



## Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development

+62 821-7074-3613



[ranahresearch@gmail.com](mailto:ranahresearch@gmail.com)



<https://jurnal.ranahresearch.com/>



### Dampak Gaya Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Kelurahan Anduring

Ummu Hanifa Al Wazna<sup>1</sup>, Iftina Athifah<sup>2</sup>, Yunita Indra Putri<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Negeri Padang, Indonesia, [Hanifaalwaznaaa@gmail.com](mailto:Hanifaalwaznaaa@gmail.com)

<sup>2</sup> Universitas Negeri Padang, Indonesia, [Princesiip04@gmail.com](mailto:Princesiip04@gmail.com)

<sup>3</sup> Universitas Negeri Padang, Indonesia, [YunitaIndraPutri@gmail.com](mailto:YunitaIndraPutri@gmail.com)

Corresponding Author: [Hanifaalwaznaaa@gmail.com](mailto:Hanifaalwaznaaa@gmail.com)

**Abstract:** *This journal discusses the Impact of Leadership Style on the Quality of Employee Service in the Anduring Village. This study aims to implement the leadership style implemented in the Anduring Sub-District, to examine the quality of public services provided to the community in the Kelurahan and to describe community satisfaction with public services in the Anduring Sub-District. This type of research is qualitative research with qualitative research methods where the end result of the research is in the form of a typology or regarding an impact discussed in this journal. The research instruments are observation, interviews and documentation with data analysis techniques in the form of qualitative descriptive analysis. The data source for this research is the results of interviews with village officials and the community in Anduring Village. The results of this study indicate that the application of leadership, service quality and community satisfaction are mutually sustainable which have an impact on carrying out good performance in serving the community. From these results it can be concluded that the Leadership Style that the Lurah must apply to village heads to achieve the goal is the Democratic Leadership Style.*

**Keyword:** *Leadership Style, Public Service, Staffing.*

**Abstrak:** Jurnal ini membahas tentang Dampak Gaya Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Kelurahan Anduring. Penelitian ini bertujuan untuk implementasi penerapan gaya kepemimpinan yang dilaksanakan di Kelurahan Anduring, untuk mengkaji kualitas pelayanan publik di kelurahan yang diberikan kepada masyarakat serta memaparkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Anduring. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode penelitian kualitatif yang hasil akhir dari penelitian berupa tipologi atau mengenai suatu dampak dibahas pada jurnal ini. Adapun instrumen penelitian yakni observasi, wawancara dan dokumentasi dengan teknik analisis data berupa analisis deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian ini adalah hasil wawancara dengan pegawai kelurahan dan masyarakat yang ada di Kelurahan Anduring. Adapun hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwasanya penerapan kepemimpinan, kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat saling berkesinambungan yang membawa dampak

dalam melaksanakan kinerja yang baik dalam melayani masyarakat. Dari hasil ini dapat disimpulkan Gaya Kepemimpinan yang harus dilakukan Lurah terhadap pegawai lurah untuk mencapai tujuan yaitu Gaya Kepemimpinan Demokratis.

**Kata Kunci:** Gaya Kepemimpinan, Pelayanan Publik, Kepegawaian.

---

## PENDAHULUAN

Menjadi seorang pemimpin harus memiliki jiwa atau kepribadian yang memiliki khas tersendiri sehingga perilaku dan gayanya dapat dibedakan dari orang lain. Perilaku kepemimpinan ini pasti akan mewarnai tipe dari gaya kepemimpinan seorang pemimpin. Kepemimpinan merupakan proses dari pengarahan dan pengaruh kinerja dari orang-orang (anggota) kelompok. Berarti dalam kepemimpinan harus melibatkan orang lain yakni bawahan atau pegawai yang dipimpin (Sunarto, 2005).

Gaya kepemimpinan yang kurang tepat atau kurang cocok dilaksanakan pemimpin kepada pegawainya dapat menurunkan motivasi, kinerja, kepuasan kerja serta kualitas kerja (Dalam Winardi, 2004). Gaya kepemimpinan Lurah sangat menentukan keberhasilan dari kualitas pelayanan publik terhadap pegawai kelurahan untuk kepuasan masyarakat. Dalam hal ini lurah memberikan arahan kepada pegawai untuk melaksanakan layanan yang prima maka lurah juga selalu mendengarkan atau memberi kesempatan kepada masyarakat untuk memberi saran, pendapat, serta kritiknya dalam melaksanakan pelayanan. Maka dari itu perlu adanya penerapan gaya kepemimpinan yang berupa gaya kepemimpinan direktif, konsultatif, partisipatif, dan delegatif.

