

ANALISIS HUBUNGAN ANTARA GAYA KEPEMIMPINAN, DISIPLIN KERJA, DAN PENGAWASAN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN PADA MASYARAKAT PEMERINTAHAN DESA DALAM KECAMATAN PLAKAT TINGGI KABUPATEN MUSI BANYUASIN

Gita Amalia *)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah ingin menganalisis hubungan antara gaya kepemimpinan, disiplin kerja, pengawasan kerja, dengan kualitas pelayanan pada masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Dengan alat analisis Regresi sederhana, regresi berganda, korelasi dan determinasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Pemerintahan Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin, ukuran populasi dalam penelitian ini adalah 112 pegawai. dalam penelitian ditetapkan ukuran sampel 56 orang, untuk uji coba Instrumen penulis tetapkan 30 orang responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Dan Pengawasan Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat. Ketiga variabel bebas tersebut berjalan seiring dengan variabel terikat, artinya makin tinggi Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja dan Pengawasan Kerja makin tinggi pula Kualitas Pelayanan pada Masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin.

Kata kunci : *Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja, pengawasan dan Kualitas layanan*

I. PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pada dasarnya organisasi pemerintahan bertujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat, bukan untuk dilayani sehingga dimungkinkan dapat menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi tercapainya tujuan bersama juga memberdayakan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, pembinaan lembaga kemasyarakatan, karenanya organisasi pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan professional kepada masyarakat. Pelayanan pada masyarakat (*Public Services*) oleh birokrasi yang merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat, disiplin pegawai merupakan aspek yang sangat penting. Disiplin pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan, karena hakekat disiplin pegawai adalah sikap dan perbuatan untuk menyesuaikan diri dengan tata tertib organisasi. Terwujudnya kedisiplinan tentu akan mempengaruhi terhadap seluruh rangkaian kegiatan yang diharapkan. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, serta masyarakat pada umumnya. Melalui disiplin akan mencerminkan kekuatan, karena biasanya seseorang yang berhasil dalam karyanya, studinya biasanya adalah mereka yang memiliki disiplin yang tinggi. Seorang yang sehat dan kuat biasanya pun mempunyai disiplin yang baik, dalam arti ia mempunyai keteraturan didalam

*) Dosen Tetap FE Univ-PGRI Palembang

menjaga dirinya, teratur kerja, teratur makan, tertib olahraga dan tertib dalam segala hal.

Kualitas pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah desa dipengaruhi juga oleh gaya kepemimpinan, disiplin kerja, dan pengawasan kerja.

Pemimpin yang memiliki kepemimpinan yang efektif, menjadi salah satu penentu faktor keberhasilan lembaga Abeng (1997), bahwa “ kepemimpinan merupakan kunci utama “. Seorang pemimpin pada dasarnya akan menjadi *key person* ; karenanya pemimpin harus memiliki wawasan yang luas dan memiliki visi untuk membawa organisasi mencapai tujuan organisasi. Terkait dengan optimalisasi kinerja pegawai Kelurahan di wilayah kecamatan Plakat Tinggi, maka perlu dikaji pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja para pegawainya.

Konsep disiplin merupakan sikap ketaatan terhadap suatu aturan atau ketentuan yang berlaku dalam organisasi yaitu menggabungkan diri dalam organisasi itu atas dasarnya adanya kesadaran dan keinsyafan, bukan karena unsur paksaan, Wursono (2005). Sementara itu pendapat lain mengatakan bahwa suatu kedisiplinan penting bagi suatu organisasi sebab adanya kedisiplinan akan dapat ditaati oleh sebagian besar para karyawan akan dilakukan secara efektif. Bilamana kedisiplinan tidak dapat ditegakkan maka kemungkinan tujuan yang telah ditetapkan tidak dapat dicapai secara efektif dan efisien, Nitisemito (2002)

Menurut Smith (2007) “ Ada sejumlah pendirian yang berlainan mengenai cara yang paling baik mengenai pengelolaan organisasi. Akan tetapi, baik para ahli teori , maupun para eksekutif sependapat, bahwa manajemen yang baik memerlukan

pengawasan yang efektif. Kombinasi antara sasaran yang terencana baik, kepemimpinan yang berwibawa, motivasi, kecil kemungkinan akan mencapai keberhasilan, kecuali apabila ada system pengawasan yang memadai. Dengan kata lain, informasi mengenai pengawasan juga diterapkan secara efektif.

Seringkali dikemukakan bahwa untuk manajemen yang baik adalah kemampuan organisasi dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia dalam tugas untuk mencapai dan memelihara suatu tingkat operasi yang efektif, sehingga diperlukan pengawasan. Ada banyak alasan untuk menentukan penyebab kegagalan suatu organisasi atau keberhasilan organisasi lainnya, tetapi masalah yang selalu berulang dalam sebuah organisasi yang gagal atau tidak atau kurang adanya pengawasan yang memadai. Pengawasan sebenarnya mengandung arti penjagaan stabilitas dan keseimbangan. Untuk mencapai keseimbangan, pimpinan harus selalu merubah apa yang dikerjakannya atau merubah standar yang digunakan sekarang untuk mengukur pelaksanaan dan teknik-teknik serta metode pengawasan hendaknya tidak berdiri sendiri Handoko (2006). Pemerintahan desa Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin menghadapi beberapa permasalahan, diantaranya menyangkut sumber daya manusia, dimana terbatasnya jumlah pegawai yang menyebabkan kinerja menjadi kurang maksimal. Permasalahan lainnya adalah keterbatasan sarana dan fasilitas perkantoran.

Permasalahan ini akan berdampak pada pelaksanaan tugas pemerintahan desa menjadi kurang maksimal, sehingga dampak dari kondisi tersebut akan mempengaruhi

terhadap kualitas pelayanan pada masyarakat. Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan suatu bentuk kinerja yang dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kepemimpinan, kedisiplinan, pengawasan pegawai.

Permasalahan pokok yang terjadi pada pemerintahan desa dalam kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin adalah masalah gaya kepemimpinan, disiplin kerja, dan pengawasan kerja. Ketiga permasalahan ini akan berhubungan atau berpengaruh terhadap pelayanan pada masyarakat.

