



Hubungan Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kasus di Pemerintah Desa Anjani

¹Muh. Nizar

¹Administrasi Kesehatan, Institut Teknologi dan Kesehatan Aspirasi, Indonesia
Zhafranmuh8@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kepemimpinan dengan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Anjani, Kecamatan Suralaga, Kabupaten Lombok Timur. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional potong lintang. Untuk penyusunan contoh artikel ilmiah ini digunakan data simulasi yang menggambarkan 120 warga pengguna layanan administrasi desa. Variabel kepemimpinan diukur melalui 20 pernyataan yang mencakup kejelasan arah, komunikasi, motivasi, partisipasi, serta keteladanan dan pengawasan. Kualitas pelayanan publik diukur melalui 25 pernyataan berdasarkan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Instrumen menunjukkan reliabilitas sangat baik dengan Cronbach's alpha sebesar 0.948 untuk kepemimpinan dan 0.950 untuk kualitas pelayanan. Analisis korelasi Pearson menunjukkan hubungan positif, kuat, dan signifikan antara kepemimpinan dan kualitas pelayanan publik ($r = 0.685$; $p < 0.001$). Koefisien determinasi sebesar 0.470 menunjukkan bahwa 47.0% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan secara statistik oleh kepemimpinan. Dimensi komunikasi memperoleh nilai rata-rata tertinggi pada variabel kepemimpinan, sedangkan daya tanggap menjadi dimensi pelayanan dengan nilai terendah. Temuan ini menegaskan pentingnya kepemimpinan yang komunikatif, partisipatif, konsisten, dan berorientasi pada kebutuhan warga dalam meningkatkan kecepatan, kepastian, keterbukaan, dan keramahan pelayanan desa.

Kata Kunci: kepemimpinan; kualitas pelayanan publik; pemerintah desa; kepuasan masyarakat; Desa Anjani

ABSTRACT

This study examines the relationship between leadership and public service quality in the Anjani Village Government, Suralaga District, East Lombok Regency. A quantitative cross-sectional correlational design was employed. For this sample scientific article, a simulated dataset representing 120 citizens who used village administrative services was analysed. Leadership was measured using 20 statements covering direction, communication, motivation, participation, role modelling, and supervision. Public service quality was measured using 25 statements based on tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The instruments demonstrated excellent reliability, with Cronbach's alpha values of 0.948 for leadership and 0.950 for service quality. Pearson correlation analysis identified a positive, strong, and statistically significant relationship between leadership and public service quality ($r = 0.685$; $p < 0.001$). The coefficient of determination (0.470) indicates that leadership statistically accounts for 47.0% of the variation in service quality. Communication achieved the highest leadership dimension score, while responsiveness was the lowest-rated service quality dimension. The findings highlight the importance of communicative, participatory, consistent, and citizen-oriented leadership in improving the speed, certainty, transparency, and courtesy of village services.

Keywords: leadership; public service quality; village government; citizen satisfaction; Anjani Village

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wujud konkret kehadiran negara dalam memenuhi hak warga atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menempatkan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan warga yang harus diselenggarakan berdasarkan kepastian hukum, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kemudahan, dan keterjangkauan. Pada tingkat desa, prinsip tersebut menjadi sangat penting karena pemerintah desa adalah organisasi pemerintahan yang paling dekat dengan kehidupan sehari-hari masyarakat. Warga berinteraksi langsung dengan aparatur desa untuk memperoleh surat keterangan, pengantar administrasi kependudukan, rekomendasi bantuan sosial, informasi pembangunan, legalisasi dokumen, dan berbagai layanan kemasyarakatan lainnya. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan desa tidak hanya dinilai dari selesainya dokumen, tetapi juga dari pengalaman warga selama proses pelayanan.

Posisi pemerintah desa sebagai garda terdepan pelayanan semakin kuat setelah perubahan regulasi desa. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 menegaskan kembali kedudukan desa dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. Perubahan tersebut menuntut kapasitas tata kelola yang lebih baik, termasuk kepemimpinan kepala desa dan perangkatnya. Ombudsman Republik Indonesia juga menekankan bahwa desa wajib menerapkan standar pelayanan agar layanan dapat diterima secara cepat, mudah, terjangkau, dan bebas dari hambatan administratif yang tidak perlu. Standar tersebut perlu diterjemahkan dalam prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, serta evaluasi kepuasan masyarakat.

Desa Anjani berada di Kecamatan Suralaga, Kabupaten Lombok Timur, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Kajian Farizky et al. (2024) menggambarkan Desa Anjani sebagai wilayah dengan 17 dusun, luas keseluruhan sekitar 423,15 hektare, dan jumlah penduduk sekitar 10.999 jiwa. Skala wilayah dan jumlah penduduk tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan pelayanan administratif dan sosial di desa relatif beragam. Masyarakat yang tersebar pada banyak dusun membutuhkan pelayanan yang informatif, konsisten, mudah dijangkau, dan tanggap terhadap perbedaan kondisi sosial. Dalam konteks seperti ini, kepala desa tidak hanya berfungsi sebagai pemegang otoritas formal, tetapi juga sebagai pengarah sistem kerja, pembangun budaya pelayanan, penghubung kepentingan warga, dan teladan perilaku aparatur.