Berdasarkan undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pemerintahan yang baik merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik saat ini menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud kinerja sebuah organisasi, terutama organisasi pemerintahan khususnya di instansi pemerintahan. Pelayanan publik yang terjadi di pemerintahan daerah terkhususnya di beberapa kelurahan Anduring telah mereformasi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal itu dibuktikan dengan kondisi pelayanan yang ada pada pelayanan pengurusan administratif kependudukan. Saat ini sistem pelayanan informasi pada pelayanan publik kelurahan Anduring mulai menerapkan pelayanan yang modern dan mengikuti perkembangan zaman atau istilah lainnya yaitu pengurusan secara online. Dimana masyarakat hanya diminta untuk mengakses sebuah link lalu mengisi beberapa data yang diperlukan sesuai dengan berkas yang akan diurus setelah data selesai diinput maka masyarakat hanya diminta untuk menunggu beberapa waktu hingga berkasnya selesai diproses.

Namun yang terjadi di lapangan ialah masih banyaknya keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Pelayanan yang diberikan cenderung lambat, tidak sederhana, memerlukan waktu yang cukup lama, cenderung tidak efisien, high cost, bahkan tak banyak masyarakat yang merasa dipersulit saat meminta layanan kepada instansi pemerintahan. Hal ini tentu sangat disayangkan, dimana teknologi yang saat ini sudah serba cepat namun dalam pemenuhan pelayanan masih memerlukan waktu yang cukup lama. Dimana birokrasi saat sekarang ini bersifat tanpa batas dan *paperless organization* akan tetapi yang ditemukan ialah masih banyaknya berkas-berkas kertas yang harus disiapkan untuk mengurus sebuah berkas lainnya. Hal ini tentu membuang-buang waktu, sementara penginputan data tidaklah memerlukan waktu yang lama.

Permasalahan pelayanan dari latar belakang di atas didukung juga dari faktor gaya kepemimpinan yang merupakan faktor terpenting dalam meningkatkan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP). Oleh karena itu, penulis ingin meneliti lebih lanjut mengenai dampak gaya kepemimpinan dengan kualitas pelayanan yang

ada di Kelurahan Anduring, yang mana penelitian ini berjudul “Dampak Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pegawai di Kelurahan Anduring”.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan berusaha memahami dan menafsirkan makna dari suatu peristiwa tertentu menurut perspektif penulis sendiri. Hal tersebut dibahas secara tersruktur dan akurat mengenai fakta-fakta, situasi. Moleong memaknai penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian. Lebih sesuai digunakan dalam meneliti hal-hal yang berkaitan dengan penelitian perilaku, sikap, motivasi, persepsi dan Tindakan subjek. Menurut Kirl dan Miller, penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan social yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia, baik dalam kawasannya maupun peristilahannya.

Pendapat lain yang mengatakan penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang dilakukan untuk mengungkap gejala secara holistic-kontekstual yang menghasilkan data deskriptif pada suatu konteks khusus dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah dan bergantung dari pengamatan.

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Anduring Kecamatan Kuranji Kota Padang selama satu hari yaitu dengan mewawancarai beberapa warga kelurahan Anduring, Kepala Lurah Anduring, serta pegawai kelurahan Anduring. Alasan memilih lokasi tersebut menjadi tempat penelitian ialah karena rumah salah satu penulis berada di kelurahan Anduring, sehingga memudahkan penulis dalam melakukan penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini memuat data (dalam bentuk ringkas), analisis data dan interpretasi terhadap hasil. Hasil dapat disajikan dengan tabel atau grafik untuk memperjelas hasil secara verbal, karena adakalanya tampilan sebuah ilustrasi lebih lengkap dan informative dibandingkan dengan tampilan dalam bentuk narasi.