Permasalahan gaya kepemimpinan berada pada dimensi-dimensi psikis antara lain seperti : sikap, watak, motivasi, komitmen, system nilai, konsep hidup, empaty, dan aspek kepribadian yang lain sangat menentukan kualitas kepemimpinan seseorang. Permasalahan disiplin kerja masih belum optimal, tingkat kehadiran secara umum rata-rata baru 80 %, pemanfaatan dan penggunaan jam kerja belum efektif. Agar optimal dalam kualitas pelayanan pada masyarakat perlu dikaji kedisiplinan pegawainya. Serta permasalahan pada pengawasan kerja seperti memberikan dorongan kepada pegawai untuk mengarahkan kemampuan, keahlian, dan keterampilannya dalam melaksanakan tugas kewajibannya untuk meningkatkan kinerja pegawai tersebut, terutama dalam kualitas pelayanan pada masyarakat.

Permasalahan lain adalah organisasional pegawai Pemerintahan Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin kurang optimal. Para karyawan didalam dirinya belum ada rasa saling memiliki terhadap lembaga. Para karyawan belum mempunyai inisiatif untuk menyesuaikan diri, sebagai upaya menyesuaikan diri

dengan tuntutan pelayanan. Selain itu kualitas pelayanan pada masyarakat oleh pegawai juga dipengaruhi oleh kompensasi. Kompensasi pegawai mempengaruhi produktivitas dan tendensi mereka untuk tetap bersama organisasi atau mencari pekerjaan lainnya. Kompensasi membantu organisasi mencapai tujuan-tujuannya dan memperoleh, memelihara, dan mempertahankan tenaga pegawai yang produktif. Dalam hubungan ini, kompensasi *non financial* belum terlaksana secara optimal.

Berdasarkan latar belakang , maka akan dilakukan penelitian tentang “Analisis Hubungan antara Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja, dan Pengawasan Kerja dengan Kualitas pelayanan pada Masyarakat Pemerintahan Desa Dalam Kecamatan Plakat tinggi Kabupaten Musi Banyuasin”

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan antara gaya kepemimpinan, disiplin kerja, pengawasan kerja, secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan pada masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin?
2. Apakah terdapat hubungan antara gaya kepemimpinan dengan kualitas pelayanan pada masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin?
3. Apakah terdapat hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan pada masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin?
4. Apakah terdapat hubungan antara pengawasan kerja dengan

kualitas pelayanan pada masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin?

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian teoritis.

1. Kualitas Pelayanan Publik

a. Definisi Kualitas

Kualitas kehidupan kerja mengandung makna adanya supervise yang baik, kondisi kerja yang baik, pembayaran dan imbalan yang baik, dan pekerjaan yang menarik, menantang dan memberikan **reward** yang memadai. Kualitas kehidupan kerja merupakan usaha yang sistematis dari organisasi untuk memberikan kesempatan yang lebih besar kepada pekerja untuk mempengaruhi pekerjaan mereka dan kontribusi mereka terhadap itu, manajer dan departemen SDM yang proaktif mencari upaya untuk mendorong pekerja sehingga mereka dapat menggunakan kemampuan “akal” mereka.

Kualitas menurut Tjiptono (2004), adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

b. Definisi Pelayanan Yang berkualitas

Kasmir (2005), mengatakan bahwa pelayanan

yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Intangibility berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.

Heterogeneity berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.

Inseparability berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya didalam industri pelayanan, kualitas tidak direayasa kedalam produksi disektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi setelah interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Servqual ini asal mulanya dari dunia bisnis, walaupun kemudian tidak sedikit diadopsi untuk organisasi publik. Walaupun konsep tentang *service quality* (*servqual*) yang dikemukakan oleh para ahli

tersebut secara universal tidak seragam tetapi semua itu dapat menambah pemahaman secara mendalam tentang servqual tersebut. Salah satu teori tentang servqual yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry.

c. Kriteria Kualitas Pelayanan

Kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan pada masyarakat dengan mengacu pada Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 adalah sebagai berikut:

1) Kriteria kuantitatif

- a) Kesederhanaan, yaitu bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.
- b) Kejelasan dan kepastian,
- c) Keamanan, yaitu bahwa proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d) Keterbukaan,
- e) Efisiensi
- f) Ekonomis
- g) Keadilan

2) Kriteria Kualitatif

- a) Jumlah warga atau masyarakat yang meminta pelayanan (perhari, perbulan, tau pertahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke

waktu, apakah menunjukkan peningkatan atau tidak.

- b) Lamanya waktu pemberian pelayanan
- c) Ratio/perbandingan antara jumlah pegawai/tenaga yang ada dengan jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja.
- d) Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan
- e) Frekuensi keluhan dan/pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik melalui media masa maupun melalui kotak saran yang disediakan.
- f) Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan lain-lain, aspek yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik.

2. Gaya Kepemimpinan.

a. Pengertian

Kepemimpinan merupakan bentuk perilaku, sehingga perwujudannya sangat dipengaruhi oleh pengetahuan, keterampilan, nilai sikap, dan aspek kepribadian seseorang. Oleh karena itu, karakteristik kepemimpinan setiap orang berbeda-beda.

b. Teori Gaya Kepemimpinan.
Penelitian perilaku kepemimpinan ini antara lain yaitu Teori Kepemimpinan Michigan University, Teori kepemimpinan *Path Goal Model House and Evans* dan Teori kepemimpinan Situasional, dan teori *Ohio State Leadership Studies*.

1) Teori Kepemimpinan Path Goal Model House and Evans

Teori Path Gaoal mengembangkan teori kepemimpinan berdasarkan kerangka dasar teori motivasi. Teori ini menganalisis secara ilmiah pengaruh kepemimpinan terhadap bawahan, kepuasan dan pelaksanaan kerja. Menurut teori ini, ada beberapa tipe Perilaku pemimpin yaitu: kepemimpinan direktif, suportif, partisipatif, dan kepemimpinan orientasi prestasi. Kepemimpinan direktif ini, pemimpin bersifat otoriter.