Kepemimpinan merupakan proses memengaruhi individu dan kelompok agar bersedia bergerak menuju tujuan bersama. Dalam organisasi publik, keberhasilan kepemimpinan tidak cukup dinilai dari kemampuan mengeluarkan perintah, melainkan dari kemampuan membangun visi pelayanan, menjelaskan standar kerja, memotivasi aparatur, membuka ruang partisipasi, menyelesaikan konflik, mengalokasikan sumber daya, dan memastikan pertanggungjawaban. Bustomi et al. (2024) menjelaskan bahwa kepemimpinan transformasional dapat menjadi dasar peningkatan pelayanan publik karena pemimpin menginspirasi, memberdayakan, dan mengarahkan aparatur pada kepentingan masyarakat. Di sisi lain, kepemimpinan melayani menekankan moralitas, perhatian terhadap kebutuhan pengikut, pemberdayaan, serta pengembangan kapasitas anggota organisasi (Canavesi & Minelli, 2022). Kedua pendekatan tersebut relevan bagi pemerintahan desa yang memerlukan kombinasi ketegasan administratif dan kedekatan sosial.

Secara teoritis, kepemimpinan dapat memengaruhi kualitas pelayanan melalui beberapa mekanisme. Pertama, pemimpin menetapkan prioritas dan standar kinerja sehingga aparatur memahami target waktu, prosedur, dan hasil layanan. Kedua, komunikasi pemimpin mengurangi ketidakjelasan peran dan mencegah informasi yang berbeda antartetugas. Ketiga, motivasi dan pengakuan atas kinerja mendorong aparatur untuk memberikan usaha pelayanan yang lebih baik. Keempat, pelibatan aparatur dan warga dalam evaluasi memungkinkan organisasi menemukan masalah pelayanan secara lebih cepat. Kelima, keteladanan pemimpin membentuk norma perilaku,

terutama terkait disiplin, keramahan, kejujuran, dan tanggung jawab. Penelitian Pahi et al. (2022) menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan berkaitan dengan komitmen pegawai terhadap kualitas layanan melalui proses berbagi pengetahuan. Chau et al. (2022) juga menemukan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain melalui budaya berorientasi hasil.

Kualitas pelayanan publik dapat dipahami sebagai tingkat kesesuaian proses dan hasil pelayanan dengan kebutuhan, harapan, hak, dan standar yang berlaku. Model SERVQUAL mengelompokkan kualitas layanan ke dalam lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Liestyanti dan Prawiraatmadja (2021) menunjukkan bahwa kombinasi SERVQUAL dan analisis kepentingan-kinerja membantu penyelenggara publik mengidentifikasi atribut layanan yang perlu diprioritaskan. Dalam konteks pemerintahan desa, bukti fisik berkaitan dengan ruang pelayanan, papan informasi, fasilitas tunggu, dan kerapian dokumen; keandalan berkaitan dengan ketepatan prosedur dan hasil; daya tanggap mencerminkan kecepatan membantu warga; jaminan berkaitan dengan kompetensi, kepastian, serta rasa aman; sedangkan empati mencerminkan perhatian, kesopanan, dan perlakuan yang tidak diskriminatif.

Pengukuran kualitas pelayanan publik di Indonesia juga perlu memperhatikan unsur Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Unsur tersebut meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Pendekatan SERVQUAL dan unsur Survei Kepuasan Masyarakat pada dasarnya saling melengkapi. SERVQUAL memberikan kerangka pengalaman layanan, sedangkan pedoman nasional memastikan bahwa atribut yang diukur sesuai dengan tanggung jawab penyelenggara publik.

Berbagai penelitian telah memperlihatkan hubungan kepemimpinan, perilaku aparatur, dan kualitas pelayanan. Dwi Pranaputra et al. (2024) menemukan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik pada Pemerintah Kota Bogor. Nurhamdi et al. (2025) melaporkan bahwa kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi memengaruhi kualitas pelayanan melalui inovasi pada organisasi perangkat daerah. Legas dan Abagissa (2025) menunjukkan bahwa kepemimpinan manajerial dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara langsung maupun melalui perilaku pelayanan pegawai. Studi Rulianti dan Nurpribadi (2024) menegaskan bahwa kualitas pelayanan, disiplin kerja, dan budaya organisasi berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat di lingkungan desa. Temuan-temuan tersebut memberi dasar kuat bahwa kualitas kepemimpinan berpotensi tercermin pada penilaian warga terhadap layanan.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya dilakukan pada organisasi pemerintah kota, dinas, badan publik, atau unit pelayanan dengan struktur birokrasi yang relatif besar. Penelitian pada pemerintah desa masih lebih banyak menekankan deskripsi kualitas layanan, penerapan prosedur, atau peran kepala desa secara kualitatif. Kajian yang menguji secara kuantitatif hubungan persepsi warga terhadap kepemimpinan pemerintah desa dengan kualitas pelayanan yang mereka terima masih terbatas, khususnya di wilayah Lombok Timur. Selain itu, belum banyak kajian yang mengintegrasikan dimensi kepemimpinan berupa arah, komunikasi, motivasi, partisipasi, keteladanan, dan pengawasan dengan lima dimensi kualitas pelayanan dalam satu model sederhana yang mudah diterapkan untuk evaluasi desa.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan: (1) menggambarkan persepsi masyarakat mengenai kepemimpinan Pemerintah Desa Anjani; (2) menggambarkan kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat; (3) menganalisis hubungan kepemimpinan dengan kualitas pelayanan publik; dan (4) menyusun rekomendasi manajerial untuk perbaikan pelayanan desa. Hipotesis penelitian menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara

kepemimpinan dan kualitas pelayanan publik. Semakin baik masyarakat menilai kejelasan arah, komunikasi, motivasi, partisipasi, keteladanan, dan pengawasan pemimpin desa, semakin baik pula penilaian mereka terhadap bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian dirancang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional dan potong lintang. Desain ini dipilih karena penelitian berfokus pada kekuatan dan arah hubungan antara variabel kepemimpinan sebagai variabel bebas dan kualitas pelayanan publik sebagai variabel terikat pada satu periode pengamatan. Lokasi kajian adalah Pemerintah Desa Anjani, Kecamatan Suralaga, Kabupaten Lombok Timur. Unit analisis adalah warga yang pernah menerima pelayanan administrasi di kantor desa, seperti surat keterangan domisili, surat pengantar administrasi kependudukan, surat keterangan usaha, legalisasi, rekomendasi bantuan, dan pelayanan informasi.

Populasi sasaran adalah seluruh warga pengguna pelayanan Pemerintah Desa Anjani. Sampel penelitian ditetapkan sebanyak 120 responden. Dalam rancangan penelitian lapangan, responden dapat dipilih dengan teknik accidental sampling yang dikombinasikan dengan kriteria inklusi: berusia minimal 18 tahun, berdomisili di Desa Anjani, pernah menerima minimal satu layanan desa dalam enam bulan terakhir, dan bersedia mengisi kuesioner. Jumlah 120 responden dipandang memadai untuk analisis korelasi sederhana serta memberikan keterwakilan awal dari berbagai kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dusun, dan jenis layanan.

Variabel kepemimpinan diukur menggunakan 20 butir pernyataan dalam skala Likert lima tingkat, dari 1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju. Instrumen disusun dalam lima dimensi, masing-masing terdiri atas empat butir: (1) kejelasan visi dan arahan; (2) komunikasi; (3) motivasi dan dukungan; (4) partisipasi dalam pengambilan keputusan; serta (5) keteladanan dan pengawasan. Contoh butir meliputi “pimpinan desa menjelaskan prioritas pelayanan dengan jelas”, “pimpinan terbuka terhadap masukan masyarakat”, dan “pimpinan memberikan contoh disiplin dalam pelayanan”. Skor total teoretis berkisar 20–100, dengan skor lebih tinggi menunjukkan persepsi kepemimpinan yang lebih baik.

Kualitas pelayanan publik diukur menggunakan 25 butir yang mengadaptasi lima dimensi SERVQUAL dan unsur Survei Kepuasan Masyarakat. Setiap dimensi terdiri atas lima butir: (1) bukti fisik, meliputi ruang pelayanan, informasi, kebersihan, kenyamanan, dan sarana; (2) keandalan, meliputi ketepatan prosedur, ketepatan dokumen, konsistensi, dan kepastian hasil; (3) daya tanggap, meliputi kecepatan, kesiapan membantu, dan penyelesaian keluhan; (4) jaminan, meliputi kompetensi, kepastian waktu, keamanan data, dan kepercayaan; serta (5) empati, meliputi keramahan, perhatian, kesetaraan, kesabaran, dan kemudahan berkomunikasi. Skor total teoretis berkisar 25–125.

Uji kualitas instrumen dilakukan menggunakan korelasi butir-total terkoreksi dan Cronbach's alpha. Butir dinyatakan memadai apabila korelasi butir-total lebih besar dari 0,30, sedangkan instrumen dinyatakan reliabel apabila koefisien alpha lebih besar dari 0,70. Analisis deskriptif meliputi frekuensi, persentase, rata-rata, simpangan baku, nilai minimum, dan maksimum. Kategori kepemimpinan ditetapkan menjadi rendah (20–59), sedang (60–79), dan tinggi (80–100). Kualitas pelayanan dikelompokkan menjadi rendah (25–74), sedang (75–99), dan tinggi (100–125).

Uji normalitas dilakukan dengan Shapiro-Wilk. Hubungan kedua variabel dianalisis menggunakan korelasi Pearson karena skor total berdistribusi normal. Interpretasi kekuatan hubungan menggunakan pedoman: 0,00–0,199 sangat lemah; 0,20–0,399 lemah; 0,40–0,599 sedang; 0,60–0,799 kuat; dan 0,80–1,00 sangat kuat. Analisis regresi linear sederhana digunakan sebagai analisis tambahan untuk memperoleh persamaan prediksi dan koefisien determinasi. Tingkat kemaknaan statistik ditetapkan pada $\alpha = 0,05$.

Artikel ini disusun sebagai contoh akademik. Oleh karena itu, data responden yang dianalisis merupakan data simulasi terstruktur yang dibangkitkan untuk menghasilkan distribusi jawaban Likert yang realistis dan hubungan antarkonstrak yang konsisten dengan literatur. Data tersebut tidak boleh dipresentasikan sebagai hasil survei lapangan aktual. Sebelum artikel digunakan untuk publikasi atau pengambilan keputusan resmi, peneliti wajib melakukan pengumpulan data nyata, memperoleh persetujuan responden, menjaga anonimitas, mengganti seluruh tabel hasil simulasi dengan hasil lapangan, serta melakukan pengujian ulang.

HASIL

Karakteristik Responden

Komposisi contoh responden dibuat untuk mencerminkan variasi pengguna layanan desa. Sebagian besar responden berada pada usia produktif, memiliki tingkat pendidikan menengah, dan menggunakan layanan surat keterangan atau pengantar administrasi kependudukan. Distribusi yang beragam diperlukan agar penilaian pelayanan tidak hanya merepresentasikan satu kelompok pengguna.