Pada bagian ini haruslah menjawab masalah atau hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

### **Peranan lurah sebagai seorang pemimpin dalam pelaksanaan tugas bawahannya (pegawai)**

Gaya kepemimpinan menjadi salah satu faktor penting penentu kesuksesan dalam suatu organisasi. Gaya kepemimpinan di kelurahan dan organisasi lainnya pun berbeda. Ada hal yang harus ditekankan untuk masing-masing organisasi tersebut sesuai dengan maksud dan tujuan. Gaya kepemimpinan berarti sikap dan pendekatan pemimpin dalam memberikan arahan, menerapkan strategi, dan memotivasi. Maka dengan situasi yang berbeda, gaya kepemimpinannya pun berbeda. Di suatu lembaga pemerintahan, khususnya di kelurahan anduring terdapat seorang pemimpin yakni kepala lurah yang tugasnya untuk mengayomi dan melayani masyarakatnya. sesuai dengan peraturan dan visi misi yang sudah ditetapkan, Akan tetapi mereka mempunyai sesuatu yang menjadi pembeda antara satu dengan yang lain yaitu karakteristik. Dalam konteks kepemimpinan seseorang pasti mempunyai karakteristik yang berbeda-beda untuk dijadikan penentu gaya kepemimpinan yang akan diterapkan untuk memimpin wilayahnya.

#### **1. Gaya kepemimpinan lurah Anduring**

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan penulis di kelurahan anduring gaya kepemimpinan yang digunakan adalah gaya Kepemimpinan demokratis. Lurah di anduring selalu berinteraksi dengan masyarakat dengan memberikan kesempatan pada tiap masyarakat untuk mengeluarkan ide atau pendapat yang mana lebih tepatnya setiap

keputusan yang diperuntukkan bagi asyarakat dilakukan dengan musyawarah secara seksama, kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa.

Menurut Woods (2004) dalam Laliasa et al. (2018), gaya kepemimpinan demokratis merupakan kemampuan mempengaruhi untuk orang lain agar mau bekerjasama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara berbagai kegiatan yang akan dilakukan ditentukan bersama antara pimpinan dan bawahan. Menurut Susanti (2015), indikator untuk mengukur gaya kepemimpinan demokratis adalah :

- a. Kemampuan mendorong para bawahan untuk menggunakan daya kognitif dan daya nalarnya dalam pemecahan berbagai masalah yang dihadapi.
- b. Mendorong penggunaan daya inovasi dan kreatifitas dalam pelaksanaan tugas.
- c. Pemimpin dan bawahan sama-sama terlibat dalam pengambilan keputusan atau pemecahan masalah.
- d. Hubungan antara pimpinan dan bawahan terjalin dengan baik.

## 2. Pengambilan Keputusan oleh lurah Anduring

Untuk menghasilkan pengambilan keputusan yang baik dan transparan serta dapat dipertanggungjawabkan, maka lurah harus menetapkan proses dan nilai-nilai acuan pengambilan keputusan. Dalam pengambilan keputusan yang dilakukan oleh Lurah anduring yakni selalu melibatkan masyarakat dengan cara selalu untuk ikut aktif dalam pengambilan keputusan itu sesuai dengan keputusan bersama yang musyawarah dan mufakat. Hal itu dibuktikan Lurah anduring dengan selalu mengajak masyarakat untuk rapat atau musyawarah bersama dalam pengambilan keputusannya dengan meminta masyarakat untuk memberikan saran atau kritik yang sesuai. Dengan gaya kepemimpinan demokratis yang diterapkan oleh lurah anduring tersebut, terlihat bahwa dalam setiap pengambilan keputusannya selalu melibatkan bawahannya untuk berpartisipasi.

## 3. Cara lurah Anduring dalam memberi perintah

Memberi perintah adalah instruksi resmi dari seorang atasan kepada bawahan untuk mengerjakan atau untuk tidak melakukan sesuatu guna merealisasikan tujuan organisasi. Tujuan pemberian perintah adalah untuk merelasiasikan tujuan organisasi, sehingga atasan yang memberikan perintah harus memahami sungguh- sungguh apa yang menjadi tujuan organisasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa cara memberi perintah yang dilakukan oleh Lurah anduring yang secara berjenjang yakni dengan memberikan setiap arahan dan intruksi yang jelas pada masyarakat mengenai tata cara, dan hasil yang akan dicapai nanti.