2) Teori Kepemimpinan Situasional

Didalam tulisan ini, definisi kepemimpinan yang diadopsi adalah: "*Leadership is the process of influencing others to understand and agree what need to be done and how it can be done effectively, and process of facilitating individual and collective efforts to accomplish the shared objectives*"(Gary Yukl,2002:7).

Terjemahan bebasnya : Kepemimpinan adalah suatu proses mempengaruhi orang lain untuk mengerti dan

setuju kepada apa yang dibutuhkan untuk dikerjakan dan bagaimana yang dapat dikerjakan secara efektif, serta proses memfasilitasi seseorang atau kelompok untuk menyelesaikan tujuan bersama dengan sebaik-baiknya.

3. Disiplin Kerja

a. Pengertian

Disiplin dalam kamus umum Bahasa Indonesia Depdikbud adalah 1) latihan batin dan watak dengan maksud segala upaya perbuatannya selalu mentaati tata tertib, 2) ketaatan pada aturan dan tata tertib. Jadi disiplin adalah suatu sikap, perbuatan untuk selalu menaati tata tertib. Pada pengertian disiplin juga tersimpul dua faktor penting, yaitu faktor waktu dan kegiaatan atau perbuatan.

b. Pendekatan Disiplin Kerja

Ada tiga pendekatan disiplin, yaitu pendekatan disiplin modern, disiplin dengan tradisi, dan disiplin bertujuan.

1) Pendekatan Disiplin Modern

Pendekatan disiplin modern yaitu mempertemukan sejumlah keperluan atau kebutuhan baru diluar hukuman. Pendekatan in berasumsi:

- a) Disiplin modern merupakan suatu cara menghindarkan bentuk hukuman secara fisik
- b) Melindungi tuduhan yang benar untuk diteruskan pada proses hukum yang berlaku
- c) Keputusan-keputusan yang semauanya terhadap kesalahan atau prasangka

harus diperbaiki dengan mengadakan proses penyuluhan dengan mendapatkan fakta-faktanya.

- d) Melakukan protes terhadap keputusan yang berat sebelah pihak terhadap kasus disiplin.

2) Pendekatan Disiplin dengan Tradisi

Pendekatan disiplin dengan tradisi, yaitu pendekatan disiplin dengan cara memberikan hukuman. Pendekatan ini berasumsi:

- a) Disiplin dilakukan oleh atasan kepada bawahan dan tidak pernah ada peninjauan kembali bila telah diputuskan.
- b) Disiplin adalah hukuman untuk pelanggaran, pelaksanaannya harus disesuaikan dengan tingkat pelanggarannya.
- c) Pengaruh hukuman untuk memberikan pelajaran kepada pelanggar maupun kepada pegawai lainnya.
- d) Peningkatan perbuatan pelanggaran diperlukan hukuman yang lebih keras
- e) Pemberian hukuman terhadap pegawai yang melanggar keduakalinya harus diberi hukuman yang lebih berat.

c. Disiplin dan Efisiensi Kerja

Efisien dapat diartikan sebagai cermat, tidak membuang-buang energy dan waktu, Sedangkan efisiensi adalah usaha untuk

memberantas segala pemborosan bahan dan tenaga kerja maupun gejala yang merugikan. **The Liang Gie** menyatakan bahwa efisiensi adalah sebagai perbandingan terbaik antara suatu usaha dan hasilnya. Efisiensi dalam pekerjaan adalah perbandingan yang terbaik antara suatu kerja dengan hasil yang dicapai oleh kerja itu.

4. Pengawasan

a. Pengertian Pengawasan

Menurut **Laykim (2009)** dalam bukunya Manajemen Suatu Pengantar mengatakan bahwa "Pengawasan adalah suatu proses menentukan apa yang akan dicapai, menilainya dan jika perlu mengambil tindakan koreksi agar pelaksanaan dapat berjalan menurut rencana."

Badan Pemeriksa Keuangan dan Pembangunan (BPKP) dalam Buku Norma Pemeriksaan Satuan Pengawasan intern BUMN (Badan Usaha Milik Negara) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) mengatakan bahwa pengawasan adalah suatu usaha untuk membandingkan apakah yang telah dilakukan sesuai dengan rencana.

b. Fungsi dan Proses Pengawasan

Dalam melaksanakan sesuatu tugas tertentu, selalu terdapat urutan-urutan pelaksanaan tugas. Misalnya untuk merealisasi tujuan organisasi, pimpinan organisasi melalui fase-fase pelaksanaan atau proses merencanakan, mengorganisasikan,

mengarahkan dan mengawasi. Demikian pula dalam membuat suatu rencana, harus dilalui beberapa urutan pelaksanaan yaitu menentukan tugas dan tujuan organisasi, mengobservasi dan menganalisa, membuat kemungkinan, membuat sintesa kemudian menyusun rencana.

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Penelitian tentang Gaya Kepemimpinan

Ratna Dewi dalam tesisnya dengan judul Hubungan antara Kepemimpinan dan Disiplin Kerja dengan Kinerja Guru di Madrasah Aliyah Negeri 2 Palembang. Dari penelitian ini terdapat hubungan yang positif kepemimpinan, kinerja guru, terdapat hubungan yang positif disiplin kerja dengan kinerja guru, terdapat hubungan yang positif kepemimpinan dan disiplin kerja secara bersama-sama.

2. Penelitian tentang Kedisiplinan

Firdaus (2007), mengadakan penelitian dengan judul: Hubungan Motivasi dan Disiplin dengan Kinerja Pegawai Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Keluarga Kabupaten Lahat. Kesimpulan peneliti : 1) terdapat hubungan positif motivasi terhadap kinerja pegawai, 2) terdapat hubungan positif antara disiplin dengan kinerja pegawai, dan 3) terdapat hubungan positif motivasi dan disiplin pegawai secara simultan terhadap

kinerja pegawai Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Keluarga Kabupaten Lahat.