Tabel 1. Karakteristik Responden (n = 120)

Karakteristik	Kategori	n	%
Jenis kelamin	Laki-laki	56	46,7
	Perempuan	64	53,3
Usia	18–25 tahun	25	20,8
	26–35 tahun	36	30,0
	36–45 tahun	31	25,8
	>45 tahun	28	23,3
Pendidikan	SD/ sederajat	16	13,3
	SMP/ sederajat	25	20,8
	SMA/ sederajat	55	45,8
	Diploma/ Sarjana	24	20,0
Jenis layanan	Surat keterangan/ pengantar	51	42,5
	Administrasi kependudukan	34	28,3
	Rekomendasi bantuan/ usaha	21	17,5
	Legalisasi/ informasi lainnya	14	11,7

Sumber: data simulasi untuk contoh akademik, 2026.

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Seluruh butir pada kedua instrumen memiliki korelasi butir-total terkoreksi di atas 0,30. Rentang korelasi butir kepemimpinan adalah 0.567–0.790, sedangkan kualitas pelayanan adalah 0.542–0.714. Nilai Cronbach's alpha kedua variabel berada di atas 0,90, sehingga konsistensi internal instrumen termasuk sangat baik.

Tabel 2. Hasil Uji Instrumen

Variabel	Jumlah butir	Rentang r butir-total	Cronbach's alpha	Keputusan
Kepemimpinan	20	0.567–0.790	0.948	Valid dan sangat reliabel
Kualitas pelayanan publik	25	0.542–0.714	0.950	Valid dan sangat reliabel

Kriteria: r butir-total $> 0,30$ dan $\alpha > 0,70$.

Gambaran Kepemimpinan

Tabel 3. Rata-rata Dimensi Kepemimpinan

Dimensi kepemimpinan	Rata-rata	Simpangan baku	Interpretasi
Visi dan arahan	3.36	1.01	Cukup baik
Komunikasi	3.48	0.96	Baik
Motivasi dan dukungan	3.36	0.92	Cukup baik
Partisipasi	3.41	1.00	Cukup baik
Keteladanan dan pengawasan	3.35	1.02	Cukup baik

Skala 1–5; nilai yang lebih tinggi menunjukkan persepsi yang lebih baik.

Skor total kepemimpinan memiliki rata-rata 67.83 dengan simpangan baku 13.87, nilai minimum 35, dan maksimum 96. Dimensi komunikasi memperoleh rata-rata tertinggi (3.48), yang menunjukkan bahwa keterbukaan informasi dan kemudahan menyampaikan masukan dinilai relatif baik. Sebaliknya, keteladanan dan pengawasan memiliki rata-rata sedikit lebih rendah (3.35), sehingga konsistensi pemantauan dan tindak lanjut pelayanan masih perlu diperkuat.

Gambaran Kualitas Pelayanan Publik

Tabel 4. Rata-rata Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Dimensi kualitas pelayanan	Rata-rata	Simpangan baku	Interpretasi
Bukti fisik	3.36	0.99	Cukup baik
Keandalan	3.41	0.96	Cukup baik
Daya tanggap	3.22	0.99	Cukup baik
Jaminan	3.44	0.96	Baik
Empati	3.29	0.97	Cukup baik

Skala 1–5; nilai yang lebih tinggi menunjukkan kualitas yang lebih baik.

Skor total kualitas pelayanan memiliki rata-rata 83.58, simpangan baku 16.32, nilai minimum 36, dan maksimum 124. Dimensi jaminan memperoleh nilai tertinggi (3.44), terutama terkait kejelasan petugas dan rasa percaya warga terhadap hasil dokumen. Daya tanggap memperoleh rata-rata terendah (3.22), yang mengindikasikan perlunya percepatan respons, informasi progres, dan mekanisme penanganan keluhan.

Tabel 5. Distribusi Kategori Variabel

Kategori	Kepemimpinan n	Kepemimpinan %	Pelayanan n	Pelayanan %
Rendah	35	29.2	35	29.2
Sedang	60	50.0	65	54.2
Tinggi	25	20.8	20	16.7

Sumber: data simulasi, 2026.

Sebanyak 50,0% responden menilai kepemimpinan pada kategori sedang dan 20,8% pada kategori tinggi. Kualitas pelayanan juga paling banyak berada pada kategori sedang (54,2%), sedangkan 16,7% berada pada kategori tinggi. Pola tersebut menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan cukup baik, tetapi belum seluruh warga merasakan kualitas yang konsisten pada semua dimensi.

Tabel 6. Tabulasi Silang Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan

Kategori kepemimpinan	Pelayanan rendah	Pelayanan sedang	Pelayanan tinggi	Total
Rendah	21	12	2	35
Sedang	14	41	5	60
Tinggi	0	12	13	25

Tabulasi menunjukkan kecenderungan peningkatan kategori pelayanan sejalan dengan peningkatan kategori kepemimpinan.

Uji Normalitas dan Hubungan Antarvariabel

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Statistik Shapiro-Wilk	p-value	Keputusan
Kepemimpinan	0.984	0.157	Normal
Kualitas pelayanan publik	0.983	0.145	Normal

Distribusi dinyatakan normal apabila $p > 0,05$.