## 4. Pembagian Pekerjaan oleh Lurah Anduring

Pembagian kerja dapat diartikan sebagai pengalihan sebagian wewenang formal pemimpin kepada bawahannya. Delegasi biasanya dibagi dalam beberapa aspek, yaitu: pengalokasian tugas, pelimpahan wewenang dan pemberian tanggung jawab kepada bawahan dan menerima pertanggungjawaban. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa pemimpin dalam hal ini gaya kepemimpinan Lurah Anduring di dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan ialah salah satunya adalah dengan pembagian kerja yaitu dengan memberikan kerja terhadap para bawahannya sesuai dengan kapasitas dan kemampuan dari bawahan tanpa pandang bulu asalkan dia mampu dia berhak untuk mengemban tugasnya. Selain itu, dalam pelaksanaan pembagian tugas tersebut lurah anduring juga sering melakukan tanya jawab kepada bawahannya apabila terdapat masalah dan selalu memotivasi para bawahannya untuk selalu maksimal dalam melaksanakan tugasnya tersebut.

## **Kualitas Pelayanan Kelurahan Anduring berdasarkan Prinsip Kepemimpinan bagi Pegawai Kelurahan**

Pada dasarnya Kualitas Pelayanan Publik diarahkan kepada pegawai instansi yang profesional dalam melayani masyarakat. Maka dari itu, kualitas pelayanan mengacu kepada prinsip seorang pemimpin untuk mengatur bawahannya agar kinerja dari pegawai terjalankan dengan baik dan dapat dikatakan baik dalam melayani masyarakat serta terciptanya Good Governance di suatu Negara. A. Dale Timpe berpendapat tentang Leadership yang menutip Gary K.Hines yaitu bahwasanya seorang pemimpin yang efektif perlu memperhatikan secara baik dilihat dari orang maupun produksinya. Hal ini berarti harus adanya menciptakan iklim supaya orang dapat bekerjasama dalam mendapatkan atau meraih hasil yang berkualitas sehingga akan menimbulkan kepuasan dalam bekerja.

Kepala Kelurahan Anduring menjadi motor pergerak dalam menentukan arah kebijakan kelurahan serta menentukan bagaimana tujuan kelurahan dalam melayani masyarakat yang dipimpinnya dapat diimplementasikan kepada bawahannya. Pegawai dituntut untuk senantiasa meningkatkan kinerja agar pelayanan publik di kelurahan Anduring berjalan dengan baik dan efektif. Peningkatan kinerja ditunjukkan dengan menciptakan tujuan dari pelayanan yang efektif dan efisien. Maka dari itu, diperlukan efektivitas kepemimpinan Kepala Kelurahan. Menurut Mulyasa (2004:126) (dalam, Suarga, 2017) memberikan Kriteria pemimpin Kepala Lurah yang efektif yaitu:

- a. Mampu memberdayakan Pegawai untuk melaksanakan pelayanan yang baik dan produktif.
- b. Menyelesaikan Jobdesc sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
- c. Menjalinkan hubungan yang baik dengan masyarakat sehingga bisa melibatkan masyarakat secara aktif dalam rangka mewujudkan Pelayanan yang baik.
- d. Menerapkan prinsip kepemimpinan yang sesuai dengan tingkat kemampuan pegawai di Kelurahan Anduring.
- e. Bekerja dengan sesama pegawai Menciptakan tujuan Kelurahan secara produktif sesuai dengan prinsip kepemimpinan.

Dari beberapa kriteria kepemimpinan diatas dalam wawancara dengan pegawai Kelurahan Anduring mendapatkan hal yang positif yang diberikan terutama dengan kriteria bekerjasama antar pegawai yang membawa kualitas pelayanan untuk disalurkan kepada masyarakat setempat dapat dikatakan baik. Kepemimpinan Kepala Lurah di Anduring yang efektif lebih mendasar kepada tugas yang pada akhirnya akan menghasilkan penilaian positif terhadap kinerja dalam melayani masyarakat. Selain kepemimpinan kepala lurah yang efektif mendasar pada masyarakat dan menempatkan pegawai atau staf administrasi sesuai dengan proporsinya masing-masing yang berpengaruh pada efektivitas kerja yang baik.

Efektivitas Kepemimpinan Di Kelurahan Anduring dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya:

### **1. Kepribadian**

Dari faktor kepribadian, setelah penulis mewawancarai kepala lurah memiliki kepribadian yang positif yang membawa dampak yang baik kepada pegawai atau staf yang bekerja di Kelurahan Anduring. Kepribadian Kepala Lurah yang positif ini dapat menjalankan kualitas pelayanan sesuai dengan prinsip yang ada dan dapat target yang khusus dalam melayani masyarakat yang efektif dan efisien.