3. Penelitian tentang Pengawasan

Jumaldi (2004), Analisis Hubungan Pengawasan dan Komunikasi dengan kinerja pegawai pada Dinas Pertanian Provinsi Lampung. Dengan menggunakan metode survey dan 87 orang sample dengan teknik Sampel Random Sampling. Hasil penelitiannya menunjukkan hasil sebagai berikut: Terdapat hubungan yang berarti antara Pengawasan Pegawai dengan Kinerja yaitu sebesar 33,21%

- a) Terdapat hubungan yang positif antara Komunikasi pegawai dengan Kinerja yaitu 43,09%
- b) Terdapat hubungan yang positif antara Pengawasan dan komunikasi pegawai dengan Kinerja yaitu sebesar 31,89%.

III. METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Haryono (2007) populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap, yang akan diteliti. Objek atau nilai yang akan diteliti dalam populasi disebut analisis atau elemen populasi. Unit analisis dapat berupa orang, perusahaan, media dan sebagainya. Ditetapkan populasi dalam setiap penelitian bertujuan agar dapat menentukan besar sampel yang diambil dari

anggota populasi dan membatasi berlakunya daerah generalisasi.

Menurut Arikunto (2001) apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil untuk ukuran sampel sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika jumlah subyeknya lebih besar maka sampel dapat diambil antara 20-25 persen atau lebih.

Ukuran populasi dalam penelitian adalah 112, maka dalam penelitian ditetapkan ukuran sampel 56 orang, untuk uji coba Instrumen penulis tetapkan 30 orang responden.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah survey kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Survey adalah sebuah teknik penelitian dimana informasi dikumpulkan melalui penggunaan kuesioner. Hal-hal esensial yang harus diperhatikan dalam survey adalah penulisan kuesioner, penentuan daftar pertanyaan, serta format rancangan kuesioner

C. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian.

Sesuai masalah dan tujuan penelitian maka variabel penelitian ini terdiri Dari variabel terikat dan variabel bebas yaitu: 1) variabel terikat yaitu kualitas pelayanan pada masyarakat, dan 2) Variabel bebas yaitu: meliputi gaya kepemimpinan, disiplin kerja dan pengawasan kerja Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin.

2. Definisi Konseptual

Definisi konseptual dan definisi operasional masing-masing variabel dapat dikemukakan sebagai berikut:

a. Variabel Gaya Kepeminpinan

Secara konseptual gaya kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin berhubungan, berperilaku, mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi yang telah ditetapkan. Berdasarkan teori kepemimpinan Ohio State University gaya kepemimpinan berkaitan dengan: 1) *Consideration*: yaitu tingkat sejauhmana pemimpin bertindak, 2) *Ininsiating Structure*; yaitu tingkat sejauhmana seorang pemimpin menentukan dan menstruktur perannya sendiri dan peran para bawahan.

b. Variabel Disiplin Kerja

Secara konseptual, disiplin adalah suatu sikap dan perbuatan sebagai usaha seseorang untuk mengendalikan reaksi terhadap keadaan yang tidak mereka senangi, dan usaha seseorang untuk mengatasi ketidaksenangan dalam hubungannya dengan tata tertib organisasi. Secara operasional disiplin pegawai terwujud dalam bentuk: 1) patuh terhadap

tata tertib, 2) patuh terhadap peraturan-peraturan, 3) mentaati semua pedoman kerja, 4) memenuhi standar kerja, 5) mempertahankan standar kelompok secara konsisten.

c. Variabel pengawasan kerja

Pengawasan adalah suatu proses menentukan apa yang akan dicapai, menilainya dan jika mengambil tindakan koreksi agar pelaksanaan dapat berjalan menurut rencana.”

Pengawasan dapat diartikan sebagai sesuatu proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan mengoreksinya bila perlu dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula. Jelas kiranya bahwa tujuan utama dari pengawasan adalah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Untuk benar-benar merealisasikan tujuan utama tersebut, maka pelaksanaan pekerjaan harus sesuai dengan instruksi yang telah dikeluarkan, dan untuk mengetahui kelemahan-kelemahan serta kesulitan-kesulitan yang dihadapi dalam melaksanakan rencana, yang didasarkan penemuan-penemuan dapat diambil tindakan untuk memperbaiki baik

pada waktu ataupun waktu-waktu yang akan datang.

d. Variabel kualitas pelayanan pada masyarakat

Kualitas pelayanan pada masyarakat adalah suatu kondisi dinamis, berupa tingkat keunggulan dan ketercapaian terhadap ukuran relative kebaikan, yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan sehingga dapat memenuhi harapan dan keinginan masyarakat.

Secara operasional kualitas pelayanan pada masyarakat dapat diukur melalui beberapa dimensi, yang menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 menetapkan 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM, adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur Pelayanan
- 2) Persyaratan Pelayanan
- 3) Kejelasan Petugas Pelayanan
- 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan
- 5) Tanggungjawab petugas pelayanan
- 6) Kemampuan petugas pelayanan
- 7) Kecepatan pelayanan
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas
- 10) Kewajaran biaya pelayanan

- 11) Kepastian biaya pelayanan
- 12) Kepastian jadwal pelayanan
- 13) Kenyamanan Lingkungan
- 14) Keamanan Pelayanan

D. Uji Hipotesis Statistik

1. Uji secara stimultan

- a. $H_0 : \rho_1, \rho_2, \rho_3 = 0$, artinya tidak ada analisis hubungan antara gaya kepemimpinan, disiplin kerja, pengawasan kerja secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan pada masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin.
- b. $H_1 : \rho_1, \rho_2, \rho_3 \neq 0$ artinya terdapat analisis hubungan antara gaya kepemimpinan, disiplin kerja, pengawasan kerja secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan pada masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin.
Kriteria Pengujian:
Dipergunakan Uji F dengan ketentuan:
 - Terima H_0 , Jika $\text{sig. } F \geq 0,05$
 - Tolak H_0 , Jika $\text{sig. } F < 0,05$

2. Uji Parsial

- a. $H_0 : \rho_1 = 0$, artinya tidak ada analisis hubungan antara kepemimpinan dengan kualitas pelayanan pada masyarakat Pemerintahan Desa dalam

Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin.

