurahan, Institusi pendidikan, mahasiswa selaku peneliti dan warga yang diteliti.

1. Bagi Kelurahan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kinerja kelurahan dalam menjalankan kegiatan pemerintahan, sehingga Kelurahan dapat meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat sebagaimana fungsi Kelurahan sebagai instansi pelayanan publik.
2. Bagi pihak akademisi diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti yang ingin mengkaji hubungan kualitas pelayanan kelurahan dengan kepemimpinan lurah perempuan secara lebih mendalam.
3. Bagi peneliti sendiri, penelitian ini dapat berguna sebagai sarana belajar untuk memahami permasalahan yang menjadi topik kajian.
4. Bagi warga yang diteliti, penelitian ini dapat berguna dalam membuka dan memperluas wawasan warga dalam kajian kepemimpinan secara spesifik.

PENDEKATAN TEORITIS

Bab ini terdiri atas lima sub bab. Sub bab pertama membahas tinjauan pustaka. Dalam sub bab tinjauan pustaka dijelaskan mengenai teori dan konsep yang dipakai dalam penelitian. Pada sub bab selanjutnya adalah kerangka pemikiran yang didalamnya terdapat hipotesis dan definisi operasional.

Gaya Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi, dan mengatasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan (Fahmi, 2013). Kepemimpinan merupakan keseluruhan aktivitas dalam mempengaruhi orang lain untuk mau bekerja sama mencapai tujuan bersama. Pemimpin yang efektif harus memberikan pengarahan kepada anggotanya dalam usaha pencapaian tujuan atau sasaran. Dalam hal kepemimpinan terdapat kegiatan-kegiatan manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh seorang pemimpin dalam menjalankan tugasnya. Terdapat tiga teori yang menjelaskan bagaimana munculnya pemimpin menurut Kartini Kartono yaitu: Teori genetis, teori sosial, dan teori ekologis. Pada teori genetis, dinyatakan bahwa pemimpin telah memiliki bakat sejak lahir. Teori ini menganut pandangan deterministik artinya pandangan yang sudah ditentukan sejak dulu. Pada teori sosial, dinyatakan bahwa seorang pemimpin tidak dilahirkan akan tetapi seorang calon pemimpin dapat dibentuk melalui pendidikan dan dorongan dari berbagai pihak agar dapat menjadi pemimpin yang hebat dikemudian hari. Pada teori ekologis, dinyatakan bahwa seorang sukses menjadi pemimpin apabila dia memiliki bakat pemimpin yang kemudian dikembangkan melalui pendidikan, dorongan dan pengalaman yang akan membentuk pribadi sebagai seorang pemimpin (Kartono 1983 dikutip Fahmi 2013).

Pada organisasi, kepemimpinan menjadi kunci keberhasilan organisasi dan sesuatu hal penting dalam usaha mencapai tujuan bersama. Menurut Davis, terdapat empat ciri yang mempunyai pengaruh terhadap keberhasilan kepemimpinan dalam organisasi yaitu

- a. Kecerdasan, pemimpin memiliki tingkat kecerdasan yang lebih tinggi dari pada pengikut atau anggotanya.
- b. Kedewasaan sosial dan hubungan sosial yang luas. Pemimpin memiliki emosi yang stabil dan matang serta mempunyai kegiatan dan perhatian yang luas.
- c. Motivasi diri dan dorongan berprestasi. Pemimpin mempunyai motivasi dan dorongan berprestasi yang tinggi.
- d. Sifat-sifat hubungan manusiawi. Pemimpin yang sukses akan mempengaruhi harga diri dan perhatian yang tinggi serta berorientasi pada pegawai (Davis 1979 dikutip Randhita 2009).

Gaya kepemimpinan adalah suatu cara atau pola tindakan, tingkah laku pemimpin secara keseluruhan dalam mempengaruhi orang lain untuk

bersedia bekerja sama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Gaya kepemimpinan banyak dianggap sama dengan tipe kepemimpinan. Gaya kepemimpinan identik dengan tipe kepemimpinan orang yang bersangkutan (Siagian 2003 dikutip Fahmi 2013). Terdapat tiga macam gaya kepemimpinan yang berbeda yaitu otokratis, demokratis dan *laissez faire*. Semuanya memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Pada gaya kepemimpinan otokratis adalah kemampuan mempengaruhi orang lain agar bersedia bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan cara berbagai kegiatan yang akan dilakukan ditentukan oleh pemimpin. Pada gaya kepemimpinan demokratis adalah kemampuan mempengaruhi orang lain agar bersedia bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan cara berbagai kegiatan yang akan dilakukan ditentukan bersama oleh pemimpin dan anggotanya. Dan pada kepemimpinan *Laissez Faire* adalah kemampuan mempengaruhi orang lain agar bersedia bekerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan cara berbagai kegiatan yang akan dilakukan ditentukan bersama anggotanya.

Menurut Wahjosumidjo, terdapat gaya kepemimpinan yang dilihat dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah. Gaya kepemimpinan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Gaya kepemimpinan direktif. Pada gaya kepemimpinan ini pemecahan masalah dan pengambilan keputusan berkaitan dengan seluruh pekerjaan menjadi tanggung jawab pemimpin dan ia hanya memberikan perintah kepada bawahannya untuk melaksanakannya. Pemimpin memberikan ancaman dan hukuman kepada bawahan yang tidak berhasil melaksanakan tugas-tugas yang telah diberikan. Hubungan dengan bawahan rendah, karena pemimpin tidak memberikan motivasi kepada bawahannya untuk dapat mengembangkan dirinya secara optimal, pemimpin kurang percaya dengan kemampuan bawahannya.
2. Gaya kepemimpinan konsultatif. Pada gaya kepemimpinan ini pemecahan masalah dan pengambilan keputusan dilakukan oleh pemimpin setelah mendengarkan keluhan dari bawahannya. Pemimpin menentukan tujuan dan mengemukakan berbagai ketentuan yang bersifat umum setelah melalui proses diskusi dan konsultasi dengan para bawahannya. Hubungan dengan bawahan baik, karena pemimpin memberikan penghargaan dan hukuman kepada bawahan dalam rangka memberikan motivasi kepada bawahannya.
3. Gaya kepemimpinan partisipatif. Pada gaya kepemimpinan ini pemimpin dan bawahan sama-sama terlibat dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah atau dengan kata lain pemimpin akan mengambil keputusan setelah adanya saran dan pendapat dari para bawahannya. Pemimpin memberikan keleluasaan bawahan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hubungan dengan bawahan terjalin dengan baik dan dalam suasana yang penuh persahabatan serta saling mempercayai.
4. Gaya kepemimpinan delegatif. Pada gaya kepemimpinan ini pemimpin mendiskusikan masalah yang dihadapi dengan bawahannya selanjutnya mendelegasikan pengambilan keputusan dan pemecahan masalah kepada bawahan. Bawahan memiliki hak untuk menentukan langkah-langkah untuk mengambil keputusan yang akan dilaksanakannya. Hubungan dengan bawahan rendah (Wahjosumidjo 1984 dikutip Randhita 2009).

Dalam menentukan gaya kepemimpinan yang akan digunakan dan melaksanakan tugasnya, seorang pemimpin dapat dipengaruhi oleh beberapa hal. Hal-hal yang mempengaruhinya disebut sebagai faktor kepemimpinan dan dapat dibagi menjadi 2 kategori yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor yang pertama adalah faktor internal, faktor ini berasal dari diri pemimpin itu sendiri seperti karakteristik yang dimilikinya yang membuat seorang pemimpin berbeda dari orang kebanyakan. Karakteristik yang dimilikinya bisa merupakan bawaan atau hasil dari proses pendidikan dan latihan yang dialami sehingga latar belakang budaya dan pendidikan seseorang juga berpengaruh dalam pembentukan karakternya sebagai pemimpin. Karakteristik seorang pemimpin yang ideal menurut Mufarrihah dalam Mas'ud (2010) yang dikutip oleh Harianta (2012) adalah memiliki karisma, kepedulian, komitmen, kejelasan, komunikator, konsisten, kreatif, kompeten, keberanian dan ketekatan. Faktor yang kedua adalah faktor eksternal, hal ini berkaitan dengan situasi lingkungan kerja dan kondisi pegawai. Situasi lingkungan kerja dipengaruhi oleh visi dan misi dari organisasi, waktu, tempat, jenis tugas, serta budaya sedangkan kondisi pegawai terkait dengan pendidikan, sifat, serta motivasi pegawai. Faktor-faktor tersebut mempengaruhi seorang pemimpin dalam menentukan gaya kepemimpinan yang digunakan dalam tugasnya, beberapa ahli berpendapat bahwa tidak ada satupun gaya kepemimpinan yang efektif untuk semua situasi. Seorang pemimpin harus mampu memilih gaya kepemimpinan mana yang paling tepat diterapkan dalam situasi tertentu agar kepemimpinannya efektif.

Dari penjelasan di atas menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan selain terletak pada kemampuan untuk bekerja dan tergantung pada motivasinya. Sebenarnya tidak ada gaya kepemimpinan yang terbaik, yang ada hanyalah gaya kepemimpinan yang tepat untuk diterapkan pada berbagai situasi dalam menghadapi masalah dan pengambilan keputusan. Pemimpin yang berhasil dan efektif adalah pemimpin yang mampu mengadaptasikan gaya kepemimpinannya sesuai dengan situasi dan kondisi tertentu.

Pemerintah Kelurahan

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang pemerintahan daerah, Pasal 127 ayat (1) Kelurahan dibentuk di wilayah kecamatan dengan perda berpedoman pada peraturan pemerintah, ayat (2) kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati / Walikota, ayat (3) Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) lurah mempunyai tugas:

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan;
2. Pemberdayaan Masyarakat;
3. Pelayanan Masyarakat;
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum; dan
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

Kelurahan sebagai unit pemerintahan terendah dibawah camat. Pemerintahan Kelurahan adalah organisasi pemerintah yang juga tunduk terhadap kaidah-kaidah organisasi pada umumnya. Organisasi pemerintahan kelurahan adalah struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja antara

Kepala Kelurahan, Sekretaris Kelurahan, Kepala-kepala seksi pada sekretariat kelurahan, saling bekerja sama melalui suatu sistem untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam konteks Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, hubungan pembinaan camat kepada lurah sudah merupakan kewajiban yang melekat pada dirinya, mengingat lurah adalah bawahan camat. Hal tersebut nampak dari bunyi pasal 67 ayat (5) UU Nomor 32 Tahun 2004 bahwa "Lurah bertanggung jawab kepada camat". Dalam pasal 2 ayat (2) keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 159 tahun 2004 disebutkan bahwa "Kelurahan dipimpin oleh lurah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada camat" dengan demikian hubungan antara camat dengan lurah bersifat subordinatif, adapun susunan organisasi kelurahan menurut KEPMENDAGRI Nomor 159 Tahun 2004 terdiri dari Lurah, Sekretaris kelurahan dan seksi sebanyak-banyaknya 4 (empat) seksi serta jabatan fungsional.

Lurah adalah aparatur pemerintahan yang terdepan sebagai ujung tombak pemerintahan negara. Lurah mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum. Ciri-ciri Lurah adalah:

1. Aparat pemerintah,
2. Melaksanakan kewenangan,
3. Aturan-aturan Kelurahan.

Dari teori-teori tersebut diatas dapat ditarik sintesa terhadap teori kepemimpinan lurah adalah aparat yang mempunyai kemampuan memimpin dan kualitas memimpin dalam melaksanakan kewenangannya serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait berdasarkan aturan-aturan yang baku pemerintah dan bertanggung jawab dalam menjalankan pekerjaannya. Indikator-indikator dari kepemimpinan lurah adalah kemampuan memimpin, kualitas memimpin, melaksanakan kewenangan, melaksanakan koordinasi, dan bertanggung jawab.

Kepemimpinan Lurah Perempuan

Sekarang ini, kepemimpinan dalam organisasi tidak hanya dikuasai oleh laki-laki tetapi juga perempuan. Meskipun masih ada stereotipi-stereotipi mengenai kepemimpinan perempuan, namun tidak dipungkiri bahwa jumlah pemimpin perempuan juga mulai banyak ditemui dalam masyarakat Indonesia. Definisi kepemimpinan perempuan tidak berbeda dengan kepemimpinan secara umum. Hal yang membedakan kepemimpinan laki-laki dan perempuan adalah tipe kepemimpinannya. Kepemimpinan perempuan dipandang sebagai suatu jaringan hubungan antara sumber daya pribadi pemimpin perempuan, sumber daya keluarga dan masyarakat desa dimana pemimpin perempuan menjadi anggota (Mugniesyah 1986 dikutip Paramita 2008).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepemimpinan perempuan di desa terdiri dari sumber daya pribadi, sumber daya keluarga, sumber daya kelompok, masyarakat desa dan tingkat kepemimpinan perempuan dalam pembangunan desa. Hasil penelitian membuktikan bahwa kepemimpinan perempuan dipengaruhi oleh

luas cakupan wilayah pengaruh, derajat kontribusi, frekuensi peran serta dalam beragam kelompok, dan curahan waktu pemimpin perempuan dalam kegiatan pembangunan desa yang berkorelasi dengan variabel yang lain. Luas cakupan wilayah pengaruh dengan tingkat kepadatan peranan, tingkat subordinasi pemimpin perempuan terhadap suami, tingkat status sosial ekonomi keluarga inti, sifat kepemimpinan perempuan, derajat penerimaan pemimpin laki-laki. Derajat kontribusi berkorelasi dengan satu sumberdaya pribadi (hierarki dalam kelompok), satu sumberdaya kelompok (sifat kepemimpinan perempuan dan tingkat pengorbanan pemimpin perempuan terhadap kelompok). Frekuensi peran serta dalam beragam kelompok berkorelasi dengan dua peubah sumber daya pribadi (tingkat kepadatan peranan dan tingkat hierarki dalam kelompok), satu peubah sumber daya keluarga (tingkat status sosial ekonomi keluarga pemimpin perempuan) dan dua peubah masyarakat desa (derajat penerimaan dan penilaian pemimpin laki-laki). Sedangkan curahan waktu pemimpin perempuan dalam kegiatan pembangunan desa berkorelasi dengan curahan waktu pemimpin perempuan dalam kegiatan rumah tangga (Mugniesyah 1986 dikutip Paramita 2008).