Hasil uji Shapiro-Wilk menunjukkan bahwa skor kepemimpinan ($p = 0.157$) dan kualitas pelayanan ($p = 0.145$) berdistribusi normal. Oleh karena itu, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan korelasi Pearson.

Tabel 8. Hasil Uji Korelasi Pearson

Hubungan variabel	r Pearson	p-value	Kekuatan hubungan	Keputusan
Kepemimpinan dengan kualitas pelayanan publik	0.685	<0,001	Positif dan kuat	H ₁ diterima

Korelasi signifikan pada $\alpha = 0,05$.

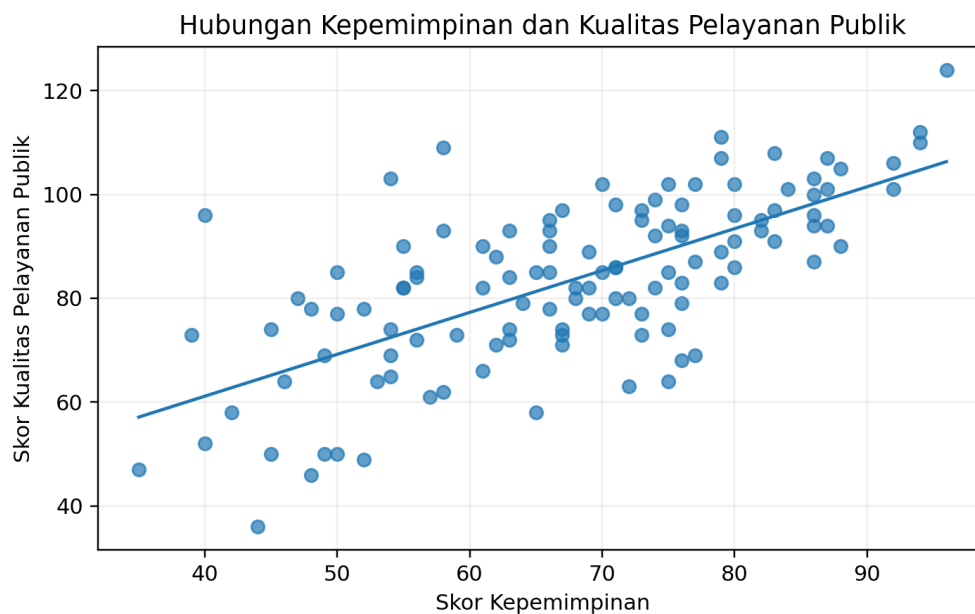
Nilai koefisien korelasi sebesar 0.685 menunjukkan hubungan positif dan kuat. Artinya, peningkatan persepsi terhadap kepemimpinan cenderung diikuti peningkatan penilaian kualitas pelayanan. Nilai $p < 0,001$ menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan secara statistik, sehingga hipotesis penelitian diterima.

Tabel 9. Regresi Linear Sederhana

Komponen	B	Std. Error	t	p-value
Konstanta	28.900	5.460	5.293	<0,001
Kepemimpinan	0.806	0.079	10.221	<0,001

$R^2 = 0.470$; $F = 104.460$; $p < 0,001$.

Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 28.900 + 0.806X$. Setiap peningkatan satu poin skor kepemimpinan diperkirakan diikuti peningkatan 0.806 poin skor kualitas pelayanan. Koefisien determinasi sebesar 0.470 berarti kepemimpinan menjelaskan 47.0% variasi kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain seperti kompetensi aparatur, sarana, sistem informasi, beban kerja, regulasi, budaya organisasi, dan karakteristik pengguna layanan.



Gambar 1. Sebaran Skor Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan Publik

Gambar 1 memperlihatkan kecenderungan garis yang meningkat dari kiri bawah ke kanan atas. Walaupun terdapat variasi penilaian antarresponden, pola umum menunjukkan bahwa warga yang memberikan penilaian tinggi terhadap kepemimpinan juga cenderung memberikan penilaian tinggi terhadap kualitas pelayanan.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan memiliki hubungan positif dan kuat dengan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Anjani. Koefisien korelasi sebesar 0,685 menunjukkan bahwa kepemimpinan bukan sekadar atribut personal kepala desa, tetapi merupakan faktor manajerial yang tercermin dalam pengalaman layanan warga. Ketika pemimpin memberikan arah yang jelas, berkomunikasi secara terbuka, mendukung aparatur, melibatkan pihak terkait, serta konsisten melakukan pengawasan, proses pelayanan menjadi lebih terkoordinasi. Aparatur memiliki pemahaman yang sama mengenai persyaratan, alur, waktu, dan perilaku pelayanan sehingga risiko keterlambatan, informasi berbeda, atau perlakuan tidak konsisten dapat dikurangi.

Temuan ini sejalan dengan Bustomi et al. (2024) yang menempatkan kepemimpinan transformasional sebagai dasar efektivitas pelayanan publik. Pemimpin transformasional membangun makna bersama mengenai siapa yang dilayani dan mengapa kualitas pelayanan penting. Dalam pemerintahan desa, visi tersebut perlu diterjemahkan ke dalam perilaku sederhana tetapi terukur, seperti hadir tepat waktu, memastikan petugas tersedia, memeriksa papan informasi,

memberikan umpan balik terhadap keluhan, dan mengawal dokumen yang memerlukan koordinasi dengan kecamatan atau kabupaten. Visi pelayanan yang tidak diterjemahkan menjadi rutinitas kerja hanya akan menjadi slogan.