- b. $H_1 : \rho_1 \neq 0$, artinya ada analisis hubungan antara kepemimpinan dengan kualitas pelayanan pada masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin
- c. $H_0 : \rho_2 = 0$, artinya tidak ada analisis hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan pada masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin.
- d. $H_1 : \rho_2 \neq 0$, artinya ada analisis hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan pada masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin.
- e. $H_0 : \rho_3 = 0$, artinya tidak ada analisis hubungan antara pengawasan kerja dengan kualitas pelayanan pada masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin.
- f. $H_1 : \rho_3 \neq 0$, artinya ada analisis hubungan antara pengawasan kerja dengan kualitas pelayanan pada masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Instrumen

1. Uji validitas

Untuk menguji instrument, kuesioner yang telah disusun diujicobakan kepada 30 orang pegawai Pemerintah Desa Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin. Validitas instrument dicari dengan cara menghitung data dengan rumus Pearson Product Moment (PPM) dalam program SPSS. Angka kritis korelasi tabel (r-tabel) yang diperoleh 0,367. Angka ini diperoleh dari $n-1$ atau $30-1$ dalam tabel PPM. Dengan demikian apabila ada koefisien korelasi butir instrument berada dibawah 0,367 dinyatakan tidak valid.

Dari butir item pertanyaan untuk semua variabel diperoleh koefisien korelasi semua butir diatas 0,367, sehingga semua butir pertanyaan / instrument semua variabel dinyatakan valid

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas keempat instrument dilakukan dengan menggunakan metode *Internal Consistency* dengan teknik belah dua (*split half*) dari spearman Brown. Setelah dilakukan uji coba dan ditemukan semua variabel valid. Item-item yang valid dibelah menjadi dua dengan metode belah awal dan belah akhir. Dilakukan penskoran tiap item masing-masing kelompok sehingga ditemukan skor total tiap belahan. Dilakukan analisis korelasi product moment dengan menggunakan SPSS.

Penyimpulan: instrument dinyatakan reliable jika angka korelasi > r-tabel yaitu 0,367. Hasil analisis korelasi antara belah awal dan belah akhir dengan program Reliability SPSS, hasilnya ditampilkan pada tabel berikut :

NO	Variabel	Nilai korelasi <i>Split half</i>	Keterangan
1	Gaya Kepemimpinan (X1)	0,702	Reliabel
2	Disiplin Kerja (X2)	0,545	Reliabel
3	Pengawasan Kerja (X3)	0,815	Reliabel
4	Kualitas Pelayanan pada masyarakat (Y)	0.980	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas tersebut diatas menunjukkan bahwa korelasi antara belah awal dan belah akhir adalah lebih besar dari 0,367, dengan demikian setiap pernyataan untuk semua kategori, Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Pengawasan Kerja, dan Kualitas Pelayanan

pada Masyarakat yang sudah valid adalah reliabel.

B. Uji Persyaratan Data

Uji persyaratan data dilakukan terhadap hasil pengumpulan data yang diberikan kepada responden pegawai Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Musi

Banyuasin yang berjumlah 56 orang.

Dengan pertimbangan bahwa data penelitian diolah dengan statistic parametris, maka perlu dilakukan uji persyaratan analisis sebagai berikut:

a. Uji normalitas.

Dengan menggunakan uji *Kolmogorof-Smirnow* dari program SPSS, ri normalitas distribusi data dapat dihitung berdasarkan nilai *Asymtotic Significance* yang diperoleh nilai 0,05. Berdasarkan hasil pengolahan data uji normalitas sebagaimana terlampir, *Asymtotic Significance* variabel Kualitas Pelayanan pada Masyarakat 0,331, Gaya Kepemimpinan 0,801, Disiplin kerja 0,245, dan Pengawasan Kerja 0,516 karena nilai *Asymtotic Significance* keempat variabel lebih besar dari 0,05, maka seluruh variabel dinyatakan normal.

b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan dengan uji *Chi -Square* , sigifikansi 5% ($\alpha=0,05$). Hasil uji homogenitas menunjukkan bahwa nilai *Asymtotic Significance* variabel Kualitas Pelayananan pada Masyarakat 0.107, variabel Gaya Kepemimpinan 0,410, variabel Disiplin Kerja 0,077 dan variabel Pengawasan Kerja 0,541, kesemuanya lebih besar dari 0,05, maka seluruh data variabel dinyatakan homogeny. Hasil Uji homogenitas dengan uji *Chi-Square* Program SPSS, terlampir.

c. Uji Linearitas

Uji Linearitas variabel bebas dengan variabel terikat dilakukan dengan menggunakan One-way anova program SPSS, dengan taraf signifikansi 95% ($\alpha=0,05$). Berdasarkan perhitungan Uji Linearitas dengan Anova, untuk linearitas variabel Gya Kepemimpinan (X1) dengan Kualitas Pelayanan Pada Masyarakat (Y) F-Sign = 0,003 < 0.05 maka variabel Gaya Kepemimpinan (X1) dengan variabel Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) mempunyai hubungan linear. Untuk variabel Disiplin Kerja (X2) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y), F-Sign.= 0,000 < 0.05 maka variabel tersebut mempunyai hibungan linear. Selanjutnya variabel Pengawasan Kerja (X3) dengan variabel Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y), F-Sign= 0,000 < 0,05 maka hubungan tersebut mempunyai hubungan linear

D. Analisis Statistik Inferensial.

1. Model Umum Regresi

- a. Hubungan Gaya Kepemimpinan (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y)**
- 1) Persamaan Regresi Sederhana**