Definisi lain, diberikan oleh Farida (2005) seperti dikutip Paramita (2008) mengenai ciri karakteristik individu dengan dibedakan menjadi karakteristik diri dan konteks situasi individu. Karakteristik diri antara lain tingkat pendidikan, pengalaman organisasi, jenis pekerjaan, tingkatan sumbangan terhadap pendapatan keluarga. Sedangkan, konteks situasi individu antara lain keadaan keluarga responden, sosialisasi gender responden, pembagian peran gender responden, tingkat interaksi, tingkat keaktifan dengan kegiatan keagamaan, tingkat partisipasi politik dan tingkat keterdedahan terhadap media massa. Penelitian Farida (2005) dalam Paramita (2008) membuktikan variabel yang berpengaruh terhadap kepemimpinan perempuan adalah tingkat pendidikan pengikut, pengalaman organisasi pengikut, keluarga, lembaga pendidikan dan partai politik. Faktor lain yang mempengaruhi kepemimpinan menurut Kunarto (1997) seperti dikutip Paramita (2008) adalah budaya nasional. Pemimpin tidak bisa memilih gaya sesuka hati, karena kepemimpinannya akan dikendalikan oleh tuntutan pengikutnya yang berakar pada budaya nasionalnya.

Kualitas Pelayanan Publik

Konsep kualitas menjadi ukuran keberhasilan organisasi bukan saja pada organisasi bisnis, tetapi juga pada organisasi atau institusi pemerintah sebagai lembaga penyedia pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk senantiasa melakukan survei mengenai keinginan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Terlebih, kualitas merupakan bahasan yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan. Negara dan sistem pemerintahan menjadi tumpuan pelayanan warga negara dalam memperoleh jaminan atas hak-haknya, karenanya peningkatan kualitas pelayanan (quality of services) akan menjadi penting (Zauhar 2001; Prasajo, Pradana dan Hiqmah, 2006 seperti dikutip Sancoko 2010).

Kelurahan merupakan organisasi publik yang bertujuan melayani kepentingan dan kebutuhan masyarakat di wilayah kerjanya. Pelayanan yang

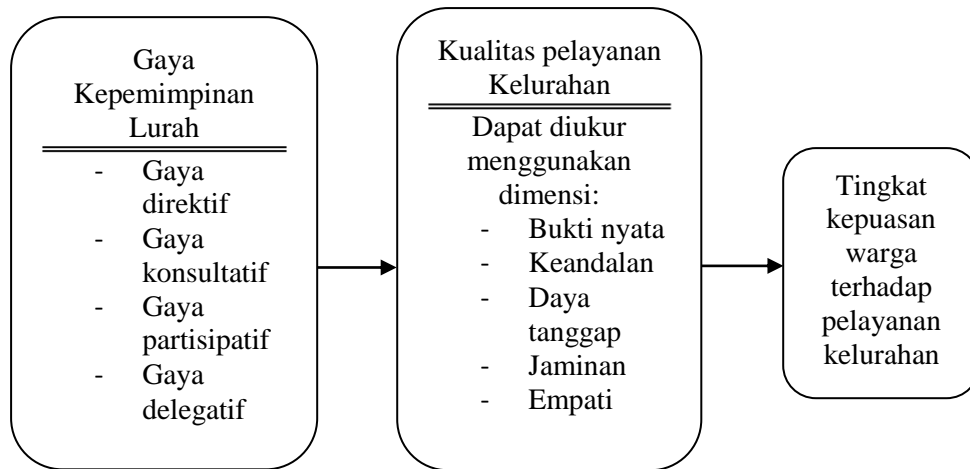
diberikan oleh Kelurahan termasuk kedalam pelayanan Publik. Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Fungsi pelayanan yang dijalankan pemerintah saat ini adalah untuk melayani masyarakat. Peran dan fungsinya yang dimaksud untuk melindungi dan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat (Rasyid 2000 dikutip Putri 2010).

Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan terhadap dua dimensi yang saling terkait dalam proses pelayanan yaitu penilaian kepuasan pelanggan, pada dimensi pengguna layanan dan penilaian yang dilakukan pada penyedia pelayanan. Kemudian mengembangkan *service quality gap* model kedalam suatu instrumen skala pengukuran 10 dimensi yang dinamakan *SERVQUAL*. Pada perkembangannya kesepuluh dimensi ini kemudian disederhanakan menjadi lima dimensi kualitas pelayanan (Zeithaml 1990 dikutip Sancoko 2010), yaitu:

1. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*resvonsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati (*Empathy*), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan/masyarakat.

Kerangka Pemikiran

Gaya kepemimpinan lurah yang dimaksudkan adalah gaya kepemimpinan direktif, gaya kepemimpinan konsultatif, gaya kepemimpinan partisipatif, dan gaya kepemimpinan delegatif. Hal ini dapat dihubungkan dengan kualitas pelayanan kelurahan. Pelayanan publik merupakan tugas utama sebuah kelurahan. Kualitas pelayanan kelurahan memiliki 5 dimensi yaitu bukti nyata (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*resvonsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimana semakin dominan sebuah gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh lurah dapat meningkatkan kualitas pelayanan kelurahan. Hal tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan kelurahan. Hal ini menarik untuk dianalisis dan diteliti secara mendalam.



Gambar 1 Kerangka berpikir

Keterangan: \longrightarrow berhubungan

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dirumuskan maka dapat disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Ada hubungan antara gaya kepemimpinan lurah dengan kualitas pelayanan kelurahan.
2. Ada hubungan antara kualitas pelayanan kelurahan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan.

Definisi Operasional

1. Gaya kepemimpinan. Penentuan gaya kepemimpinan yang diterapkan lurah dilakukan pada pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dalam kegiatan yang berkaitan dengan pendelegasian tugas dari lurah kepada pegawai dan kegiatan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kelurahan. Gaya kepemimpinan yang diidentifikasi dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:
 - a. Gaya kepemimpinan direktif, pemecahan masalah dan pengambilan keputusan dilakukan oleh lurah. Pengukuran menggunakan skala ordinal dengan tiga kategori, berdasarkan apa yang dirasakan pegawai dengan gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh lurah:

Setuju	skor 3
Kurang setuju	skor 2
Tidak setuju	skor 1

- b. Gaya kepemimpinan konsultatif, pemecahan masalah dan pengambilan keputusan dilakukan oleh lurah setelah mendengarkan saran dari pegawai. . Pengukuran menggunakan skala ordinal dengan tiga kategori, berdasarkan apa yang dirasakan pegawai dengan gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh lurah:

Setuju	skor 3
Kurang setuju	skor 2
Tidak setuju	skor 1

- c. Gaya kepemimpinan partisipatif, pemecahan masalah dan pengambilan keputusan dilakukan secara bersama-sama antara lurah dan pegawai. . Pengukuran menggunakan skala ordinal dengan tiga kategori, berdasarkan apa yang dirasakan pegawai dengan gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh lurah:

Setuju	skor 3
Kurang setuju	skor 2
Tidak setuju	skor 1

- d. Gaya kepemimpinan delegatif, lurah mendelegasikan pemecahan masalah dan pengambilan keputusan kepada pegawai. . Pengukuran menggunakan skala ordinal dengan tiga kategori, berdasarkan apa yang dirasakan pegawai dengan gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh lurah:

Setuju	skor 3
Kurang setuju	skor 2
Tidak setuju	skor 1

Jumlah pertanyaan untuk variabel kualitas layanan kelurahan berjumlah 4 pertanyaan dari setiap gaya kepemimpinan. Akumulasi skor dikategorikan menjadi :

Rendah jika akumulasi skor	4 – 6
Sedang jika akumulasi skor	7 – 9
Tinggi jika akumulasi skor	10 – 12

2. Kualitas pelayanan kelurahan memiliki dimensi pokok yaitu :

- e. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Pengukuran menggunakan skala ordinal dengan tiga kategori, berdasarkan apa yang dirasakan warga dengan kualitas pelayanan kelurahan:

Setuju	skor 3
Kurang setuju	skor 2
Tidak setuju	skor 1

- f. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang janjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Pengukuran menggunakan skala ordinal dengan tiga kategori, berdasarkan apa yang dirasakan warga dengan kualitas pelayanan kelurahan:

Setuju	skor 3
Kurang setuju	skor 2
Tidak setuju	skor 1

- g. Daya tanggap (*resvonsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Pengukuran menggunakan skala ordinal dengan 3 kategori, berdasarkan apa yang dirasakan warga dengan kualitas pelayanan kelurahan:

Setuju	skor 3
Kurang setuju	skor 2
Tidak setuju	skor 1

- h. Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Pengukuran menggunakan skala ordinal dengan tiga kategori, berdasarkan apa yang dirasakan warga dengan kualitas pelayanan kelurahan:

Setuju	skor 3
Kurang setuju	skor 2
Tidak setuju	skor 1

- i. Empati (*Empathy*), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan masyarakat. Pengukuran menggunakan skala ordinal dengan tiga kategori, berdasarkan apa yang dirasakan warga dengan kualitas pelayanan kelurahan:

Setuju	skor 3
Kurang setuju	skor 2
Tidak setuju	skor 1

Jumlah pertanyaan untuk variabel kualitas layanan kelurahan berjumlah 17 pertanyaan dari keseluruhan dimensi ukuran kualitas pelayanan kelurahan. Akumulasi skor dikategorikan menjadi :

Rendah jika akumulasi skor	17 – 27
Sedang jika akumulasi skor	28 – 39
Tinggi jika akumulasi skor	40 – 51

3. Tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan yang diberikan kelurahan, kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan publik. Menurut Mas'ud (2004), variabel kepuasan diukur dengan indikator sebagai berikut:
- Kelurahan mau berdiskusi
 - Reputasi kelurahan dapat dipercaya
 - Pegawai mengetahui pelayanan yang diberikan
 - Pelayanan dapat memenuhi kebutuhan warga

Sangat memuaskan	skor 3
Kurang memuaskan	skor 2
Tidak puas	skor 1

Jumlah pertanyaan untuk variabel kepuasan warga terhadap pelayanan kelurahan berjumlah empat pertanyaan dari keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan. Akumulasi skor dikategorikan menjadi :

Rendah jika akumulasi skor	4 – 6
Sedang jika akumulasi skor	7 – 9
Tinggi jika akumulasi skor	10 – 12

METODE PENELITIAN

Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Lenteng Agung, Kecamatan Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan April 2014. Jadwal penelitian dapat dilihat dalam tabel lampiran satu. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan mempertimbangkan :

1. Kelurahan Lenteng Agung dipimpin oleh Lurah wanita dan berdasarkan hasil studi peninjauan pada Juli 2013, setelah lolos lelang jabatan dalam pemerintahan baru Jakarta. Hal ini menarik untuk diteliti.
2. Kelurahan Lenteng Agung mendapat nilai cukup baik dalam penilaian indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik yang diberikan.

Teknik Pemilihan Responden dan Informan

Populasi dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok pertama adalah warga yang sedang menggunakan pelayanan kelurahan, untuk meneliti kualitas pelayanan kelurahan dan kepuasan warga terhadap pelayanan yang diberikan kelurahan. Kelompok kedua adalah pegawai di Kelurahan Lenteng Agung, Kecamatan Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan untuk meneliti gaya kepemimpinan lurah perempuan. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *accidental sampling* (Sugiono, 2004) terhadap warga yang sedang menggunakan pelayanan kelurahan dan menggunakan teknik sensus terhadap pegawai kelurahan. Responden yang di ambil sebanyak 30 pegawai di Kelurahan Lenteng Agung dan 30 orang warga yang sedang berada di kantor kelurahan untuk mengurus keperluan administrasi. Informan yang di ambil adalah beberapa tokoh yang ada di Kelurahan Lenteng Agung.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder melalui pendekatan kuantitatif untuk data primer dan didukung data kualitatif. Data primer dikumpulkan dari para responden. Data primer yang dikumpulkan terdiri hasil kuesioner dan pengamatan lapang. Data sekunder dikumpulkan dari Kantor Kelurahan Lenteng Agung, Dinas Instansi yang relevan dan perorangan, sesuai dengan keperluan data untuk penelitian ini.

Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner diolah secara kuantitatif. Data kuantitatif diolah dan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan SPSS versi 20. Tabel frekuensi digunakan untuk melihat gaya kepemimpinan lurah yang dominan diterapkan. Untuk melihat hubungan gaya kepemimpinan lurah dengan kualitas pelayanan dan hubungan antara kualitas pelayanan kelurahan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan diolah menggunakan uji korelasi *Rank-Spearman*. Pengolahan dan analisis data kualitatif dilakukan dengan mereduksi (meringkas) data dengan menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga sesuai dengan keperluan untuk menjawab pertanyaan analisis di dalam penelitian. Data hasil wawancara yang relevan dengan fenomena yang dianalisis, disajikan dalam bentuk kutipan-kutipan. Analisis data kualitatif dipadukan dengan hasil interpretasi data kuantitatif.

PROFIL KELURAHAN LENTENG AGUNG

Pada bab ini diuraikan mengenai profil lengkap lokasi penelitian yang terbagi ke dalam lima sub bab seperti deskripsi umum kelurahan, visi misi dan tugas pokok, struktur organisasi, sumber daya manusia atau pegawai kelurahan, dan sarana prasarana yang ada di kelurahan.

Deskripsi Umum Kelurahan Lenteng Agung

Kelurahan Lenteng Agung merupakan salah satu dari enam kelurahan di wilayah Kecamatan Jagakarsa Kotamadya Jakarta Selatan yang dibentuk berdasarkan surat keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 1251 Tahun 1986. Luas wilayah kelurahan Lenteng Agung mencakup 227,74 Ha dengan batas wilayah yaitu sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Pasar Minggu, sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Tanjung Barat, sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Jagakarsa, dan sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Kebagusan. Jumlah penduduk di Kelurahan Lenteng Agung sebanyak 55.902 jiwa dengan jumlah penduduk laki-laki 29.951 jiwa dan penduduk perempuan 25.716 jiwa.

Visi Misi, Tugas Pokok dan Fungsi Pokok Kelurahan Lenteng Agung

Kelurahan Lenteng Agung memiliki visi misi, tugas pokok dan fungsi pokok sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku. Adapun visi dari kelurahan Lenteng Agung yaitu menciptakan kelurahan lenteng agung yang nyaman, bersih dan indah dalam menunjang kualitas pelayanan yang efisien dan efektif. Terdapat lima misi dari kelurahan Lenteng Agung yaitu pertama, tata pemerintahan yang baik dengan memperhatikan pada prinsip *good governance*. Kedua, pelayanan terbaik bagi masyarakat berdasarkan pada prinsip pelayanan prima. Ketiga, pemberdayaan dan kemandirian masyarakat di bidang sosial ekonomi. Keempat, sarana dan prasarana kelurahan yang menjamin kenyamanan dengan memperhatikan prinsip pembangunan berkelanjutan. Dan kelima, kenyamanan lingkungan yang berorientasi pada kebersihan, keindahan untuk menunjang meningkatkan pola hidup sehat. Visi misi ini merupakan acuan kerja seluruh pegawai kelurahan.