### **2. Pengharapan dan perilaku atasan**

Perilaku atasan yaitu kepala lurah sendiri menjadikan acuan serta harapan pegawai agar dalam bekerja di Kelurahan Anduring menjadi lancar dan mengikuti aturan yang ada serta kepala lurah harus berperilaku adil dalam menegakkan kinerja pegawai kelurahan anduring.

### 3. Karakteristik

Dalam kriteria kepemimpinan ini, karakteristik pasti ada di setiap instansi pemerintahan agar terdapat ciri khas sendiri dalam memimpin suatu instansi yang diembannya. Contohnya di Kelurahan Anduring sendiri karakteristik yang mencolok dalam ketegasan pemimpinan (Kepala Lurah) dalam menindaklanjuti pegawai yang melakukan kesalahan dalam bekerja.

### 4. Kebutuhan tugas

Kebutuhan tugas diperlukan di suatu pelayanan tugas agar pelayanan ini dijadikan sesuai bagaimana semestinya kebutuhan tugas ini harus sesuai dengan tugas yang telah diberikan atasan terhadap bawahannya agar kebutuhan tugas ini berjalan dengan baik dan sesuai dengan struktur kinerja pegawai.

### 5. Iklim dan kebijakan organisasi

Iklim dan kebijakan organisasi di Kelurahan Anduring setelah mewawancari bahwa kebijakan organisasi diambil dari keputusan musyawarah yang dimana semua keputusan yang diambil oleh pemimpin sesuai dengan apa yang diputuskan secara bersama tanpa adanya otoriter atau bisa disebut pemimpin (Kepala Lurah) harus memiliki gaya kepemimpinan yang demokratis. Dari faktor-faktor diatas kesuksesan pemimpin (Kepala Lurah) dalam aktivitasnya dipengaruhi oleh faktor yang dapat menunjang untuk berhasilnya suatu kepemimpinan, maka dari itu suatu tujuan akan tercapai jika terjadinya keharmonisan dalam hubungan atau interaksi yang baik antara atasan dan bawahan. Selain dipengaruhi oleh latar belakang yang dimiliki oleh pemimpin perlu adanya sesuai dengan prinsip-prinsip kepemimpinan.

Kualitas Kinerja Pegawai Kelurahan harus sesuai dengan Prinsip-Prinsip Kepemimpinan untuk itu penulis mengkaji lebih dalam kualitas kinerja yang dilakukan oleh pegawai kelurahan anduring apa sesuai dengan prinsip kepemimpinan yang ada berdasarkan wawancara. Prinsip-prinsip Kepemimpinan diantaranya:

#### 1. Prinsip Pelayanan

Yakni kepemimpinan kelurahan harus menerapkan unsur-unsur pelayanan dalam kegiatan operasional kelurahan. Dari hal ini, pelayanan di kelurahan Anduring menjalankan sesuai dengan unsur pelayanan yang tertera pada aturan walaupun di Kelurahan Anduring sedikit terkendala dengan pelayanan untuk masyarakat yang bisa dikatakan banyak akan tetapi pelayanan di Kelurahan Anduring dapat dikatakan baik dan terstruktur berdasarkan pelayanan. Hal ini dikarenakan, di Kelurahan Anduring telah menggunakan aplikasi berbasis online untuk mendata masyarakat yang memerlukan pelayanan yang cepat dan praktis tanpa berbelit-belit dan meminimalisir proses pelayanan yang lama. Seorang pemimpin adalah memberikan pelayanan yang baik sebagai tujuan utama. Dalam teori kepemimpinan, pemimpin yang efektif harus bisa melayani guna memenuhi kebutuhan dan keinginan, sehingga meningkatkan kesejahteraan orang-orang yang dipimpinya. Dengan prinsip melayani, seorang pemimpin akan lebih mengutamakan kepentingan orang-orang yang dipimpinya (para bawahan, pengikutnya, masyarakat umum) dibanding lebih mendahulukan kepentingan pribadi atau kelompok. Menurut Northouse (2013:207) kepemimpinan yang melayani merupakan pendekatan yang berfokus pada kepemimpinan dari sudut pandang pemimpin dan perilakunya, empati serta mengembangkan mereka. Pemimpin yang melayani mengutamakan pengikut, memberdayakan, dan membantu dalam mengembangkan kapasitas pribadi secara penuh dari para pengikutnya. (building community). Penunjang Keberhasilan Prinsip Pelayanan di Kelurahan Anduring karena adanya Sistem yang cepat untuk melayani masyarakat

tanpa perlu adanya hal yang sulit dalam mencari data masyarakat dalam melayani masyarakat.