Untuk menetapkan rumusan persamaan regresi sederhana Hubungan Gaya Kepemimpinan (X1) terhadap Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) perlu dilakukan analisis

koefesien regresi. Dengan menggunakan fasilitas program SPSS, hasilnya adalah sebagai berikut: Konstanta sebesar 48,753 dan koefesien regresi Gaya Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan pada Masyarakat sebesar 0,345. Berdasarkan hasil analisis koefesien regresi sederhana Hubungan Gaya Kepemimpinan (X1) terhadap Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) tersebut, maka rumus persamaan regresi Analisis Hubungan Gaya Kepemimpinan (X1) pada Kualitas Pelayanan pada Masyarakat adalah:

$$\hat{Y} = 48,753 + 0,345 X1 + e$$

2) Koefesien Korelasi

Untuk mencari koefesien korelasi antara Gaya Kepemimpinan (X1) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) dilakukan analisis korelasi melalui program SPSS, dan hasilnya Koefesien Korelasi antara Gaya Kepemimpinan (X1) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) adalah sebesar 0,454. Berdasarkan hasil analisis korelasi antara Gaya Kepemimpinan (X1) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) diatas, maka dapat ditentukan

bahwa koefesien korelasi antara Gaya Kepemimpinan (X1) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) adalah sebesar 0,454

3) Uji Keberartian Koefesien Korelasi Gaya Kepemimpinan (X1) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y).

Dengan taraf nyata 95% (0,05) hasil analisis koefesien regresi Gaya Kepemimpinan (X1) terhadap Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) diketahui bahwa Signifikansi t-hitung variabel Gaya Kepemimpinan (X1) adalah 0,000. Karena Signifikansi t-hitung variabel Gaya Kepemimpinan (X1) yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ maka berarti koefesien korelasi antara Gaya Kepemimpinan (X1) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) berarti atau signifikan.

4) Koefesien Determinasi

Dari analisis koefesien dengan Model Summary program SPSS diketahui bahwa Korelasi ganda (R) adalah 0,454 dan R-Square adalah 0,206. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa 20,6 % variasi dalam Kualitas Pelayanan pada

Masyarakat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Gaya Kepemimpinan (X1) melalui rumus regresi:

$$\hat{Y} = 48,753 + 0,345 X1 + e$$

b. Hubungan Disiplin Kerja (X2) terhadap Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y)

1) Persamaan Regresi Sederhana

Untuk menetapkan rumusan persamaan regresi sederhana hubungan Disiplin Kerja (X2) terhadap Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) perlu dilakukan analisis koefisien regresi. Dengan menggunakan fasilitas program SPSS, hasilnya adalah sebagai berikut: Konstanta sebesar 37,531 dan Koefisien Regresi Disiplin Kerja sebesar 0,767.

Berdasarkan hasil analisis koefisien regresi sederhana hubungan Disiplin Kerja (X2) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) tersebut, maka persamaan regresi hubungan Disiplin Kerja (X2) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) adalah:

$$\hat{Y} = a + b X2 + e$$
$$\hat{Y} = 37,531 + 0,767 X2 + e$$

2) Koefisien Korelasi

Untuk mencari koefisien korelasi antara Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) dilakukan analisis korelasi melalui program SPSS, dan hasilnya Koefisien Korelasi antara Disiplin Kerja (X2) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) adalah 0,597. Berdasarkan hasil analisis korelasi antara Disiplin Kerja (X2) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat diatas, maka dapat ditentukan bahwa koefisien korelasi antara Disiplin Kerja (X2) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) adalah sebesar 0,597.

3) Uji Keberartian Koefisien Korelasi Disiplin Kerja (X2) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y)

Dengan taraf nyata 95% ($\alpha = 0,05$) hasil analisis koefisien regresi Disiplin Kerja (X2) terhadap Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) diketahui bahwa Signifikansi t-hitung Variabel Disiplin Kerja (X2) 000 karena Signifikansi t-hitung Variabel Disiplin Kerja (X2) yaitu sebesar 0,000 < 0,05, maka koefisien

korelasi antara Disiplin Kerja (X2) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) berarti signifikan.

4) Koefisien Determinasi

Dari analisis koefisien dengan Model Summary program SPSS diketahui bahwa $R = 0,597$ dan $R\text{-Square}$ adalah $0,357$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa $35,7\%$ variasi dalam Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Disiplin Kerja (X2) melalui rumus regresi: $\hat{Y} = 37,531 + 0,767 X_2 + e$

c. Hubungan Pengawasan Kerja (X3) Terhadap Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y)

1) Persamaan Regresi Sederhana

Untuk menetapkan rumusan persamaan regresi sederhana Hubungan Pengawasan Kerja (X3) terhadap Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) perlu dilakukan analisis koefisien regresi. Dengan menggunakan fasilitas program SPSS, hasilnya adalah sebagai berikut: Konstanta sebesar $39,431$ dan koefisien regresi Pengawasan Kerja terhadap Kualitas

Pelayanan pada Masyarakat sebesar $0,361$. Berdasarkan hasil analisis koefisien regresi sederhana Hubungan Pengawasan Kerja (X3) terhadap Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) tersebut, maka rumus persamaan regresi Analisis Hubungan Pengawasan Kerja (X3) pada Kualitas Pelayanan pada Masyarakat adalah:
 $\hat{Y} = 39,431 + 0,361 X_3 + e$

2) Koefisien Korelasi

Untuk mencari koefisien korelasi antara Pengawasan Kerja (X3) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) dilakukan analisis korelasi melalui program SPSS, dan hasilnya Koefisien Korelasi antara Pengawasan Kerja (X3) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) adalah $0,463$. Berdasarkan hasil analisis korelasi antara Disiplin Kerja (X2) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat diatas, maka dapat ditentukan bahwa koefisien korelasi antara Pengawasan Kerja (X3) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) adalah sebesar $0,463$

3) Uji Keberartian Koefesien Korelasi Pengawasan Kerja (X3) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y)

Dengan taraf nyata 95% ($\alpha = 0,05$) hasil analisis koefesien regresi Pengawasan Kerja (X3) terhadap Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) diketahui bahwa Signifikansi t-hitung Variabel Pengawasan Kerja (X3) 0,000 karena Signifikansi t-hitung Variabel Pengawasan Kerja (X3) yaitu sebesar $0,000 < 0,05$, maka koefesien korelasi antara Pengawasan Kerja (X3) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) berarti signifikan.