Tugas dan fungsi pokok kelurahan menurut Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 147 Tahun 2009 pasal 3 adalah melaksanakan tugas pemerintahan daerah yang dilimpahkan dari Gubernur dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pemerintahan daerah di wilayah Kelurahan. Adapun tugas dan fungsi pokok kelurahan Lenteng Agung yaitu penyelenggaraan tugas pemerintahan dan trantib, penyelenggaraan tugas kasatgas pol. pp, penyelenggaraan kegiatan kesejahteraan masyarakat, penyelenggaraan kegiatan sarana dan prasarana, penyelenggaraan tugas pelayanan umum, dan penyelenggaraan tugas kesekretariatan.

Penyelenggaraan tugas pemerintahan dan trantib, yang meliputi (1) Memfasilitasi kegiatan-kegiatan lembaga musyawarah kelurahan dengan menyelenggarakan rapat koordinasi dan rapat kerja bersama LMK dan aparat pemerintahan kelurahan Lenteng Agung. (2) Memfasilitasi dan membina kegiatan RT dan RW dengan peremajaan RT dan RW yang masa baktinya selesai, pembinaan tertib administrasi RT dan RW. (3) Mengkoordinasikan penyelenggaraan administrasi kependudukan dan catatan sipil dengan mengadministrasikan perubahan data jumlah penduduk. (4) Memfasilitasi kegiatan sosial politik dan kesatuan bangsa. (5) Mengkoordinasikan penyelenggaraan administrasi pertanahan. Salah satu contoh kegiatan yang dilakukan oleh Kelurahan Lenteng Agung dalam penyelenggaraan tugas ini adalah memfasilitasi kegiatan sosial politik dan kesatuan bangsa dengan cara menyediakan tempat pengambilan suara (TPS) pada bulan April 2014. Dalam kegiatan ini kelurahan memfasilitasi dan menetapkan TPS pada setiap RT dan RW yang selanjutnya hasil dari TPS tersebut dikumpulkan dikelurahan untuk menghitung keseluruhan hasil perolehan suara se-Kelurahan Lenteng Agung.

Penyelenggaraan tugas kasatgas Pol. PP, yang meliputi (1) Melaksanakan usaha-usaha pemeliharaan ketentraman dan ketertiban wilayah dengan menertibkan para pedagang K-5 yang ada di trotoar, menertibkan bangunan liar dan penggunaan lahan yang diatas saluran air dan trotoar disepanjang jalan, dan membantu pengawasan bangunan tanpa izin yang dilaksanakan oleh P2B. (2) Melaksanakan usaha-usaha perlindungan masyarakat dengan pembinaan dan pelatihan para petugas keamanan ditingkat kelurahan berkerjasama dengan instansi terkait, penyuluhan tentang system keamanan lingkungan bekerjasama dengan Babinkamtibmas dan Babinsa Kelurahan Lenteng Agung, dan pembinaan Eks Napi dan Eks Tapol. G30S PKI. (3) Melakukan usaha pembinaan dan penertiban terhadap gangguan sosial dengan pembinaan dan penertiban perdagangan kaki lima yang ada di trotoar dan badan jalan, serta swiping rumah kost dan kartu identitas terhadap penduduk musiman dan pendatang baru. Salah satu contoh kegiatan dari penyelenggaraan tugas ini adalah dalam usaha menertibkan bangunan liar dan penyalahgunaan lahan diatas saluran air yang dilakukan oleh pedagang kaki lima dengan cara berkoordinasi dengan SatPol PP untuk mengadakan pembersihan pedagang kaki lima yang berjualan diatas troatoar dan saluran air. Sebelum mengadakan hal tersebut lurah berserta staff yang bergerak pada bidang ini telah menyediakan tempat pengganti untuk pedagang-pedagang tersebut agar dapat berjualan kembali ditempat yang telah disediakan.

Penyelenggaraan kegiatan kesejahteraan masyarakat, yang meliputi (1) Menyusun kebijakan pemberdayaan masyarakat yang tumbuh atas inisiatif masyarakat dengan mengadakan kegiatan pemberdayaan masyarakat melalui pemberian bantuan modal usaha kepada para pengusaha kecil yang bersumber dari dana PPMK bekerja sama dengan LMK Lenteng Agung. (2) Melaksanakan penyusunan program pemberdayaan dibidang ekonomi dan kesejahteraan masyarakat dengan penjualan beras murah kepada keluarga miskin. (3) Melakukan upaya peningkatan keterampilan masyarakat. (4) Memfasilitasi kegiatan sosial ekonomi dan budaya serta swadaya masyarakat dengan mengumpulkan zakat, infaq, dan sadaqoh, serta memonitori pelaksanaan kegiatan posyandu. Salah satu contoh kegiatan dari penyelenggaraan tugas ini adalah

melakukan pemberian bantuan modal usaha kepada pengusaha kecil melalui sosialisasi dan memberikan pelatihan keterampilan pada berbagai bidang sesuai dengan usahanya kepada pengusaha kecil agar dapat mengembangkan usahanya. Pelatihan keterampilan ini dilakukan di kantor Lurah Lenteng Agung pada lantai empat.

Penyelenggaraan kegiatan sarana dan prasarana, yang meliputi (1) Melaksanakan penyusunan program penyediaan sarana dan prasarana umum. (2) Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan pemeliharaan kebersihan, keindahan dan pertamanan serta pengelolaan lingkungan hidup dengan menyusun jadwal kerja bakti kebersihan lingkungan rutin setiap hari minggu dan melaporkan ke tingkat Kecamatan, penyisiran sampah di jalan dan sekitar TPS, serta memonitor pelaksanaan Jumat bersih. (3) Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan pemeliharaan sarana dan prasarana umum fasilitas pelayanan masyarakat dengan melaksanakan pemeliharaan dan penataan di setiap jalan, melakukan pengecatan kastin jalan serta menghilangkan coretan di tembok. Salah satu contoh kegiatan dari penyelenggaraan tugas ini adalah pemeliharaan sarana prasarana umum fasilitas pelayanan masyarakat dengan memperbaiki lampu taman yang sudah tidak berfungsi dengan lampu yang baru agar taman lebih indah pada malam hari.

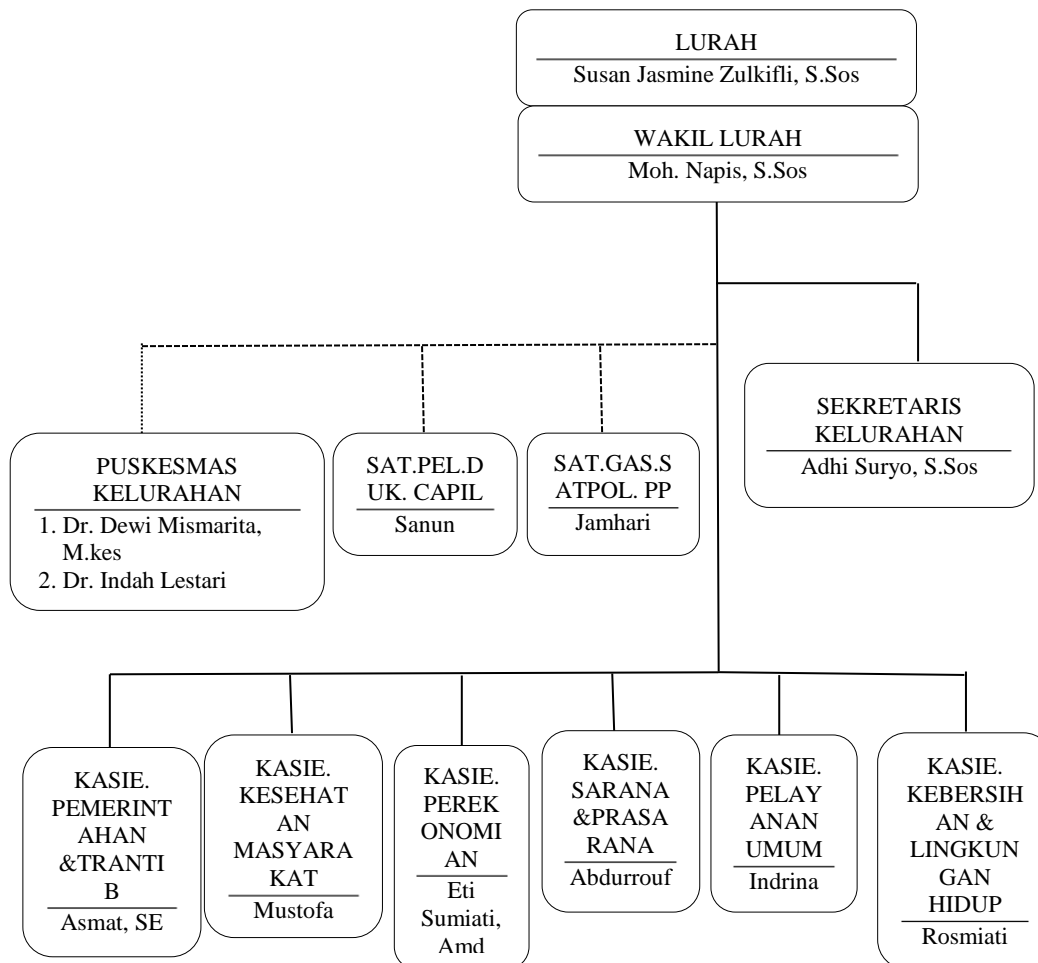
Penyelenggaraan tugas pelayanan umum, yang meliputi (1) Mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan perijinan, rekomendasi, dan legalisasi misalnya surat pengantar pengurusan KTP, surat keterangan berkelakuan baik, surat izin domisili perusahaan, dsb. (2) Melakukan pelayanan konsultif aparat dan masyarakat. (3) Memberikan pelayanan informasi pemerintah, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat. Salah satu contoh kegiatan dari penyelenggaraan tugas ini adalah melakukan pelayanan KTP, KK, Akte, dan surat pengantar lainnya di ruang pelayanan umum kantor Lurah Lenteng Agung. Pelayanan ini diberikan oleh kelurahan secara gratis kepada warga.

Penyelenggaraan tugas kesekretariatan, yang meliputi (1) Melaksanakan pengurusan surat menyurat kearsipan. (2) Melaksanakan pengurusan administrasi kepegawaian. (3) Mengelola administrasi keuangan. (4) Mengkoordinasikan penyusunan naskah pelaporan. (4) Menyiapkan rapat dinas, upacara, penerimaan tamu dan acara lainnya. Salah satu contoh kegiatan dari penyelenggaraan tugas ini adalah mengelola administrasi keuangan kelurahan yang dilakukan secara terbuka atau transparan dengan seluruh pegawai kelurahan yang dilakukan pada setiap satu bulan sekali. Kegiatan ini langsung dipimpin oleh Lurah Lenteng Agung sebagai pemimpin rapat.

Struktur Organisasi Kelurahan Lenteng Agung

Struktur organisasi tata kerja Kelurahan Lenteng Agung, Jakarta Selatan telah ditetapkan oleh Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 10 Tahun 2008. Adanya pembagian struktur tata kerja dalam organisasi bertujuan untuk memudahkan penyelesaian tugas dan fungsi pokok yang telah dijelaskan sebelumnya secara efektif dan efisien sesuai dengan visi misi kelurahan. Dapat

dilihat pada gambar Struktur Organisasi Kelurahan Lenteng Agung, Jakarta Selatan sebagai berikut:



Gambar 2 Struktur tata kerja Kelurahan Lenteng Agung

Berdasarkan Gambar 2 dapat dilihat bahwa struktur tata kerja Kelurahan Lenteng Agung telah tata sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Kelurahan Lenteng Agung dipimpin oleh Lurah dan Wakil Lurah yang selanjutnya akan berkoordinasi dengan sekretaris lurah dan para kepala seksi (Kasie) pemerintahan dan trantib, kasie kesehatan masyarakat, kasie perekonomian, kasie sarana dan prasarana, kasie pelayanan umum dan kasie kebersihan dan lingkungan hidup. Hal ini dilakukan pada setiap rapat koordinasi secara rutin yang dipimpin oleh lurah seminggu sekali. Sejalan dengan pernyataan ini, Lurah lenteng Agung SJZ (44 tahun) menyatakan:

“Rapat koordinasi biasanya dilakukan secara rutin sebanyak satu kali dalam satu minggu. Hal ini ditujukan untuk mengevaluasi kerja kelurahan pada tiap minggunya, dalam rapat koordinasi ini saya memberikan kesempatan bagi para Kasie untuk menceritakan apa saja yang terjadi selama dalam seminggu. Rapat ini hanya hanya dihadiri oleh saya sebagai lurah, wakil lurah, sekertaris lurah dan

para kepala seksi (Kasie). Sebagai contoh setelah pulang dari rakorwil di kantor walikota, biasanya saya membahas bersama-sama dengan para Kasie tentang hal-hal apa saja yang dibahas pada saat rakorwil tadi sebagai bahan masukan dan acuan untuk meningkatkan kinerja para Kasie dan staff pada bidang masing-masing.”

Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan lurah memiliki hubungan langsung dengan wakil lurah, sekretaris lurah dan para Kasie dalam melakukan pekerjaannya khusus didalam kelurahan. Selain itu, dalam pelaksanaan pada beberapa kegiatan lurah dibantu dengan satuan petugas satuan polisi PP, satuan pelayanan penduduk dan catatan sipil, serta dokter dari puskesmas kelurahan untuk mengetahui lebih lanjut tentang keadaan terbaru paraarganya.