Hasil penelitian juga konsisten dengan Dwi Pranaputra et al. (2024), yang menemukan pengaruh signifikan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja pelayanan publik. Walaupun konteks organisasi berbeda, mekanisme dasarnya serupa. Pemimpin memberi pengaruh melalui motivasi, teladan, arah, dan penciptaan lingkungan kerja. Temuan Chau et al. (2022) memperkuat penjelasan bahwa kepemimpinan dapat meningkatkan kinerja organisasi pelayanan melalui budaya berorientasi hasil. Pada pemerintah desa, orientasi hasil berarti setiap pelayanan tidak hanya “diproses”, tetapi dipastikan selesai secara benar, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Koefisien determinasi sebesar 46,96% menunjukkan kontribusi kepemimpinan yang substansial. Namun, hasil ini juga menegaskan bahwa lebih dari separuh variasi kualitas pelayanan dipengaruhi faktor lain. Kualitas layanan publik bersifat sistemik. Pemimpin yang baik tetap memerlukan aparatur kompeten, pembagian tugas, prosedur, data penduduk yang akurat, jaringan internet, perangkat komputer, ruang tunggu, formulir yang mudah dipahami, serta hubungan koordinasi dengan instansi lain. Zhu et al. (2024) menunjukkan pentingnya evaluasi kinerja layanan pemerintah dengan memperhatikan kuantitas dan kualitas keluaran, sedangkan Pambudi (2024) menekankan perlunya pengawasan adaptif, responsif, dan berbasis informasi. Dengan demikian, peningkatan kepemimpinan perlu berjalan bersama penguatan sistem pelayanan.

Dimensi komunikasi memperoleh nilai tertinggi pada variabel kepemimpinan. Hasil ini menunjukkan bahwa warga relatif merasakan adanya informasi dan ruang komunikasi. Komunikasi merupakan fondasi penting karena sebagian besar masalah pelayanan desa muncul dari ketidakjelasan persyaratan, perubahan prosedur, waktu penyelesaian, atau pihak yang harus ditemui. Komunikasi pemimpin yang baik mengarahkan aparatur untuk menyampaikan informasi yang sama dan mudah dipahami. Pahi et al. (2022) menemukan bahwa berbagi pengetahuan menjadi jalur penting antara gaya kepemimpinan dan komitmen terhadap kualitas layanan. Artinya, komunikasi tidak hanya berlangsung dari pemerintah kepada warga, tetapi juga di antara kepala desa, sekretaris desa, kepala urusan, kepala seksi, operator, dan kepala dusun.

Walaupun komunikasi dinilai paling baik, dimensi keteladanan dan pengawasan masih memerlukan penguatan. Pengawasan yang dimaksud bukan hanya memeriksa kesalahan setelah keluhan terjadi, melainkan memastikan standar dipenuhi sejak awal. Kepala desa dan sekretaris desa dapat menggunakan daftar pemeriksaan harian, rekap layanan, waktu penyelesaian, dokumen yang tertunda, penyebab keterlambatan, serta tindak lanjut pengaduan. Keteladanan juga penting karena aparatur cenderung meniru cara pemimpin memperlakukan warga. Canavesi dan Minelli (2022) menjelaskan bahwa kepemimpinan melayani memperkuat keterlibatan melalui pemberdayaan, kohesi tim, iklim positif, dan tugas yang bermakna. Ketika pemimpin menunjukkan kesabaran, penghormatan, dan kesediaan membantu, perilaku tersebut membentuk norma pelayanan.

Pada variabel kualitas pelayanan, dimensi jaminan memperoleh rata-rata tertinggi. Warga cenderung percaya bahwa petugas memahami pekerjaan dan dokumen yang dihasilkan dapat digunakan. Jaminan sangat penting dalam pelayanan administratif karena kesalahan nama, nomor identitas, alamat, atau format surat dapat menyebabkan warga harus mengulang proses pada instansi berikutnya. Kepercayaan terhadap kompetensi petugas mengurangi kecemasan warga dan meningkatkan legitimasi pemerintah desa. Rulianti dan Nurpribadi (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat; salah satu syaratnya adalah adanya kepastian prosedur dan hasil.

Daya tanggap menjadi dimensi dengan nilai terendah. Temuan ini mengindikasikan bahwa kecepatan pelayanan dan respons terhadap pertanyaan atau keluhan merupakan prioritas perbaikan. Rendahnya daya tanggap tidak selalu berarti aparatur tidak peduli. Hambatan dapat

berasal dari keterbatasan petugas, penumpukan dokumen, ketergantungan pada tanda tangan pejabat, gangguan sistem, atau koordinasi dengan instansi lain. Namun, dari perspektif warga, keterlambatan tanpa penjelasan tetap dipersepsikan sebagai kualitas yang rendah. Metwally dan Samir (2024) menunjukkan bahwa kepuasan warga terhadap layanan publik sangat dipengaruhi indikator yang dekat dengan pengalaman langsung, termasuk keterjangkauan, waktu, dan respons penyelenggara.

Peningkatan daya tanggap dapat dilakukan melalui penetapan waktu layanan yang realistis, nomor antrean, petugas piket, pencatatan waktu masuk dan selesai, pemberitahuan ketika dokumen telah selesai, serta saluran pengaduan yang mudah. Untuk layanan yang memerlukan koordinasi eksternal, warga perlu diberi estimasi waktu dan informasi progres. Pendekatan ini sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 yang menempatkan waktu penyelesaian dan penanganan pengaduan sebagai unsur penting evaluasi kepuasan masyarakat. Pemimpin berperan memastikan bahwa keluhan tidak berhenti pada penerimaan, tetapi dicatat, diklasifikasi, diberi penanggung jawab, dan ditutup dengan jawaban yang jelas.