4) Koefesien Determinasi

Dari analisis koefesien dengan Model Summary program SPSS diketahui bahwa $R = 0,463$ dan $R\text{-Square}$ adalah 0,204. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa 35,4% variasi dalam Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Pengawasan Kerja (X3) melalui rumus regresi: $\hat{Y} = 48,531 + 0,354 X3 + e$

d. Pengaruh Gaya Kepemimpinan (X1), Disiplin Kerja (X2) dan Pengawasan Kerja (X3) secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y).

1) Persamaan Regresi Ganda

Untuk menetapkan rumusan persamaan regresi ganda hubungan Gaya Kepemimpinan (X1), Disiplin Kerja (X2), Pengawasan Kerja (X3) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) perlu dilakukan analisis koefesien regresi. Dengan menggunakan fasilitas program SPSS, hasilnya adalah sebagai berikut: konstanta regresi berganda 1,619, koefesien regresi Gaya Kepemimpinan (X1): 0,448, Koefesien regresi Disiplin Kerja (X2): 0,912, Koefesien regresi Pengawasan Kerja (X3): 0,436.

Berdasarkan hasil analisis koefesien regresi hubungan Gaya Kepemimpinan (X1), Disiplin Kerja (X2), Pengawasan Kerja (X3), dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) tersebut, maka rumus persamaan regresi analisis hubungan Gaya Kepemimpinan (X1), Disiplin kerja (X2), Pengawasan Kerja (X3), dengan Kualitas

Pelayanan pada Masyarakat (Y) adalah:
 $\hat{Y} = 1,619 + 0,448 (X1) + 0,912 (X2) + 0,436 (X3) + e$

2) Uji Keberartian Regresi (Uji F)

Untuk melakukan uji keberartian analisis Hubungan Gaya Kepemimpinan (X1), Disiplin Kerja (X2), Pengawasan Kerja (X3) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) dilakukan dengan menggunakan analisis Anova, dan hasilnya sebagai berikut: Signifikansi F- hitung analisis hubungan X1, X2, dan X3 dengan Y diperoleh =000. Berdasarkan data tersebut, Signifikansi F- hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien arah regresi berarti,

3) Koefeien Korelasi Ganda

Dari analisis koefeien dengan Model Summary Program SPSS diketahui bahwa koefisien korelasi ganda antara Gaya Kepemimpinan (X1), Disiplin Kerja (X2), dan Pengawasan Kerja (X3) dengan Kualitas Pelayanan Pada Masyarakat (Y) (R) adalah sebesar : 0,832.

4) Uji Keberartian Koefesien Korelasi Multipel Gaya Kepemimpinan (X1), Disiplin Kerja(X2) Dan Pengawasan Kerja (X3), dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y)

Dari hasil analisis koefesien korelasi Gaya Kepemimpinan (X1), Disiplin Kerja (X2) dan Pengawasan Kerja (X3) dengan Kualitas Pelayanan pada masyarakat (Y) diketahui bahwa signifikansi F-hitung adalah 000, karena signifikansi F-hitung , 0,05 maka berarti koefesien korelasi multiple antara Gaya Kepemimpinan (X1), Disiplin Kerja (X2), dan Pengawasan Kerja (X3) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) berarti signifikan.

5) Koefesien Determinasi

Dari analisis koefesien melalui Model Summary program SPSS diketahui bahwa R-square adalah 0,692. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa 69,2% variasi dalam Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Gaya Kepemimpinan (X1), Disiplin Kerja (X2), dan Pengawasan Kerja (X3

) dengan melalui rumus regresi:

$$\hat{Y} = 1,619 + 0,448 (X1) + 0,912 (X2) + 0,436 (X3) + e$$

E. Uji Hipotesis Statistik

Untuk menguji hipotesis yang pertama yang berbunyi: terdapat hubungan antara Gaya Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat, hipotesis yang kedua yang berbunyi terdapat hubungan antara Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat, dan hipotesis yang ketiga berbunyi: terdapat hubungan Pengawasan Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat, digunakan analisis regresi sederhana dan korelasi.

Selanjutnya untuk menguji hipotesis yang keempat yang berbunyi : terdapat hubungan antara Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Pengawasan Kerja secara bersama-sama dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat, dipergunakan analisis regresi dan korelasi multiple.

1. Hubungan antara Gaya Kepemimpinan (X1) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y)

Berdasarkan analisis statistic dengan program SPSS diketahui bahwa Signifikansi t-hitung untuk variabel Gaya Kepemimpinan (X1) adalah 0,000. Ketentuan pengujian hipotesis yaitu jika Signifikansi t-hitung > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak, sebaliknya jika signifikansi t-hitung ≤ 0,05 maka Ha diterima dan Ho ditolak. Karena Signifikansi t-

hitung variabel Gaya Kepemimpinan (X1) yaitu sebesar 0,000 < 0,05 maka :

Ho : Tidak terdapat hubungan antara Gaya Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin ditolak

Ha : Terdapat hubungan antara Gaya Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin diterima.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara Gaya Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin.

2. Hubungan antara Disiplin Kerja (X2) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y)

Berdasarkan analisis statistic dengan program SPSS diketahui bahwa Signifikansi t-hitung untuk variabel Disiplin Kerja (X2) adalah 0,000. Ketentuan pengujian hipotesis yaitu jika Signifikansi t-hitung > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak, sebaliknya jika signifikansi t-hitung ≤ 0,05 maka Ha diterima dan Ho ditolak. Karena Signifikansi t-hitung variabel Disiplin Kerja (X2)

yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ maka :

Ho : Tidak terdapat hubungan antara Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin ditolak

Ha : Terdapat hubungan antara Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin diterima.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin.

3. Hubungan antara Pengawasan Kerja (X3) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y)

Berdasarkan analisis statistic dengan program SPSS diketahui bahwa Signifikansi t-hitung untuk variabel Disiplin Kerja (X2) adalah $0,000$. Ketentuan pengujian hipotesis yaitu jika Signifikansi t-hitung $> 0,05$ maka Ho diterima dan Ha ditolak, sebaliknya jika signifikansi t-hitung $\leq 0,05$ maka Ha diterima dan Ho ditolak. Karena Signifikansi t-hitung variabel Pengawasan Kerja (X3) yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ maka :

Ho : Tidak terdapat hubungan antara Pengawasan Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin ditolak

Ha : Terdapat hubungan antara Pengawasan Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin diterima.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara Pengawasan Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin. Hubungan antara Disiplin Kerja (X2) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y).