Sumber Daya Manusia / Pegawai Kelurahan Lenteng Agung

Sumber daya manusia atau pegawai kelurahan Lenteng Agung berjumlah 30 orang dibagi menjadi dua kelompok. Kelompok pertama adalah pegawai struktural kelurahan Lenteng Agung yang berjumlah 17 orang dan kelompok kedua adalah tenaga harian lepas yang berjumlah 13 orang. Berikut data pegawai Kelurahan Lenteng Agung hingga bulan Desember 2013:

Tabel 1 Daftar nama, jabatan dan golongan struktural pegawai Kelurahan Lenteng Agung

Nama	Jabatan	Golongan
Susan Jasmine Z, S.Sos	Lurah	III.d
Moh. Napis, S.Sos	Wakil Lurah	III.d
Adhi Suryo, S.Sos	Sekretaris Kelurahan	III.b
Asmat, SE	Seksi Pemerintahan & Trantib	III.c
Eti Sumiati, Amd	Seksi Perekonomian	III.b
Abdurro`uf	Seksi Sarana & Prasarana	III.c
Mustofa	Seksi Kesehatan Masyarakat	III.b
Rosmiati	Seksi Kebersihan & Lingkungan Hidup	III.a
Indrina	Seksi Pelayanan Umum	III.b
Eva Yuliana	Staff	II.d
Titin Taryati	Staff	II.c
Dwi Rahayu Ningsih	Staff	II.c
Rovina Kurniasih, Amd	Staff	II.c
H. Saini Musa	Staff	II.b
Suparman	Staff	II.b
Wahyu	Staff	II.a
Edi Suryadi	Staff	II.b

Sumber: Laporan Tahunan Kelurahan Lenteng Agung, Jakarta Selatan.

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa sumber daya manusia atau pegawai Kelurahan Lenteng Agung secara struktural memiliki Nomor Induk

Pegawai (NIP) yang sesuai dengan kemampuan pegawai pada bidangnya masing-masing. Namun menurut pengakuan lurah, masih terdapat beberapa pegawai kelurahan yang kurang sesuai antara kemampuan yang dimiliki pegawai dengan jabatan yang diduduki pegawai tersebut. Hal tersebut diungkapkan oleh Lurah Lenteng Agung SJZ (44 tahun) sebagai berikut:

“Sumber daya manusia (SDM) di kantor Kelurahan Lenteng Agung sebagian telah cukup baik, namun ada beberapa SDM yang agak susah, jadi kita harus memberikan contoh terlebih dahulu dalam melakukan pekerjaan dibidangnya. Saya ingin kalau bisa Kasie-Kasie untuk kedepannya dilelang jabatan juga seperti saya melalui seleksi terlebih dahulu. Hal ini telah saya ungkapkan dalam beberapa pertemuan. Jadi mereka bisa sejalan dan sepemikiran dengan lurah. Rata-rata lurah juga menginginkan seperti itu. “

Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa sebagian besar SDM Kelurahan Lenteng Agung telah mampu bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan jabatan yang diduduki, namun ada beberapa SDM yang masih memiliki kemampuan yang belum sesuai dengan jabatan yang didudukinya. Sehingga banyak lurah yang menginginkan pegawai kelurahan juga diikutkan dalam pelelangan jabatan yang melalui seleksi terlebih dahulu.

Tabel 2 Daftar nama dan *job desc* tenaga lepas harian Kelurahan Lenteng Agung

Nama	<i>Job desc</i>
Siti Nur Rohmah	Operator Komputer
Desy Irma Setia	Operator Komputer
Avriana Sikulnate	Pelayanan Masyarakat
Hana Cyndy Mantika	Tenaga Lepas Harian
Fitri Vidiyari	Tenaga Lepas Harian
Wisutrisna	Tenaga Lepas Harian
Herdian	Tenaga Lepas Harian
Rustam	Tenaga Lepas Harian
Nofara	Tenaga Lepas Harian
Nurmansyah	Tenaga Lepas Harian
Mamun	<i>Cleaning Service</i>
Feby Setiawan	<i>Cleaning Service</i>
Any Qomariah	Tenaga Lepas Harian

Sumber: Laporan Tahunan Kelurahan Lenteng Agung, Jakarta Selatan.

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa sumber daya manusia atau pegawai kelurahan dengan status tenaga lepas harian (TLH) berbeda dengan pegawai kelurahan yang struktural. Hal ini dikarenakan tenaga lepas harian belum memiliki NIP dan belum berstatus pegawai kelurahan secara tetap. Walaupun begitu, tugas pegawai TLH sangatlah membantu kelurahan dalam melayani kebutuhan warga yang datang untuk melakukan berbagai macam pelayanan yang disediakan oleh Kelurahan Lenteng Agung.

Sarana dan Prasarana Kelurahan Lenteng Agung

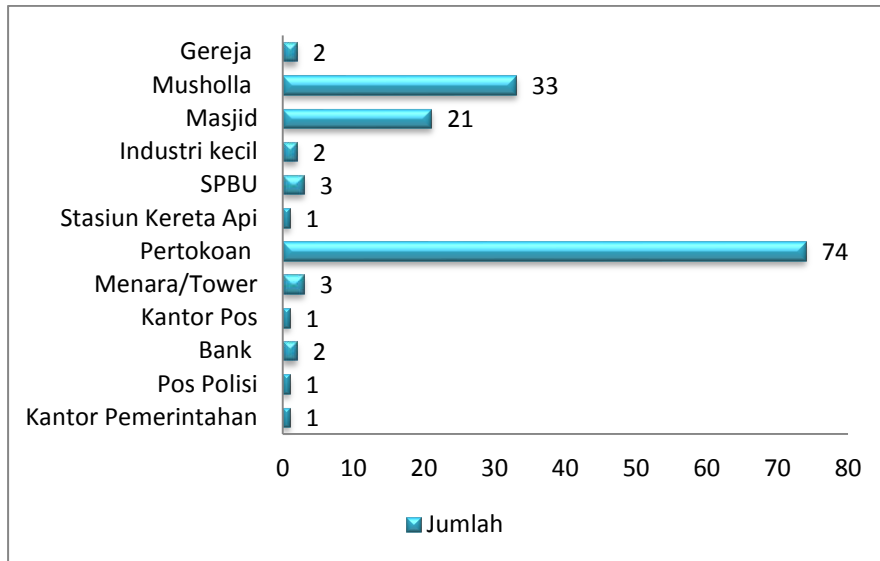
Sarana dan prasarana yang terdapat di Kelurahan Lenteng Agung dapat dikatakan cukup lengkap dan memadai serta dalam kondisi baik. Hal ini dapat dilihat dari lengkapnya fasilitas umum yang ada di Kelurahan Lenteng Agung. Adapun sarana dan prasarana yang dimaksud adalah sarana dan prasarana yang terdapat di dalam kantor kelurahan Lenteng Agung dan di lingkungan Kelurahan Lenteng Agung. Sarana dan prasarana yang ada di dalam kantor Kelurahan Lenteng Agung meliputi:

Tabel 3 Daftar jumlah dan keterangan sarana dan prasarana di kantor Kelurahan Lenteng Agung

Sarana dan prasarana	Jumlah	Keterangan
Gedung kantor Lurah Lenteng Agung	1	Baik
Papan struktur tata kerja	1	Baik
Papan visi dan misi kelurahan	1	Baik
Meja kerja	20	Baik
Kursi kerja	20	Baik
Komputer	8	Baik
Laptop	2	Baik
Kursi tamu	8 set	Baik
Papan peta wilayah	1	Baik
Televisi LCD	2	Baik
Whiteboard	1	Baik
Toilet	6	Baik
AC	8	Baik
Papan tarif retribusi pendaftaran penduduk	1	Baik
Dispenser	2	Baik

Sumber: Laporan Tahunan Kelurahan Lenteng Agung, Jakarta Selatan.

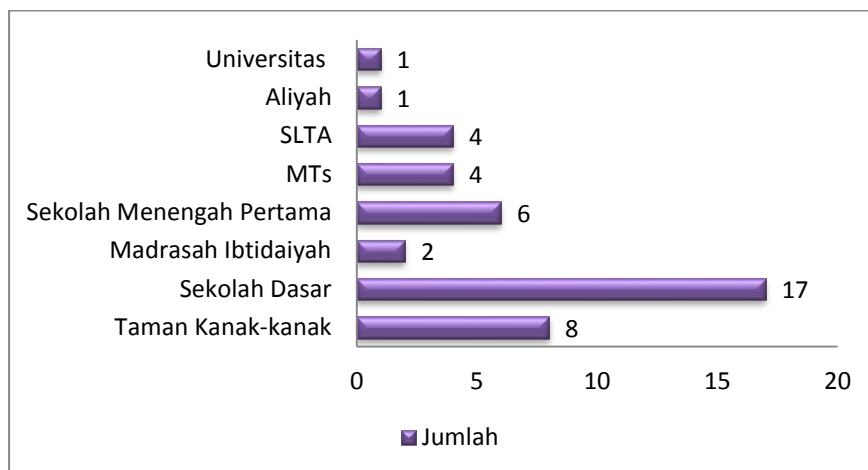
Berdasarkan paparan tabel 2 dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana yang ada di dalam kantor Kelurahan Lenteng Agung sangat memadai dan cukup membantu dalam memfasilitasi pekerjaan pegawai kelurahan melayani warga Lenteng Agung. Hal ini dapat dilihat dari kondisi sarana dan prasarana tersebut yang berada dalam kondisi baik. Selanjutnya sarana dan prasarana yang terdapat di lingkungan kelurahan Lenteng Agung. Sarana dan prasarana di lingkungan kelurahan Lenteng Agung meliputi sarana dan prasarana umum, ibadah, kesehatan, pendidikan serta olahraga yang berada dalam kondisi cukup baik. Dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 3 Diagram Sarana Umum dan Sarana Ibadah di Kelurahan Lenteng Agung

Berdasarkan Gambar 3 dapat dikatakan bahwa lingkungan Kelurahan Lenteng Agung memiliki sarana umum dan sarana ibadah yang memadai. Dilihat dari sarana umum yang paling banyak disana adalah pertokoan. Ini mengindikasikan bahwa Kelurahan Lenteng Agung sangat maju pada bidang perekonomian. Sedangkan dilihat dari sarana ibadah, musholla menempati jumlah terbanyak sebagai sarana ibadah yang dapat dikatakan bahwa mayoritas agama yang dianut oleh warga Kelurahan Lenteng Agung adalah agama islam.

Selain sarana umum dan sarana ibadah, Kelurahan Lenteng Agung juga memiliki sarana pendidikan bagi anak-anak yang ada di lingkungan sekitar Kelurahan Lenteng Agung. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:

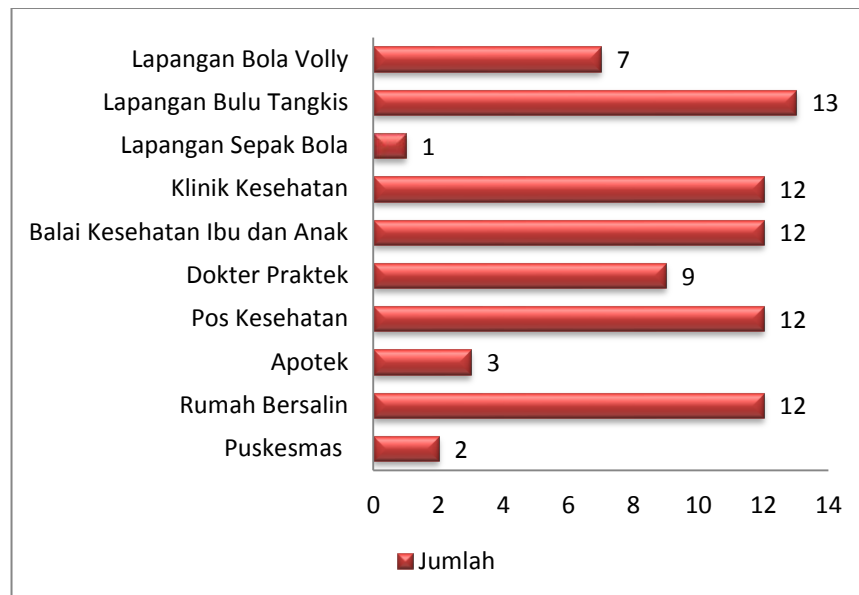


Gambar 4 Diagram sarana pendidikan di Kelurahan Lenteng Agung

Berdasarkan Gambar 4 dapat dikatakan bahwa sarana pendidikan yang terdapat di Kelurahan Lenteng Agung dapat mendukung proses belajar bagi anak-anak yang tinggal di sekitar Kelurahan Lenteng Agung. Dilihat dari jumlah

terbanyak sarana pendidikan yang ada disana yaitu sekolah dasar. Hal ini mengindikasikan bahwa banyaknya jumlah warga yang pada kategori anak-anak. Serta dapat membantu proses pembelajaran siswa sekolah dasar sebagai penerus bangsa.

Adapun sarana dan prasarana lainnya untuk mendukung aktivitas warga Lenteng Agung yaitu sarana olahraga dan sarana kesehatan. Kedua sarana ini penting halnya bagi warga agar seluruh warga Lenteng Agung memiliki tingkat kesehatan yang tinggi dengan adanya sarana olahraga dan sarana kesehatan ini. Hal ini dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 5 Diagram sarana olahraga dan sarana kesehatan di Kelurahan Lenteng Agung

Berdasarkan Gambar 5 dapat dikatakan sarana olahraga dan sarana kesehatan yang terdapat di Kelurahan Lenteng Agung cukup memadai. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya jumlah lapangan bulu tangkis sebagai sarana olahraga para warga ketika hari libur. Dan juga adanya jumlah yang sama dari sarana kesehatan yang meliputi klinik kesehatan, balai kesehatan ibu dan anak, pos kesehatan, dan rumah bersalin yang siap menerima pasien yang sedang sakit untuk cepat ditangani oleh dokter.