Tabulasi silang memperlihatkan bahwa responden yang menilai kepemimpinan rendah lebih banyak menilai pelayanan rendah, sedangkan responden yang menilai kepemimpinan tinggi lebih banyak menilai pelayanan tinggi. Pola ini dapat dijelaskan melalui teori isyarat organisasi. Warga tidak mengamati seluruh proses internal pemerintah desa, sehingga mereka menggunakan perilaku pemimpin dan aparatur sebagai isyarat kualitas tata kelola. Kehadiran pemimpin, keterbukaan dalam menjelaskan keputusan, kesediaan menerima kritik, dan konsistensi menindaklanjuti masalah membentuk persepsi bahwa organisasi bekerja secara bertanggung jawab.

Konteks sosial Desa Anjani juga perlu dipertimbangkan. Desa dengan 17 dusun dan jumlah penduduk yang besar membutuhkan jaringan komunikasi yang tidak hanya berpusat di kantor desa. Kepala dusun, kader, kelompok masyarakat, dan media informasi digital dapat berfungsi sebagai perpanjangan layanan informasi. Farizky et al. (2024) menunjukkan bahwa kegiatan pengembangan kapasitas di Desa Anjani melibatkan perangkat desa, pemuda, organisasi masyarakat, dan lembaga lain. Pola kolaboratif tersebut dapat diterapkan dalam pelayanan publik, misalnya dengan forum evaluasi layanan per dusun, penyebaran informasi persyaratan melalui kepala dusun, serta pengumpulan keluhan dan usulan secara berkala.

Penguatan kepemimpinan tidak harus selalu melalui pelatihan formal yang mahal. Pemerintah desa dapat memulai dari praktik manajerial rutin: rapat singkat pelayanan setiap minggu, pembahasan kasus yang tertunda, pembagian peran yang jelas, evaluasi data pengaduan, serta pemberian apresiasi terhadap aparatur yang responsif. Legas dan Abagissa (2025) menunjukkan bahwa perilaku pelayanan dapat menjadi mekanisme yang menjembatani kepemimpinan dan kualitas layanan. Dengan kata lain, keberhasilan kepemimpinan harus tampak pada perubahan perilaku sehari-hari, bukan hanya pada dokumen perencanaan.

Inovasi juga dapat memperkuat pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan. Nurhamdi et al. (2025) menemukan bahwa inovasi menjadi jalur penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Pada tingkat desa, inovasi tidak harus berupa sistem kompleks. Inovasi dapat berbentuk formulir yang lebih sederhana, daftar persyaratan satu halaman, layanan informasi melalui pesan singkat, jadwal pelayanan keliling bagi warga rentan, basis data dokumen, atau pelacakan status permohonan. Pemimpin bertugas menciptakan ruang aman bagi aparatur untuk mengusulkan perbaikan, melakukan uji coba, dan mengevaluasi hasilnya.

Dari sisi pengukuran, penggunaan persepsi warga merupakan kekuatan sekaligus keterbatasan. Persepsi menangkap pengalaman nyata pengguna, tetapi dapat dipengaruhi harapan, jenis layanan, pengalaman sebelumnya, kedekatan sosial, atau hasil akhir yang diterima. Liestyanti dan Prawiraatmadja (2021) menyarankan penggunaan analisis kepentingan-kinerja agar organisasi tidak hanya melihat nilai rata-rata, tetapi juga memahami atribut mana yang paling

penting bagi pengguna. Penelitian lapangan berikutnya dapat menambahkan data objektif berupa waktu penyelesaian, jumlah layanan, tingkat kesalahan dokumen, jumlah pengaduan, dan persentase penyelesaian keluhan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan utama karena menggunakan data simulasi untuk keperluan contoh penulisan. Oleh karena itu, besaran korelasi dan distribusi kategori tidak dapat digunakan sebagai dasar evaluasi resmi Pemerintah Desa Anjani. Selain itu, model hanya menguji satu variabel bebas dan belum mempertimbangkan kompetensi aparatur, disiplin, fasilitas, digitalisasi, budaya organisasi, beban kerja, dan karakteristik layanan. Penelitian aktual sebaiknya menggunakan sampling yang menjangkau seluruh dusun, menggabungkan kuesioner dengan wawancara dan observasi, serta membandingkan persepsi warga dengan standar pelayanan yang dipublikasikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data terhadap 120 responden, kepemimpinan Pemerintah Desa Anjani berada terutama pada kategori sedang dan kualitas pelayanan publik juga dominan pada kategori sedang. Dimensi komunikasi memperoleh penilaian tertinggi dalam kepemimpinan, sedangkan keteladanan dan pengawasan memerlukan penguatan. Pada kualitas pelayanan, jaminan memperoleh penilaian tertinggi dan daya tanggap memperoleh penilaian terendah.

Terdapat hubungan positif, kuat, dan signifikan antara kepemimpinan dengan kualitas pelayanan publik ($r = 0,685$; $p < 0,001$). Kepemimpinan secara statistik menjelaskan 46,96% variasi kualitas pelayanan. Hasil tersebut mendukung gagasan bahwa kejelasan arah, komunikasi, motivasi, partisipasi, keteladanan, dan pengawasan pemimpin berperan dalam membentuk keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan kondisi fisik pelayanan.