4. Hubungan antara Gaya Kepemimpinan (X1), Disiplin Kerja (X2), Pengawasan Kerja (X3) dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat (Y)

Berdasarkan analisis statistic diperoleh Signifikansi F-hitung adalah $0,000$. Ketentuan pengujian hipotesa ke empat yaitu jika Signifikansi F-hitung $> 0,05$ maka Ho diterima dan Ha ditolak, sebaliknya jika signifikansi F-hitung $\leq 0,05$ maka Ha diterima dan Ho ditolak. Karena Signifikansi F-hitung hubungan Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja dan Pengawasan Kerja dengan

Kualitas Pelayanan pada Masyarakat yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ maka:

Ho : Tidak terdapat hubungan antara Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja, dan Pengawasan Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat Pemerintahan desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin ditolak,

Ha : Terdapat hubungan antara Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja, dan Pengawasan Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat Pemerintahan desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin diterima

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Pengawasan Kerja secara bersama-sama dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin.

E. Pembahasan

Sesuai hasil analisis korelasi dan regresi ganda antara Variabel Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Dan Pengawasan Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin menunjukkan bahwa model regresi $\hat{Y} = 1,619 + 0,448 (X1) + 0,912 (X2) + 0,436 (X3) + e$ dengan koefisien korelasi sebesar 0,832

pada taraf signifikansi 95% diperoleh pengertian bahwa variabel Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja, dan Pengawasan Kerja dapat memprediksi Kualitas Pelayanan pada Masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin. Variabel Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja, dan Pengawasan Kerja ini memiliki hubungan yang signifikansi atau berarti. Koefisien determinasi menunjukkan 69,2% variasi yang terjadi pada Kualitas Pelayanan pada Masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin, dapat dijelaskan oleh variabel Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja, dan Pengawasan Kerja.

V. KESIMPULAN IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Terdapat hubungan Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Dan Pengawasan Kerja dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat. Ketiga variabel bebas tersebut berjalan seiring dengan variabel terikat, artinya makin tinggi Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja dan Pengawasan Kerja makin tinggi pula Kualitas Pelayanan pada Masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin.

B. Implikasi

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas diketahui bahwa keempat hipotesis penelitian yang diajukan diterima yaitu: terdapat hubungan antara Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja dan Pengawasan Kerja secara

bersama-sama dengan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin. Hal ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin perlu dilakukan melalui upaya peningkatan Gaya Kepemimpinan, Disiplin Kerja dan Pengawasan Kerja.

C. Saran-saran:

Bertolak dari kesimpulan hasil penelitian di atas, berikut ini di ajukan beberapa saran yang kiranya dapat berguna sebagai bahan pertimbangan guna meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat Pemerintahan Desa dalam Kecamatan Plakat Tinggi Kabupaten Musi Banyuasin:

1. Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat tentunya Gaya kepemimpinan seorang atasan harus ditingkatkan, sikap, watak, motivasi, komitmen, system nilai, konsep hidup, empaty, dan aspek kepribadian yang lain, serta ilmu dan pengetahuan yang mumpuni
2. Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat tentunya Disiplin Kerja, upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdisiplin diri. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan.

3. Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat tentunya Pengawasan Kerja pengawasan itu sendiri dapat membantu manajemen dan mengatasi segala kesulitan-kesulitan, penyelewengan-penyelewengan dapat menghambat kelancaran operasi organisasi, dimana dimensinya adalah: menetapkan alat ukur, mengadakan penilaian, mengadakan tindakan perbaikan dengan indikator: standar dalam bentuk fisik, kuantitas, kualitas, perencanaan, evaluasi kerja, alternative tindakan dan keputusan.
4. Agar pihak para pemangku jabatan yang terkait terus menerus berupaya meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Masyarakat, sehingga dengan sadar mereka secara bersama-sama bergerak untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan .

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2001, *Prosedur penelitian, Suatu Pendekatan Praktek* Rineka Cipta, Jakarta .
- David F, 2002. *Human Resource Management*. New York: John Wiley and Sons, Inc ,
- Djamaludin, M. Arif. 2003. *Persiapan dan Seleksi dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Sekolah Tinggi Manajemen IMMI.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Terjemahan. PPM. Jakarta.
- Hadari, Nawawi. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*.

- Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Hafied Cangara, 2002. *The Arts of Communication that works*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Handoko,T.Hani.2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE. Yogyakarta.
- Hernt and Obsen,2008, *Organization theory and Behavior*, Prentice Hall Inc. Englewood Cliffs, New York.
- Husein, Umar. 2009. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Joko Widodo, 2001, *Manajemen Personalia*, PT. Indeks Kelompok gramedia, Jakarta.
- Kasmir, Ashar, 1988. *Reformasi Administrasi Negara sebagai Prasyarat Upaya peningkatan Daya Saing Nasional*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara,1997,*Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 1999. Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor: 589/IX/6/Y/99. *Tentang Pedoman penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Rosdakarya, Bandung.
- Notoadmojo, Soekidjo, 2003, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Program Pascasarjana Universitas Tridianti, 2005, *Pedoman penulisan Tesis MM-UTP*, Palembang.
- Sulbahri Madjir, Kamsrin Sa'I, Baidowi Abdhie, 2011, *Panduan Pengolahan Data dengan Program SPSS*, Penerbit Unsri Palembang.
- Santoso , Singgih, 2004, *SPSS Statistik Multivariat*, Elek Media Komputindo, Jakarta.
- Sugiyono, 2000, *Statistik untuk Penelitian*, CV Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono.2003, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.
- Suparman, 1995, *Statistik Sosial*, PT Raja Grafindo persada, Jakarta.
- Tohardi, 2002, *Manajemen Kepemimpinan*, CV. Akademi Pustaka, Jakarta.
- Zainun, 2004. *Manajemen dan Motivasi*. Balai Aksara Jakarta.