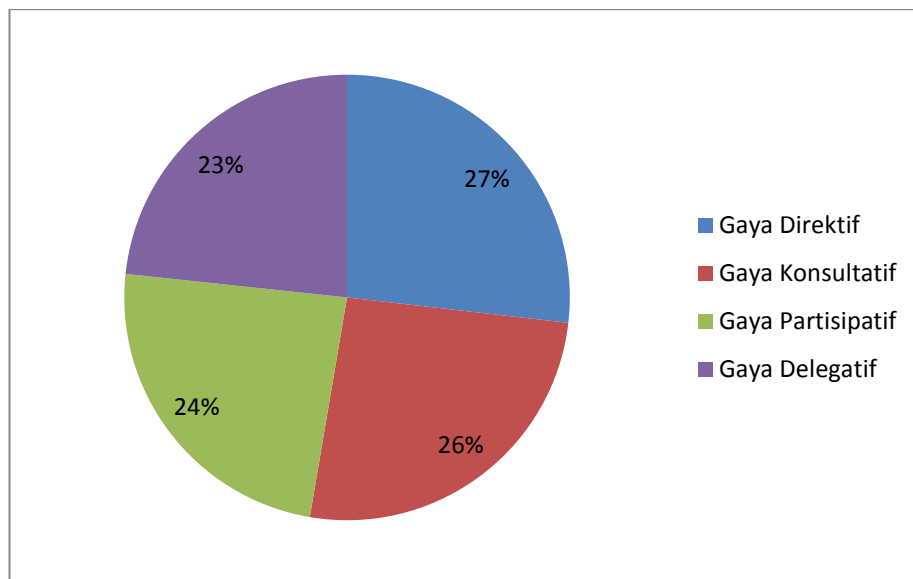
Penjelasan demi penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang terdapat di Kelurahan Lenteng Agung sangat memadai dan dapat memenuhi kebutuhanwarganya dalam melakukan aktivitas sehari-hari dari mulai sarana umum, sarana beribadah, sarana pendidikan, sarana kesehatan dan sarana olahraga semua tersedia secara lengkap dan dalam kondisi yang cukup baik.

GAYA KEPEMIMPINAN LURAH LENTENG AGUNG

Gaya kepemimpinan seperti yang telah diungkapkan pada definisi operasional dikelompokkan menjadi empat gaya kepemimpinan, yaitu gaya kepemimpinan direktif, gaya kepemimpinan konsultatif, gaya kepemimpinan partisipatif dan gaya kepemimpinan delegatif. Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh Lurah Lenteng Agung adalah gaya kepemimpinan direktif dan gaya kepemimpinan konsultatif. Hal ini dikaji dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah pada berbagai kegiatan yang dilaksanakan Kelurahan.

Gaya Kepemimpinan Direktif

Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh Lurah Lenteng Agung adalah gaya kepemimpinan direktif. Dimana gaya kepemimpinan tersebut sangat tegas dalam menetapkan hubungan kerja antar pegawai. Lurah Lenteng Agung memiliki sikap tegas dalam menetapkan hubungan kerja antar pegawai serta memberitahukan dengan jelas apa yang harus dikerjakan dan bagaimana cara pengerjaannya sesuai dengan kemampuan pegawai tersebut. Hal ini dapat dibuktikan pada saat lurah mendelegasikan tugas kepada pegawai sesuai dengan kemampuan dan bidang pekerjaannya. Kegiatan ini menjadi hal yang perlu dibahas untuk memahami penerapan gaya kepemimpinan lurah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah. Hal ini dapat terlihat dari hasil tanggapan responden (pegawai kelurahan) pada gambar berikut:



Gambar 6 Diagram gaya kepemimpinan Lurah Lenteng Agung dalam kegiatan pendelegasian tugas dari lurah kepada pegawai

Berdasarkan Gambar 6 gaya kepemimpinan direktif yang lebih dominan diterapkan oleh Lurah Lenteng Agung dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah pada kegiatan pendelegasian tugas dari lurah kepada pegawai

dibandingkan dengan gaya kepemimpinan lainnya. Hal ini dapat dilihat dari persentase hasil tanggapan responden sebesar 27 persen menyatakan bahwa Lurah Lenteng Agung menerapkan gaya kepemimpinan direktif dalam kegiatan yang berhubungan dengan pendelegasian tugas dari Lurah kepada pegawai. Sebesar 26 persen responden menyatakan bahwa lurah menerapkan gaya kepemimpinan partisipatif, sebesar 24 persen hasil tanggapan responden menyatakan bahwa lurah menerapkan gaya kepemimpinan konsultatif dan sebesar 23 persen hasil tanggapan responden menyatakan bahwa lurah menerapkan gaya kepemimpinan delegatif dalam kegiatan ini.

Gaya kepemimpinan direktif didukung oleh sikap Lurah Lenteng Agung yang tegas dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah pada kegiatan yang berhubungan dengan pendelegasian tugas kepada pegawai. Hal ini dilakukan sesuai dengan pembagian pekerjaan dan kemampuan pegawai tersebut dalam bekerja. Namun, lurah dapat menumbuhkan kerja sama diantara pegawai, sebaliknya pegawai menyakini bahwa lurah memiliki kemampuan untuk mendelegasikan tugas sesuai dengan kemampuan pegawainya yang berkaitan dengan tujuan, serta visi misi yang ditetapkan. Sehubungan dengan hal ini, seorang responden yang merupakan pegawai kelurahan, YLY (50 tahun) menyampaikan sebagai berikut:

“Pengambilan keputusan yang dilakukan oleh lurah dalam kegiatan pendelegasian tugas kepada pegawai, lurah dengan tegas mengambil keputusan berdasarkan kemampuan pegawainya. Pada dasarnya seluruh pekerjaan yang diserahkan kepada pegawai sesuai tugas pokok dan fungsi pada bidang masing-masing dan lurah mengetahui kemampuan pegawainya dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikannya.”

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diindikasikan bahwa Lurah Lenteng Agung menerapkan gaya kepemimpinan direktif dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah pada kegiatan yang berkaitan dengan pendelegasian tugas kepada pegawai. Menurut Randhita (2009) terdapat dua garis yang membedakan pendelegasian tugas dari lurah kepada pegawai, yaitu garis komando dan garis koordinasi. Garis komando merupakan garis perintah pendelegasian tugas dari lurah sebagai pemimpin terhadap pegawainya secara langsung. Sedangkan garis koordinasi merupakan garis pendelegasian tugas yang mengharuskan para Kasie dan staff untuk berkoordinasi terlebih dahulu sebelum melaksanakan tugas kelurahan. Sesuai dengan pernyataan yang dilontarkan oleh Lurah Lenteng Agung SJZ (44 tahun) sebagai berikut:

“Saya memberikan suatu pekerjaan langsung kepada pegawai sesuai dengan kemampuan pegawai tersebut dan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Sebelum mereka mengerjakan pekerjaan yang saya berikan, saya harus memastikan kalau mereka telah mengerti atas pekerjaan yang saya berikan dan mereka melakukan koordinasi dengan para staff sebelum mengerjakan pekerjaan tersebut. Selanjutnya saya mengadakan rapat koordinasi yang dihadiri oleh wakil lurah, sekretaris lurah serta para Kasie untuk

mengetahui perkembangan lebih lanjut atas tugas-tugas yang telah saya berikan kepada masing-masing pegawai.”

Dari pernyataan diatas, dapat dikatakan bahwa lurah dapat menjalani kepemimpinan yang baik dan professional pada setiap pemecahan masalah. Hal ini dapat dihubungkan dengan karakteristik lurah sebagai sosok seorang ibu. Beliau merupakan ibu dari satu orang anak perempuan. beliau selalu bersikap tegas kepada puterinya namun sangat memperhatikan tingkah laku puterinya yang saat ini beranjak dewasa dan sebentar lagi duduk di bangku kuliah salah satu universitas negeri dan ternama di Indonesia. Sejalan dengan hal ini seorang pegawai di Kelurahan Lenteng Agung INR (50 tahun) menjelaskan sebagai berikut:

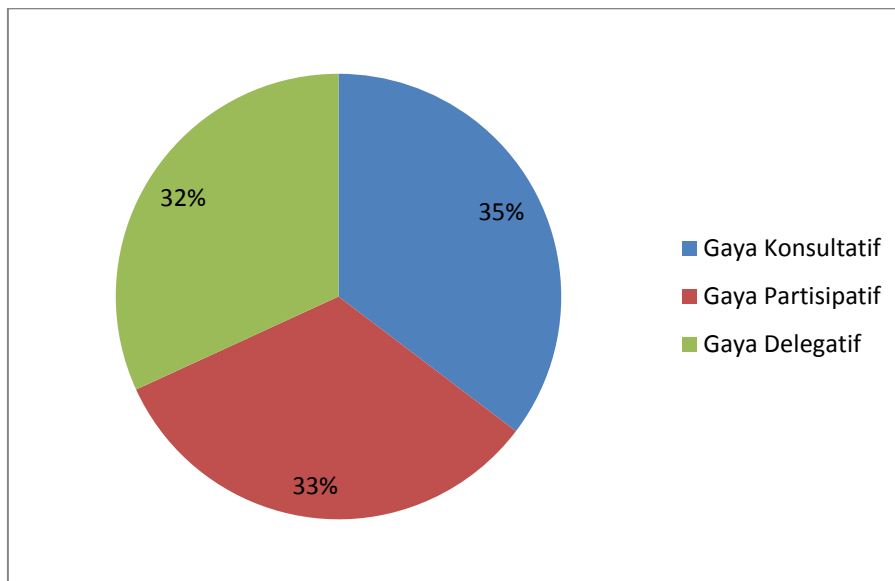
“Ibu Lurah selalu memberikan tugas yang sesuai dengan kemampuan dan bidang pekerjaan saya serta dengan jelas menetapkan hubungan kerja antar pegawai. Namun, beliau merupakan sosok yang sangat perhatian kepada pegawai dan warganya. Beliau selalu ingin mencari informasi terbaru mengenai kondisi dan situasi di wilayah ini. Selain itu, sebelum saya mengerjakan pekerjaan yang diberikannya tersebut biasanya beliau memberikan arahan kepada saya bagaimana cara mengerjakannya. Beliau mengharuskan adanya laporan yang bersifat teratur dan rutin tentang pelaksanaan pekerjaan yang diberikannya.”

Dari pernyataan diatas dapat dikatakan bahwa Lurah Lenteng Agung selain memiliki sikap yang tegas, beliau juga memiliki tingkat perhatian yang tinggi terhadap pegawainya dan warga lenteng agung. Lurah dapat memposisikan diri dalam berbagai situasi dan kondisi yang ada serta menyesuaikan gaya kepemimpinan yang harus diterapkan pada situasi tertentu. Hal ini mengindikasikan cara kerja lurah yang profesional sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penjelasan diatas telah membuktikan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh Lurah Lenteng Agung adalah gaya kepemimpinan direktif.

Gaya Kepemimpinan Konsultatif

Gaya kepemimpinan lainnya yang diterapkan oleh Lurah Lenteng Agung selain gaya kepemimpinan direktif adalah gaya kepemimpinan konsultatif. Dimana gaya kepemimpinan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk memberi saran atau masukan kepada lurah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang sedang dihadapi namun tetaplah lurah yang menjadi penanggung jawab utama dari keputusan yang beliau ambil. Hal ini dapat dicontohkan pada pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dalam kegiatan pelayanan publik yang menjadi tugas utama bagi kantor kelurahan, hal ini telah diatur dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 147 Tahun 2009. Kelurahan sebagai ujung tombak pemerintahan yang berhubungan langsung dengan warga. Pada kegiatan ini Lurah Lenteng Agung lebih dominan

menerapkan gaya kepemimpinan konsultatif. Hal ini dapat terlihat dari hasil tanggapan responden (pegawai kelurahan) pada gambar berikut:



Gambar 7 Diagram gaya kepemimpinan Lurah Lenteng Agung dalam kegiatan pemberian pelayanan kelurahan

Berdasarkan Gambar 7 gaya kepemimpinan yang dominan diterapkan oleh Lurah Lenteng Agung dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah pada kegiatan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kelurahan adalah gaya kepemimpinan konsultatif. Hal ini dapat dilihat dari persentase hasil tanggapan responden sebanyak 35 persen menyatakan bahwa gaya kepemimpinan konsultatif yang lebih dominan diterapkan oleh lurah dalam kegiatan ini dibandingkan dengan gaya kepemimpinan lainnya. Sedangkan sebanyak 33 persen responden menyatakan bahwa gaya kepemimpinan partisipatif yang diterapkan oleh lurah dan sebanyak 32 persen responden menyatakan bahwa gaya kepemimpinan delegatif yang diterapkan lurah pada kegiatan tersebut.

Penerapan gaya kepemimpinan konsultatif oleh Lurah Lenteng Agung menekankan adanya kesempatan bagi pegawai untuk memberikan masukan atau saran kepada lurah dalam hal yang berhubungan dengan pengambilan keputusan dan pemecahan masalah. Hal tersebut dilakukan secara bersama-sama atau musyawarah pada kegiatan pemberian pelayanan kelurahan. Sehubungan dengan hal ini, seorang responden yang merupakan pegawai kelurahan, AMT (52 tahun) menyampaikan sebagai berikut:

“Pada kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan kelurahan, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, umumnya lurah melibatkan para pegawai dalam hal ini. Pegawai diberikan kesempatan untuk mengungkapkan saran atau masukan kepada lurah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah. Kegiatan dilakukan agar keputusan yang ditetapkan oleh lurah merupakan hasil perpaduan keputusan dari pegawai dan

lurah. Sebab kami yang selalu berhubungan langsung dengan masyarakat.”

Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dalam kegiatan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan kelurahan, lurah melibatkan para pegawai untuk memberikan saran atau masukan kepada beliau. Sejalan dengan hal tersebut, wakil Lurah MNS (55 tahun) mengungkapkan sebagai berikut:

“Pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dilakukan oleh lurah dengan cara bermusyawarah. Dalam musyawarah tersebut, bu lurah memberikan kesempatan kepada pegawai untuk memberi masukan, saran ataupun ide dalam mengambil keputusan dan memecahkan masalah yang sedang dihadapi khususnya dalam kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan kelurahan. Walaupun begitu beliaulah yang tetap memutuskan keputusan tersebut dan menjadi penanggung jawab utama pada keputusan yang diambilnya.”

Dari penjelasan tersebut, dapat dikatakan lurah menerapkan gaya kepemimpinan konsultatif dalam mengambil keputusan dan pemecahan masalah pada kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan kelurahan. Selain itu, lurah Lenteng Agung menjelaskan bahwa beliau selalu ingin memberikan pelayanan kelurahan yang terbaik pada setiap harinya agar warga merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh kelurahan. Hal ini sejalan dengan ungkapan Lurah Lenteng Agung SJZ (44 tahun) yaitu:

”Pada kepemimpinan saya menganut sistem kebersamaan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah kan pastinya saya dibantu dengan para Kasie kelurahan khususnya pada kegiatan pemberian pelayanan kelurahan kepada warga. Sebelumnya kan saya tugaskan mereka untuk terjun langsung ke warga memantau dan mengetahui permasalahan yang muncul ditengah-tengah warga yang selanjutnya dilaporkan kepada saya dan saya pun terjun langsung ke warga. Pengambilan keputusan dilakukan saat rapat koordinasi dengan pegawai kelurahan melalui cara memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengungkapkan masukan, saran, ide dari pegawai namun tetap saya yang mengambil keputusannya berdasarkan perpanduan masukan dan saran dari pegawai yang dihubungkan dengan keputusan yang saya ingin ambil. Selain itu, saya juga ingin pegawai berperan aktif dalam pengambilan keputusan pada kegiatan ini. agar pelayanan kelurahan yang diberikan kepada warga merupakan pelayanan yang memuaskan.”