Rekomendasi manajerial yang diajukan adalah: memperjelas standar dan waktu penyelesaian setiap layanan; melaksanakan pengarahannya pelayanan rutin; menyatukan informasi persyaratan pada papan dan media digital; membangun pencatatan pengaduan serta tindak lanjut; memperkuat pelimpahan tugas ketika pejabat tidak berada di tempat; melibatkan kepala dusun dan kelompok masyarakat dalam evaluasi; serta mengembangkan inovasi sederhana untuk pemberitahuan status dokumen. Sebelum digunakan untuk publikasi, seluruh hasil simulasi harus diganti dengan data survei lapangan yang sah dan terdokumentasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang memberikan dukungan dalam penyusunan contoh artikel ini. Apabila penelitian lapangan dilaksanakan, bagian ini perlu diperbarui dengan menyebut Pemerintah Desa Anjani, responden, enumerator, institusi, serta pihak lain yang benar-benar berkontribusi. Tidak terdapat konflik kepentingan dalam penyusunan contoh akademik ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Lombok Timur. (2025). Kecamatan Suralaga dalam angka 2025. BPS Kabupaten Lombok Timur.
- Bustomi, T., Aliah, N., Kasmita, M., Asmar, A., & Syarifuddin, S. (2024). Transformational leadership as the basis of public services in Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja*, 6(1), 75–80. <https://doi.org/10.61076/jpp.v6i1.4358>
- Canavesi, A., & Minelli, E. A. (2022). Servant leadership and employee engagement: A qualitative study. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 34(4), 413–435. <https://doi.org/10.1007/s10672-021-09389-9>
- Chau, T. H. P., Tran, Y. T., & Le, T. D. (2022). How does transformational leadership influence on the performance of public service organizations in a developing country? The interventional

- roles of NPM cultural orientations. *Cogent Business & Management*, 9(1), 2140746. <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2140746>
- Chua, J., & Ayoko, O. B. (2021). Employees' self-determined motivation, transformational leadership and work engagement. *Journal of Management & Organization*, 27(3), 523–543. <https://doi.org/10.1017/jmo.2018.74>
- Dwi Pranaputra, R., Sobandi, A., & Hadi Senen, S. (2024). The influence of transformational leadership on public service performance moderated by core values BerAKHLAK in the Bogor City Government. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science*, 6(2), 1258–1269. <https://doi.org/10.38035/dijemss.v6i2.3574>
- Farizky, R. M., Daffa, M. A., Mahmuda, S. N., Azim, A., Ramadhania, D., Aprianti, E., Nurita, M., Syahramdani, M. S., Rivan, M. F., & Marthaleza, S. (2024). Peningkatan kapasitas Desa Anjani dalam menghadapi bencana kebakaran. *Jurnal Wicara Desa*, 2(1), 88–95. <https://doi.org/10.29303/wicara.v2i1.4073>
- Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Indonesia. (2012). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Indonesia. (2024). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Legas, A., & Abagissa, J. (2025). Managerial leadership and public service quality: Service behavior as a mediator, evidence from Ethiopia. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(2), 127–150. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i2.80427>
- Liestyanti, A., & Prawiraatmadja, W. (2021). Service quality in the public service: A combination of SERVQUAL and importance-performance analysis. *Journal of International Conference Proceedings*, 4(3), 320–331. <https://doi.org/10.32535/jicp.v4i3.1323>
- Metwally, E., & Samir, E. (2024). Assessing citizen satisfaction indicators for urban public services to enhance quality of life in Sharm el-Sheikh. *Ain Shams Engineering Journal*, 15(8), 102841. <https://doi.org/10.1016/j.asej.2024.102841>
- Nurhamdi, N., Bukit, P., & Akbar, A. (2025). The influence of transformational leadership and organizational culture on public service quality through innovation at the Transportation Agency of West Tanjung Jabung Regency. *Journal of Accounting and Finance Management*, 6(4), 2180–2190. <https://doi.org/10.38035/jafm.v6i4.2415>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2025). Penerapan standar pelayanan minimal desa perlu diaktifkan. Ombudsman Republik Indonesia.
- Pahi, M. H., Abdul-Majid, A.-H., Fahd, S., Gilal, A. R., Talpur, B. A., Waqas, A., & Anwar, T. (2022). Leadership style and employees' commitment to service quality: An analysis of the mediation pathway via knowledge sharing. *Frontiers in Psychology*, 13, 926779. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.926779>
- Pambudi, A. S. (2024). Analisis substansi pengaduan masyarakat dan popularitas kelembagaan pengawasan eksternal pelayanan publik di daerah. *Jurnal Litbang Sukowati: Media Penelitian dan Pengembangan*, 8(1), 148–164. <https://doi.org/10.32630/sukowati.v8i1.477>
- Rulianti, E., & Nurpribadi, G. (2024). The effect of public service quality, work discipline, and organizational culture on community satisfaction. *Ilomata International Journal of Social Science*, 5(1), 60–74. <https://doi.org/10.52728/ijss.v5i1.1059>
- Zhu, B., Zhong, R., & Wei, C. (2024). Measuring digital government service performance: Evidence from China. *China Economic Review*, 83, 102105. <https://doi.org/10.1016/j.chieco.2023.102105>