Berdasarkan ungkapan diatas yang dilontarkan oleh Lurah Lenteng Agung, beliau mengakui bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkannya dalam mengelola kelurahan khususnya pada kegiatan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan kelurahan kepada warga, beliau menerapkan gaya kepemimpina

konsultatif. Dimana gaya kepemimpinannya ini dalam pengambilan keputusan dilakukan dengan cara mendengarkan masukan, saran dan ide dari pegawai lalu memadukannya dengan keputusan beliau ingin ambil. Hal ini dilakukan agar terciptanya kenyamanan dan kepuasan serta terpenuhinya kebutuhan warga yang datang untuk melakukan pelayanan di kelurahan. Sehingga lurah yang hobi blusukan ini selalu belajar untuk memberikan pelayanan kelurahan yang terbaik kepada warganya. Lurah Lenteng Agung merupakan sosok pribadi tegas yang memiliki wewenang di wilayah Kelurahan Lenteng agung sehingga cukup banyak perubahan positif yang terjadi di lingkungan Lenteng Agung. Namun dibalik itu semua beliau memerlukan masukan dan saran dari pegawai sebagai bahan evaluasi dan ide baru dalam pengambilan keputusan serta pemecahan masalah.

Perubahan positif yang terdapat di Kelurahan Lenteng Agung saat kepemimpinannya Lurah ini misalnya pada perubahan ruangan pelayanan umum kantor Lurah Lenteng Agung, sebelumnya ruangan pelayanan hanya terdiri dari satu loket saja yang sempit dan tidak nyaman. Namun setelah adanya standarisasi dari Gubernur DKI Jakarta bahwa ruangan pelayanan umum haruslah mirip seperti ruang tunggu di Bank yang memiliki tingkat kenyamanan yang tinggi bagi pengguna pelayanan kelurahan. Hal ini dijelaskan oleh salah satu pegawai kelurahan DRN (52 tahun) sebagai berikut:

“Sejak kepemimpinan ibu lurah, banyak warga yang merasa nyaman dan puas dengan pelayanan kelurahan yang diberikan. Sebelum adanya standarisasi ruangan pelayanan umum, beliau meminta masukan, saran, dan ide kepada seluruh pegawai dalam rapat koordinasi dengan bermusyawarah bagaimana jika ruangan yang tadinya hanya satu ruangan kecil dan sumpek diperluas dengan menjebol tiga ruangan yang berada disekitarnya. Setelah seluruh pegawai mengungkapkan masukan, saran dan ide kepada beliau, beliau langsung mengambil keputusan berdasarkan perpaduan saran serta keputusan yang berasal dari beliau. Akhirnya ruangan pelayanan umum di kantor kelurahan berubah menjadi mirip dengan pelayanan pada Bank.”

Berdasarkan penjelasan diatas dapat membuktikan bahwa penerapan gaya kepemimpinannya Lurah Lenteng Agung pada pengambilan keputusan dan pemecahan masalah khususnya dalam kegiatan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan kelurahan kepada warga, lurah menerapkan gaya kepemimpinannya konsultatif. Penerapan gaya tersebut sejauh ini menghasilkan pelayanan yang cukup memuaskan untuk masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Ikhtisar

Gaya kepemimpinannya yang diterapkan oleh Lurah Lenteng Agung adalah gaya kepemimpinannya direktif dan gaya kepemimpinannya konsultatif. Pada gaya kepemimpinannya direktif, lurah menerapkan gaya ini khusus pada kegiatan yang berhubungan dengan pendelegasian tugas dari lurah kepada pegawai. Hal ini

menunjukkan bahwa lurah memiliki sikap yang tegas dalam menentukan hubungan kerja antara lurah dengan pegawai dan antar pegawai. Lurah memberikan pekerjaan kepada pegawainya berdasarkan kemampuan pegawai dan bidang pekerjaannya masing-masing. Berbeda hal dengan gaya kepemimpinan konsultatif yang diterapkan juga oleh lurah Lenteng Agung dalam mengelola kelurahannya khususnya pada kegiatan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan kelurahan kepada warga. Dalam hal ini lurah mengambil keputusan dan pemecahan masalah dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengungkapkan saran, masukan, dan ide sebelum beliau mengambil keputusan sendiri. Beliau mendengarkan seluruh masukan, saran dan ide yang kemudian dipadukan dengan keputusan yang beliau ingin ambil berdasarkan pribadi.

KUALITAS PELAYANAN KELURAHAN

Pelayanan Yang Diberikan Kelurahan Lenteng Agung

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama sebuah kelurahan yang pada dasarnya kelurahan menjadi ujung tombak pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Pelayanan masyarakat yang dilaksanakan oleh kelurahan mencakup berbagai bidang yaitu pelayanan masyarakat bidang ekonomi dan pembangunan, dan pelayanan masyarakat bidang umum. Pelayanan-pelayanan tersebut diberikan kelurahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun pelayanan pada bidang ekonomi dan pembangunan adalah pelayanan izin pemasangan telepon, izin pemasangan PAM, izin pemasangan listrik, izin domisili perusahaan dan IMB. Pelayanan masyarakat di bidang umum yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Lenteng Agung seperti surat keterangan kelakuan baik, surat pengantar nikah, surat pengantar KTP, surat pengantar akte kelahiran, dan surat-surat lainnya.

Kualitas Pelayanan Kelurahan Lenteng Agung

Kualitas pelayanan Kelurahan Lenteng Agung dalam penelitian ini dilihat melalui lima dimensi, yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan (keterampilan pegawai), dan empati. Dibawah ini akan dijelaskan deskripsi hasil tanggapan responden pada setiap dimensi.

Bukti Langsung

Dalam mendeskripsikan hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan kelurahan yang dilihat dari dimensi bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi di Kantor Kelurahan Lenteng Agung.

Tabel 4 Jumlah dan persentase responden menurut tingkat kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi bukti langsung

Bukti langsung	Jumlah	Persentase (%)
Rendah	0	0
Sedang	5	17
Tinggi	25	83
Total	30	100

Sumber: Data Primer 2014 Diolah

Tabel 4 menunjukkan bahwa seluruh responden menilai tingkat kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi bukti langsung berada dalam kategori tinggi. Hampir seluruh responden menilai bahwa kualitas pelayanan kelurahan dalam dimensi bukti langsung sangat baik. Hal ini dikarenakan keseluruhan komponen yang terdapat dalam

dimensi bukti langsung telah tersedia. Dapat dilihat dari penataan ruangan pelayanan di Kantor Kelurahan sudah tertata dengan baik, kerapihan dan kebersihan ruangan sudah baik, dan kelengkapan fasilitas kelurahan dalam memberikan pelayanan sudah tersedia.

Secara lebih spesifik, hasil penilaian responden aspek kerapihan dan kebersihan ruangan pelayanan kelurahan dinilai sangat baik oleh seluruh responden. Pada aspek penataan ruangan dan kelengkapan fasilitas kelurahan dalam memberikan pelayanan secara keseluruhan dinilai sangat baik oleh hampir seluruh responden. Hanya lima responden yang menyatakan bahwa aspek tersebut masih kurang baik.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi bukti langsung sangat baik. Selain itu, hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti berbanding lurus dengan tanggapan responden. Bukti langsung yang terdapat di kantor Kelurahan Lenteng Agung pada aspek penataan ruangan pelayanan telah tertata dengan baik sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan oleh gubernur DKI Jakarta. Pada aspek kerapihan dan kebersihan ruangan pelayanan sangat baik dapat dilihat dengan adanya petugas kebersihan yang selalu membersihkan ruang pelayanan setiap hari dan terdapatnya tempat sampah pada sudut ruangan. Dan pada aspek kelengkapan fasilitas kelurahan dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan sangat baik terlihat dari tersedianya fasilitas seperti komputer, printer, kursi tamu, pendingin ruangan, televisi, serta papan harga tarif pelayanan umum.

Keandalan

Dalam mendeskripsikan hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan kelurahan dilihat dari dimensi keandalan yang merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Tabel 5 Jumlah dan persentase responden menurut tingkat kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi keandalan

Keandalan	Jumlah	Persentase (%)
Rendah	3	10
Sedang	6	20
Tinggi	21	70
Total	30	100

Sumber: Data Primer 2014 Diolah

Tabel 5 menunjukkan mayoritas responden menilai bahwa kualitas pelayanan kelurahan dalam dimensi keandalan sangat baik. Hal ini dikarenakan keseluruhan aspek yang terdapat dalam dimensi keandalan sudah terlaksana dengan baik. Dapat dilihat dari kemampuan kelurahan melaksanakan prosedur pelayanan, kemampuan kelurahan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan akurat, kemampuan kelurahan dalam bertanggung jawab dan menerima saran, kemampuan kelurahan menjelaskan prosedur pelayanan.

Secara lebih spesifik, hasil penilaian responden pada aspek kemampuan kelurahan melaksanakan prosedur pelayanan, sebanyak 27 responden menyatakan sangat baik. Sedangkan pada aspek kemampuan kelurahan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan akurat, hasil penilaian responden sebanyak 23 menilai sangat

baik. Pada aspek kemampuan kelurahan dalam bertanggung jawab dan menerima saran dari masyarakat, hasil penilaian sebanyak 17 responden menilai sangat baik. Dan pada aspek kemampuan kelurahan menjelaskan prosedur pelayanan, hasil penilaian responden sebanyak 13 menilai sangat baik.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi keandalan sangat baik. Selain itu hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti berbanding lurus dengan hasil tanggapan responden. Secara keseluruhan kemampuan kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah dapat diandalkan.

Daya tanggap

Dalam mendeskripsikan hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan kelurahan dilihat dari dimensi daya tanggap yang merupakan keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Tabel 6 Jumlah dan persentase responden menurut tingkat kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi daya tanggap

Daya Tanggap	Jumlah	Persentase (%)
Rendah	5	17
Sedang	0	0
Tinggi	25	83
Total	30	100

Sumber: Data Primer 2014 Diolah

Tabel 6 menunjukkan mayoritas responden menilai bahwa kualitas pelayanan kelurahan dalam dimensi daya tanggap sangat baik. Hal ini dikarenakan keseluruhan aspek yang terdapat dalam dimensi daya tanggap sudah terlaksana dengan baik. Dapat dilihat dari kejelasan petugas kelurahan dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan, kesigapan petugas kelurahan dalam memberikan pelayanan, dan kecepatan petugas kelurahan memberi pelayanan.

Secara lebih spesifik, hasil penilaian responden pada aspek kejelasan petugas kelurahan dalam memberikan informasi, sebanyak 25 responden menyatakan sangat baik hanya lima responden yang menyatakan kurang baik. Pada aspek kesigapan petugas kelurahan dalam memberikan pelayanan, sebanyak 22 responden menilai sangat baik hanya tujuh responden yang menyatakan kurang baik. Dan pada aspek kecepatan petugas kelurahan dalam memberikan pelayanan, sebanyak 20 responden menilai sangat baik hanya tiga responden yang menyatakan kurang baik dan dua responden yang menyatakan tidak baik.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi daya tanggap sangat baik. Selain itu hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti berbanding lurus dengan hasil tanggapan responden. Dimana petugas kelurahan memiliki daya tanggap yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Jaminan (Keterampilan Pegawai)

Dalam mendeskripsikan hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan kelurahan dilihat dari dimensi jaminan yaitu mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Tabel 7 Jumlah dan persentase responden menurut tingkat kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi jaminan (keterampilan pegawai)

Jaminan (keterampilan pegawai)	Jumlah	Persentase (%)
Rendah	2	6.7
Sedang	10	33
Tinggi	18	60
Total	30	100

Sumber: Data Primer 2014 Diolah

Tabel 7 menunjukkan mayoritas responden menilai bahwa kualitas pelayanan kelurahan dalam dimensi jaminan sangat baik. Hal ini dikarenakan keseluruhan aspek yang terdapat dalam dimensi jaminan sudah terlaksana dengan baik. Dapat dilihat dari aspek petugas kelurahan berperilaku ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, petugas kelurahan dapat memberikan jaminan kepastian biaya pelayanan sesuai prosedur, petugas kelurahan dapat dipercaya, jujur, dan amanah dalam memberikan pelayanan, serta petugas kelurahan memiliki kompetensi dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan.

Secara lebih spesifik, hasil penilaian responden pada aspek petugas kelurahan berperilaku ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, sebanyak 23 responden menilai sangat baik hanya tujuh responden yang menilai kurang baik. Pada aspek petugas kelurahan dapat memberi jaminan kepastian biaya pelayanan sesuai prosedur, sebanyak 16 responden menilai sangat baik, 13 responden menilai kurang baik dan dua responden menilai tidak baik. Pada aspek petugas kelurahan dapat dipercaya, jujur dan amanah, sebanyak 16 responden menilai sangat baik, 13 responden menilai kurang baik dan satu responden menilai tidak baik. Pada aspek petugas kelurahan memiliki kompetensi dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan, sebanyak 21 responden menilai sangat baik dan sembilan responden menilai kurang baik.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi jaminan sangat baik. Selain itu hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti berbanding lurus dengan hasil tanggapan responden. Dimana hampir seluruh petugas kelurahan dapat memberikan jaminan dalam pelaksanaan pemberian pelayanan umum kepada masyarakat

Empati

Dalam mendeskripsikan hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan kelurahan dilihat dari dimensi empati yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan masyarakat.

Tabel 8 Jumlah dan persentase responden menurut tingkat kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi empati

Empati	Jumlah	Presentase (%)
Rendah	4	13
Sedang	3	10
Tinggi	23	77
Total	30	100

Sumber: Data Primer 2014 Diolah

Tabel 8 menunjukkan mayoritas responden menilai bahwa kualitas pelayanan kelurahan dalam dimensi empati sangat baik. Hal ini dikarenakan keseluruhan aspek yang terdapat dalam dimensi empati sudah terjalin dengan baik. Dapat dilihat dari aspek petugas kelurahan mudah ditemui atau dihubungi, petugas kelurahan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam memberikan pelayanan, petugas kelurahan selalu berusaha untuk mengetahui kebutuhan warga yang datang.

Secara lebih spesifik, hasil penilaian responden pada aspek petugas kelurahan mudah ditemui atau dihubungi, sebanyak 22 responden menilai sangat baik hanya empat responden menilai kurang baik dan empat responden menilai tidak baik. Pada aspek petugas kelurahan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam memberikan pelayanan, sebanyak 21 responden menilai sangat baik hanya lima responden menilai kurang baik dan empat responden menilai tidak baik. Dan pada aspek petugas kelurahan selalu berusaha untuk mengetahui kebutuhan warga yang datang, sebanyak 21 responden menilai sangat baik, enam responden menilai kurang baik dan tiga responden menilai tidak baik.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan kelurahan pada dimensi empati sangat baik. Selain itu hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti berbanding lurus dengan hasil tanggapan responden. Dimana petugas kelurahan dapat berempati kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di kelurahan serta dapat menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat.

Hubungan Gaya Kepemimpinan Lurah Dengan Kualitas Pelayanan Kelurahan

Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh Lurah Lenteng Agung adalah gaya kepemimpinan direktif dan gaya kepemimpinan konsultatif. Dua gaya tersebut berkolaborasi dalam cara lurah mengelola kelurahan. Pada gaya direktif, lurah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dilakukannya secara pribadi dan yang sesuai dengan ketentuan tanpa melibatkan pegawai khususnya dalam kegiatan pendelegasian tugas kepada pegawai. Hal ini dikarenakan lurah ingin mengelola kelurahan yang dipimpin menjadi kelurahan yang mampu berjalan sesuai ketentuan yang berlaku. Lurah memiliki sikap yang tegas dan tidak menyingkinkan adanya pihak-pihak yang ikut campur dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah pada kegiatan pendelegasian tugas dari lurah kepada pegawai. Namun, lurah tetap memberikan perhatiannya kepada pegawai dengan cara menjelaskan terlebih dahulu apa yang harus dilakukan oleh pegawai tersebut dalam melaksanakan tugas yang diberikannya. Setelah itu lurah menyingkinkan adanya laporan yang bersifat rutin mengenai tugas yang diberikannya agar dapat dipantau secara lebih spesifik oleh beliau. Berbeda dengan hal pengambilan keputusan dan pemecahan masalah pada kegiatan pemberian pelayanan kelurahan, lurah menerapkan gaya kepemimpinan konsultatif. Hal ini disebabkan beliau ingin masukan, saran dan ide dari pegawai pada kegiatan tersebut sehingga pelayanan yang diberikan oleh kelurahan sesuai dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kualitas pelayanan Kelurahan Lenteng Agung memiliki kualitas yang tinggi. Berdasarkan yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya, kelurahan ini pada setiap dimensi kualitas mendapatkan nilai yang sangat baik dari hasil tanggapan responden. Pada dimensi bukti langsung, semua fasilitas yang mendukung kegiatan pelayanan tersedia dengan lengkap. Pada dimensi keandalan, kemampuan kelurahan dalam melaksanakan prosedur pelayanan sudah dapat diandalkan. Pada dimensi daya tanggap, petugas kelurahan dalam menjelaskan prosedur pelayanan sudah sangat jelas serta petugas kelurahan dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Pada aspek jaminan (keterampilan pegawai), petugas kelurahan telah dapat memberikan jaminan tarif pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dan pada dimensi empati, petugas kelurahan memiliki hubungan yang baik dan peduli dengan kebutuhan masyarakat yang datang.

Gaya kepemimpinan lurah dengan kualitas pelayanan masyarakat memiliki hubungan yang cukup kuat. Hal ini dapat dilihat dari cara lurah perempuan mengelola kelurahannya terutama dalam kegiatan pelayanan. Lurah dalam hal ini menyingkinkan adanya kepuasan dan kenyamanan masyarakat dalam melakukan pelayanan di kantor kelurahan sehingga masyarakat dapat merasakan dan menilai bahwa kualitas pelayanan Kelurahan Lenteng Agung sangat baik. Diperkuat dengan tingginya tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan kelurahan. Sehubungan dengan hal ini, seorang responden yang merupakan pegawai kelurahan, TDM (45 tahun) menyampaikan sebagai berikut:

“Kelurahan Lenteng Agung dapat dikatakan memiliki pelayanan kelurahan dengan kualitas yang sangat baik. Hal ini didukung oleh fasilitas, sarana dan prasarana, serta kemampuan petugas kelurahan yang memiliki keandalan dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Selain itu, adanya kepemimpinan lurah perempuan yang menjadikan kelurahan lebih tertata rapih, bersih dan nyaman serta dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Sehingga pelayanan dikelurahan memiliki kualitas sangat baik dan kepuasan masyarakat yang tinggi.”

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diindikasikan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara gaya kepemimpinan lurah dalam mengelola kelurahan dengan kualitas pelayanan kelurahan yang dirasakan oleh masyarakat. Hal ini berbanding lurus dengan pengamatan peneliti selama penelitian, lurah terlihat ingin memberikan kualitas yang sangat baik bagi pelayanan kelurahan sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Sejalan dengan hal tersebut, seorang responden RJL (29 tahun) mengungkapkan sebagai berikut:

“Semenjak kepemimpinan ibu lurah, pelayanan kelurahan Lenteng Agung memiliki kualitas yang sangat baik dan dapat dikatakan meningkat secara drastis serta dapat dirasakan perubahannya contohnya saja di ruang tunggu saat sedang melakukan pelayanan umum. Ruangan yang tadinya tidak begitu nyaman berubah menjadi ruangan yang sangat nyaman dan memiliki fasilitas yang lengkap sebagai penunjang kegiatan pelayanan kelurahan.”

Dari penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa kepemimpinan Lurah Lenteng Agung memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan kelurahan yang semakin baik dan nyaman. Selain itu, kepemimpinan yang diterapkan oleh Lurah Lenteng Agung memiliki ciri khas lain dengan adanya banyak tanaman hijau di depan kantor kelurahan yang menambah rasa nyaman yang tercipta saat berada di Kantor Kelurahan Lenteng Agung. Kepribadiannya sebagai seorang ibu dan seorang perempuan juga dapat memberikan warna lain di kantor kelurahan misalnya dengan adanya kotak permen yang sengaja disediakan untuk warga yang membawa anak-anaknya dalam melakukan pelayanan di kelurahan.

Hubungan gaya kepemimpinan yang dominan diterapkan oleh Lurah Lenteng Agung dalam kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan kelurahan memiliki hubungan yang cukup kuat dengan meningkatnya kualitas pelayanan kelurahan. Hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 9 Jumlah dan persentase responden menurut tingkat hubungan gaya kepemimpinan konsultatif dengan kualitas pelayanan kelurahan

Gaya kepemimpinan	Kualitas pelayanan kelurahan						Total	(%)
	Rendah	(%)	Sedang	(%)	Tinggi	(%)		
Rendah	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	100.0
Sedang	2	33.3	2	33.3	2	33.3	6	100.0
Tinggi	2	8.0	3	12.0	19	80.0	24	100.0

Sumber: Data Primer 2014 Diolah

Terdapat hubungan sangat kuat antara gaya kepemimpinan konsultatif dengan kualitas pelayanan kelurahan nilai kolerasi 0.5. Nilai signifikan atau taraf nyata yang didapatkan yaitu 0.005.

Berdasarkan tabel 9 dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi gaya kepemimpinan konsultatif semakin tinggi kualitas pelayanan kelurahan Lenteng Agung. Terdapat hubungan sangat kuat antara gaya kepemimpinan konsultatif dengan kualitas pelayanan kelurahan nilai kolerasi 0.5. Nilai signifikan atau taraf nyata yang didapatkan yaitu 0.005. Dibuktikan dengan proporsi persentase tanggapan responden pelayanan kelurahan dibanding gaya kepemimpinan lurah dari yang rendah ke tinggi dengan persentase dari 0% ke 33.3% hingga 80%. Hal ini membuktikan bahwa adanya hubungan antara gaya kepemimpinan konsultatif yang diterapkan oleh Lurah Lenteng Agung dalam kegiatan pemberian pelayanan kelurahan dengan kualitas pelayanan Kelurahan Lenteng Agung.

Tingkat Kepuasan Warga Terhadap Pelayanan Kelurahan

Kepuasan masyarakat merupakan hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan publik. Dalam penelitian ini, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan dilihat dari berbagai indikator. Indikator yang dimaksud adalah kelurahan mau berdiskusi, reputasi kelurahan dapat dipercaya, pegawai mengetahui pelayanan yang diberikan, pelayanan dapat memenuhi kebutuhan warga.

Tabel 10 Jumlah dan persentase responden menurut tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan kelurahan

Kepuasan warga	Jumlah	Persentase (%)
Rendah	0	0
Sedang	8	27
Tinggi	22	73
Total	30	100

Sumber: Data Primer 2014 Diolah

Tabel 10 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan Kelurahan Lenteng Agung sangat tinggi. Hal ini dikarenakan keseluruhan kepuasan warga yang terdapat dalam indikator telah terpenuhi. Pada indikator pertama yaitu

kelurahan mau berdiskusi dengan warga apabila ada masalah yang belum dapat diselesaikan, sebanyak 22 responden menyatakan sangat puas dan delapan responden menyatakan kurang puas. Pada indikator kedua yaitu reputasi kelurahan yang telah dapat dipercaya, sebanyak 26 responden menyatakan sangat puas dan empat responden menyatakan kurang puas. Pada indikator ketiga yaitu pegawai kelurahan mengetahui dengan baik pelayanan yang diberikannya kepada warga, sebanyak 25 responden menyatakan sangat puas dan lima responden menyatakan kurang puas. Pada indikator keempat yaitu pelayanan kelurahan telah memenuhi kebutuhan masyarakat, sebanyak 23 responden menyatakan sangat puas dan enam responden menyatakan kurang puas serta satu responden yang menyatakan tidak puas.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa hampir seluruh masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Lenteng Agung. Hal ini dapat dilihat dari terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang datang ke kantor Kelurahan lenteng Agung.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kelurahan dengan Tingkat Kepuasan Warga Terhadap Pelayanan Kelurahan

Penelitian ini mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan kelurahan. Terdapat beberapa tahap yang dilakukan untuk melihat hubungan tersebut, pada variabel pertama yaitu kualitas pelayanan kelurahan. Tahap pertama yang dilakukan adalah menjumlahkan total skor pertanyaan pada variabel tersebut. Jumlah pertanyaan keseluruhan adalah 17 pertanyaan dengan skor minimal satu dan skor maksimal tiga. Dengan demikian jika seluruh pertanyaan dijumlahkan maka akan didapatkan jumlah skor terendah yaitu 17 dan skor tertinggi adalah 51. Selanjutnya hasil tanggapan responden dikategorikan menjadi rendah, sedang dan tinggi sesuai dengan hasil jawaban mereka.

Pada variabel kedua yaitu tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan kelurahan. Tahap pertama yang dilakukan adalah menjumlahkan total skor pertanyaan pada variabel tersebut. Jumlah pertanyaan keseluruhan adalah empat pertanyaan dengan skor minimal satu dan skor maksimal tiga. Dengan demikian jika seluruh pertanyaan dijumlahkan maka akan didapatkan jumlah skor terendah yaitu empat dan skor tertinggi adalah 12. Selanjutnya hasil tanggapan responden akan dikategorikan menjadi rendah, sedang dan tinggi sesuai dengan hasil jawaban mereka.

Tabel 11 Jumlah dan persentase responden menurut tingkat hubungan kualitas pelayanan kelurahan dengan kepuasan warga

Kualitas pelayanan kelurahan	Kepuasan warga terhadap pelayanan kelurahan						Total	(%)
	Rendah	(%)	Sedang	(%)	Tinggi	(%)		
Rendah	0	0	3	75	1	25	4	100
Sedang	0	0	2	40	3	60	5	100
Tinggi	0	0	3	14	18	86	21	100

Sumber: Data Primer 2014 Diolah

Terdapat hubungan yang cukup kuat antara kualitas pelayanan kelurahan dengan kepuasan warga terhadap pelayanan kelurahan nilai korelasi 0.418. Nilai signifikan atau taraf nyata yang didapatkan yaitu 0.021.

Berdasarkan tabel 11 dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara kualitas pelayanan kelurahan dengan kepuasan warga terhadap pelayanan kelurahan. Semakin tinggi kualitas pelayanan kelurahan maka semakin tinggi tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan kelurahan tersebut. Terdapat hubungan yang cukup kuat antara kualitas pelayanan kelurahan dengan kepuasan warga terhadap pelayanan kelurahan dengan nilai korelasi 0.418 serta taraf nyata yang didapatkan yaitu 0.021. Dibuktikan dengan proporsi persentase tanggapan responden kepuasan warga terhadap pelayanan kelurahan dibanding kualitas pelayanan kelurahan dari rendah ke tinggi yaitu dari 0% ke 40% hingga 86%. Hal ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan kelurahan dengan kualitas pelayanan kelurahan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Lenteng Agung dapat dinyatakan sangat baik. Hal ini dikarenakan pegawai kelurahan telah memberikan pelayanan dengan sangat baik sesuai dengan prosedur serta fasilitas pelayanan kelurahan tersedia secara lengkap. Sehingga warga memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh kelurahan.

Ikhtisar

Kualitas pelayanan Kelurahan Lenteng Agung memiliki nilai kualitas yang sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari lima dimensi yang ada di dalam sebuah kualitas. Lima dimensi yang dimaksudkan adalah bukti nyata, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kelima dimensi ini mendapatkan nilai tinggi dari hasil tanggapan responden sebanyak 70% menyatakan kualitas pelayanan kelurahan sangat baik. Adapun hubungan kualitas pelayanan kelurahan dengan gaya kepemimpinan lurah perempuan. Hubungan ini dapat dilihat dari hasil pengolahan data, terdapat hubungan sangat kuat antara gaya kepemimpinan konsultatif dengan kualitas pelayanan kelurahan yang memiliki nilai korelasi 0.5. Nilai signifikan atau taraf nyata yang didapatkan yaitu 0.005.

Selain kualitas pelayanan kelurahan memiliki hubungan dengan gaya kepemimpinan lurah perempuan, variabel kualitas pelayanan juga sangat erat hubungannya dengan kepuasan warga terhadap pelayanan kelurahan. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya hubungan yang cukup kuat antara kualitas pelayanan

kelurahan dengan kepuasan warga terhadap pelayanan kelurahan yang memiliki nilai korelasi sebesar 0.481. Nilai significant atau taraf nyata yang didapatkan yaitu 0.021.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh lurah dalam mengelola kelurahan adalah gaya kepemimpinan direktif dan gaya kepemimpinan konsultatif.
2. Gaya kepemimpinan lurah dapat dikatakan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan meningkatnya kualitas pelayanan kelurahan sehingga tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan kelurahan juga tinggi.
3. Kualitas pelayanan kelurahan Lenteng Agung memiliki nilai yang sangat baik bagi masyarakat. serta memiliki tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat penerima pelayanan kelurahan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik ditarik beberapa hal yang dapat dijadikan masukan atau saran diantaranya sebagai berikut:

1. Pelayanan kelurahan yang diberikan oleh Kelurahan Lenteng Agung sudah sangat baik dan patut mempertahankan kualitas pelayanan kelurahan.
2. Diadakannya pelayanan umum yang bersifat mendatangi warga. Jadi pelayanan umum yang diberikan dilakukan disebuah lapangan dekat dengan permukiman warga. Hal ini dilakukan agar warga yang tempat tinggalnya berada jauh dari kantor Lurah dapat melakukan pelayanan umum di dekat rumahnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi, I. 2013. *Perilaku Organisasi (Teori, Aplikasi, dan Kasus)*. Bandung [ID]: Alfabeta.
- Harianta, J. 2012. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Dikantor Kecamatan Teras Kabupaten Boyolali. [internet]. [dikutip 11 Maret 2014]; dapat diunduh dari : http://portalgaruda.org/download_article.php?article=114764&val=5263
- Kartono, K. 2010. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Press.
- [KEPMENDAGRI] Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 159 Tahun 2004 Tentang Susunan Organisasi Kelurahan.
- [KEPMENPAN] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik.
- Nawawi, H dan Hadari, M. 2012. *Kepemimpinan yang efektif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Paramita, NR. 2008. *Kepemimpinan Perempuan dalam Organisasi Kepolisian (Kasus Kepolisian Resort Wonogiri, Kabupaten Wonogiri, Provinsi Jawa Tengah)* . [skripsi]. Bogor [ID]: Institut Pertanian Bogor.
- Putri, DL. 2010. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang. *Jurnal Pekbis*. [internet]. [dikutip 3 April 2014]. 2(2) : 318-325. Dapat diunduh dari:<http://ejournal.unri.ac.id/index.php/JPEB/article/view/395/389>
- Randhita, R. 2009. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Organisasi Pemerintah Kelurahan (Kasus Kelurahan Ciparigi, Kecamatan Bogor Utara, Bogor). [Skripsi]. Bogor [ID]: Institut Pertanian Bogor.
- Riadi, M. 2012. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. [internet]. [dikutip 11 maret 2014]; dapat diunduh dari : <http://www.kajianpustaka.com/2012/11/pemimpin-dan-kepemimpinan.html#.UZD5YUogTcs>
- Sancoko, B. 2010. Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. [internet]. [dikutip 3 April 2014]. 17(1): 43-51. Dapat diunduh dari: <http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/viewFile/625/610>
- Sugiyono. 2004. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung [ID]: CV. Alfabeta.

[UU] Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Lampiran 2. Tabel hasil pengolahan data SPSS

Hubungan Gaya Kepemimpinan Konsultatif Dengan Kualitas Pelayanan Kelurahan

Correlations

		Konsultatif	kualitas
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	.500**
	konsultatif Sig. (2-tailed)	.	.005
	N	30	30
	Correlation Coefficient	.500**	1.000
	kualitas Sig. (2-tailed)	.005	.
	N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hubungan Kualitas Pelayanan Kelurahan Dengan Kepuasan Warga

Correlations

		Kualitas pelayanan	kepuasan warga
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	.418*
	kualitas pelayanan Sig. (2-tailed)	.	.021
	N	30	30
	Correlation Coefficient	.418*	1.000
	kepuasan warga Sig. (2-tailed)	.021	.
	N	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 3. Kuesioner Untuk Warga**KUESIONER**

**HUBUNGANGAYA KEPEMIMPINAN LURAH DENGAN KUALITAS
PELAYANAN KELURAHAN
(Studi Kasus Kelurahan Lenteng Agung, Jakarta Selatan)**



Peneliti bernama Beby Olivianti, merupakan mahasiswi Departemen Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat, Fakultas Ekologi Manusia, Institut Pertanian Bogor. Saat ini sedang menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan studi. Peneliti berharap Bapak/Ibu menjawab kuesioner ini dengan lengkap dan jujur. Identitas dan jawaban dijamin kerahasiaannya dan semata-mata hanya akan digunakan untuk kepentingan penulisan skripsi. Terima kasih atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu untuk menjawab kuesioner ini.

Petunjuk :

- Berilah silang (√) pada pilihan yang telah disediakan
- Untuk kolom yang di dalamnya terdapat titik-titik, maka isilah sesuai dengan informasi yang ditanya

A. IDENTITAS RESPONDEN

1.	Nomor responden	:	
2.	Nama	:	
3.	Usia	:	Tahun
4.	Jenis kelamin	:	Laki-laki / Perempuan
5.	Agama	:	
6.	Pendidikan	:	() Tidak Tamat SD () Tamat SD () Tamat SLTP/SMP () Tamat SLTA/SMA () Perguruan Tinggi () Lainnya,sebutkan.....
7.	Pekerjaan	:	() Petani () Buruh Tani () PNS () Pedagang () Ibu Rumah Tangga (IRT) () Lainnya,sebutkan.....

8.	Pelayanan kelurahan yang sedang dilakukan	:	
----	---	---	--

B. KUALITAS PELAYANAN KELURAHAN

4. Bukti langsung (*Tangible*)

No.	PERNYATAAN	SS	KS	TS
1.	Penataan ruangan pelayanan di kantor kelurahan sudah tertata dengan baik.			
2.	Kerapihan dan kebersihan ruangan pelayanan kelurahan sudah baik.			
3.	Kelengkapan fasilitas kelurahan dalam memberikan pelayanan sudah tersedia.			

5. Keandalan (*Reliability*)

No.	PERNYATAAN	SS	KS	TS
4.	Kelurahan mampu melaksanakan prosedur pelayanan.			
5.	Kelurahan mampu memberikan pelayanan yang tepat dan akurat.			
6.	Kelurahan mampu bertanggung jawab dan menerima saran dalam memberikan pelayanan.			
7.	Persyaratan yang dijelaskan dalam prosedur pelayanan mudah dimengerti.			

6. Daya tanggap (*Responsiveness*)

No.	PERNYATAAN	SS	KS	TS
8.	Kejelasan petugas kelurahan dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan sudah jelas.			
9.	Kesigapan kelurahan dalam memberikan pelayanan sudah baik.			
10.	Kecepatan petugas kelurahan dalam memberikan pelayanan sudah baik.			

7. Assurance

No.	PERNYATAAN	SS	KS	TS
11.	Petugas kelurahan berperilaku ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.			
12.	Petugas kelurahan bisa memberi jaminan kepastian biaya pelayanan sesuai prosedur.			
13.	Petugas kelurahan memiliki dapat dipercaya, amanah dan jujur dalam memberikan pelayanan.			
14.	Petugas kelurahan memiliki kompetensi dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan.			

8. Empathy

No.	PERNYATAAN	SS	KS	TS
15.	Petugas kelurahan mudah dihubungi / ditemui.			
16.	Petugas kelurahan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dalam memberikan pelayanan.			
17.	Petugas kelurahan selalu berusaha untuk mengetahui kebutuhan warga yang datang			

C. TINGKAT KEPUASAN WARGA TERHADAP PELAYANAN KELURAHAN

No.	PERNYATAAN	SS	KS	TS
1.	Kelurahan Lenteng Agung mau berdiskusi kepada pelanggan bila ada masalah yang belum dapat diselesaikan.			
2.	Kinerja Kelurahan Lenteng Agung sudah dapat dipercaya.			
3.	Pegawai Kelurahan Lenteng Agung mengetahui dengan baik pelayanan yang akan diberikannya kepada warga.			
4.	Pelayanan di Kelurahan Lenteng Agung dapat memenuhi kebutuhan warga.			

Lampiran 4. Kuesioner Untuk Pegawai Kelurahan**KUESIONER**

**HUBUNGAN GAYA KEPEMIMPINAN LURAH DENGAN KUALITAS
PELAYANAN KELURAHAN
(Studi Kasus Kelurahan Lenteng Agung, Jakarta Selatan)**



Peneliti bernama Beby Olivianti, merupakan mahasiswa Departemen Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat, Fakultas Ekologi Manusia, Institut Pertanian Bogor. Saat ini sedang menyelesaikan skripsi sebagai syarat kelulusan studi. Peneliti berharap Bapak/Ibu menjawab kuesioner ini dengan lengkap dan jujur. Identitas dan jawaban dijamin kerahasiaannya dan semata-mata hanya akan digunakan untuk kepentingan penulisan skripsi. Terima kasih atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu untuk menjawab kuesioner ini.

Petunjuk :

- Berilah silang (√) pada pilihan yang telah disediakan
- Untuk kolom yang di dalamnya terdapat titik-titik, maka isilah sesuai dengan informasi yang ditanya

A. IDENTITAS RESPONDEN

1.	Nomor responden	:	
2.	Nama	:	
3.	Usia	:	Tahun
4.	Jenis kelamin	:	Laki-laki / Perempuan
5.	Agama	:	
6.	Pendidikan	:	() Tidak Tamat SD () Tamat SD () Tamat SLTP/SMP () Tamat SLTA/SMA () Perguruan Tinggi () Lainnya, sebutkan.....
7.	Lama Bekerja	:	() ≤ 1 tahun () 1 tahun – 3 tahun () 3 tahun – 5 tahun () ≥ 5 tahun

B. GAYA KEPEMIMPINAN LURAH

No.	PERNYATAAN	SS	KS	TS
GAYA KEPEMIMPINAN DIREKTIF				
1.	Lurah selalu memberikan perintah / pekerjaan kepada pegawai.			
2.	Lurah selalu memberitahukan dengan jelas apa yang harus dikerjakan, dan bagaimana cara mengerjakannya.			
3.	Lurah menuntut adanya laporan yang sifatnya teratur dan rutin tentang kemampuan pelaksanaan pekerjaan semua karyawan.			
4.	Lurah menetapkan hubungan kerja yang jelas antara satu orang dengan yang lain.			
GAYA KEPEMIMPINAN KONSULTATIF				
5.	Lurah lebih banyak mengarahkan daripada menginstruksikan mengenai teknis pekerjaan yang baik.			
6.	Setiap keputusan yang diambil lurah selalu mempertimbangkan masukan dari pegawai.			
7.	Lurah memberi kesempatan kepada para pegawai untuk menyampaikan perasaan dan perhatiannya.			
8.	Lurah mengajak pegawai untuk mau bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan dan pekerjaan namun lurah tetap sebagai penganggungjawab utama.			
GAYA KEPEMIMPINAN PARTISIPATIF				
9.	Lurah selalu bersama-sama dengan pegawai dalam mengambil keputusan.			
10.	Lurah melibatkan partisipasi anggota dalam setiap kegiatan.			
11.	Lurah lebih memperhatikan kerja kelompok dari pada kompetensi individu.			
12.	Lurah dan pegawai sama-sama bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan dan pekerjaan.			
GAYA KEPEMIMPINAN DELEGATIF				
13.	Lurah memberi kebebasan kepada karyawan untuk menentukan sendiri teknis pelaksanaan pekerjaan yang baik.			
14.	Lurah melimpahkan sepenuhnya tanggung jawab mengenai pekerjaan kepada pegawai.			
15.	Lurah menyerahkan semua keputusan dan kebijaksanaan menyangkut pekerjaan kepada pegawai.			
16.	Lurah percaya dengan kemampuan dan kemauan pegawai untuk melakukan pekerjaan dengan baik.			

Lampiran 5. Panduan Pertanyaan Wawancara Mendalam

**PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM
HUBUNGAN GAYA KEPEMIMPINAN LURAH DENGAN KUALITAS
PELAYANAN KELURAHAN
(Studi Kasus Kelurahan Lenteng Agung)**

Panduan wawancara ibu Lurah

1. Apa sajakah aktivitas ibu lurah?
2. Menurut ibu, Bagaimana respon masyarakat terhadap kepemimpinan ibu?
3. Menurut ibu, bagaimana cara ibu untuk mengambil keputusan dan memecahkan sebuah masalah dalam rapat kelurahan?
4. Menurut ibu, sejauh mana ibu melibatkan masyarakat dalam menjalankan program pemerintah?
5. Menurut ibu, sejauh mana penerimaan warga terhadap kepemimpinan ibu?
6. Menurut ibu, hambatan apa saja yang dialami saat menjadi lurah?
7. Apakah ibu mendapat dukungan dari keluarga dalam pekerjaan ini?

Panduan wawancara informan

1. Bagaimana kepemimpinan ibu Lurah selama ini? Jelaskan?
2. Sejauh mana warga dapat berpartisipasi dalam setiap program kelurahan?
3. Kegiatan apa saja yang sering dilakukan oleh kelurahan?
4. Bagaimana pelayanan kelurahan saat ini yang dipimpin oleh ibu lurah?
5. Adakah perubahan yang sangat jelas dari pelayanan kelurahan selama kepemimpinan ibu lurah?

Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian

Dokumentasi Penelitian



RIWAYAT HIDUP

Bebby Olivianti dilahirkan di Jakarta pada tanggal 8 Agustus 1992. Penulis adalah anak pertama dari pasangan Evi Arianto dan Emma Rachmadiyah. Pendidikan formal yang pernah dijalani oleh penulis adalah TK. Cendrawasih Jakarta periode 1997-1998, SDIT Darul Fataa Bojonggede Bogor periode 1998-2004, SMPN 1 Bojonggede periode 2004-2007, dan SMAN 2 Bogor periode 2007-2010. Pada tahun 2010 penulis diterima di Departemen Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat Fakultas Ekologi Manusia Institut Pertanian Bogor sebagai mahasiswa melalui jalur USMI (Undangan Seleksi Masuk IPB).

Selain aktif diperkuliahan, penulis juga aktif mengikuti berbagai macam kegiatan organisasi di dalam kampus. Penulis tercatat sebagai anggota divisi *Public Relation* dalam Himpunan Mahasiswa Peminat Ilmu-Ilmu Komunikasi (HIMASIERA) periode 2012-2013.