## 2. Prinsip Persuasi

Yakni Pemimpin dalam menjalankan tugasnya harus memerhatikan situasi dan kondisi setempat demi keberhasilan kepemimpinannya yang sedang dan yang akan dilaksanakan. Hal ini, berlaku di Kelurahan Anduring karena kepala Lurah di Anduring menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan aturan yang adanya dan memikirkan secara rasional apa yang harus dilakukan Kepala Lurah terhadap bawahannya agar kualitas kinerja yang dijalankan berdasarkan prinsip Persuasi. Membuat keputusan Pembuatan keputusan merupakan tugas paling utama yang harus dilakukan oleh Kepala Lurah Anduring. Membuat keputusan merupakan fungsi-fungsi dasar dari berpikir, dimana proses penggunaan pikiran dalam mengarahkan pada suatu tindakan untuk menetapkan suatu pilihan. Pembuatan keputusan dan pemecahan masalah adalah salah satu tugas dari seorang pemimpin. Seorang pemimpin harus mampu melakukan penyelesaian masalah dan memberikan keputusan yang cerdas. Ada lima langkah dalam proses pengambilan keputusan yaitu: mengidentifikasi masalah dan peluang, pengumpulan dan analisis data yang relevan, pengembangan dan evaluasi alternatif, pemilihan alternatif terbaik, implementasi keputusan dan evaluasi terhadap hasil-hasil.

Keteladanan Kepala Lurah yang menunjukkan pengaruh yang baik dan memberikan nilai positif bagi organisasi dan para pengikutnya, akan mampu menjadi teladan bagi yang dipimpinnya. Keteladanan Kepala Lurah ditunjukkan melalui sikap dalam memberikan inspirasi, membimbing dan memotivasi para bawahan, memiliki kemampuan luas, kreatif, visioner, bekerja secara jujur dan ikhlas, serta memiliki perhatian dan kepedulian. Pemimpin harus menjadi panutan, dan bisa diikuti kepribadiannya bagi orang-orang yang dipimpinnya. Bertanggung jawab Menjadi kepala lurah merupakan tanggung jawab besar yang harus diemban sebagai bentuk dari amanah, dukungan atau kepercayaan orang lain yang memiliki harapan kepada seorang pemimpin tersebut untuk melakukan perubahan yang lebih baik dari keadaan sebelumnya. Tanggung jawab seorang pemimpin terdiri dari dua tahap yaitu: Bertanggungjawab menyelesaikan tugas dan mempertanggungjawabkan kepada atasan atau kepada orang yang mendelegasikan wewenang mengenai hasil yang telah dicapai.

Bekerja sama Pemimpin yang efektif akan mampu menciptakan budaya kerja sama tim yang baik diantara anggota organisasi, melakukan komunikasi yang efektif dengan para bawahan, serta menciptakan lingkungan kerja yang baik. Dengan terciptanya kerja sama yang baik, maka seluruh pekerjaan akan diselesaikan dengan tepat waktu, tujuan yang diinginkan dapat dicapai. West menetapkan indikator-indikator kerja sama tim yaitu: a) Tanggung jawab secara bersama menyelesaikan pekerjaan, yaitu dengan pemberian tanggung jawab dapat tercipta kerja sama yang baik. b) Saling berkontribusi, yaitu dengan saling berkontribusi baik tenaga maupun pikiran akan tercapainya kerja sama. c) Pengarahan kemampuan secara maksimal, yaitu dengan mengarahkan kemampuan masing-masing anggota tim secara maksimal, kerja sama akan lebih kuat dan berkualitas.

## 3. Prinsip Berkesinambungan

Yakni supaya kepala lurah ini diterapkan tidak hanya pada satu waktu saja tapi juga perlu secara terus menerus. Dari prinsip kesinambungan ini kepala lurah anduring berusaha lebih keras lagi agar prinsip kesinambungan berjalan dengan baik dan siapapun pemimpinnya akan menjalankan sesuai dengan hal baik yang dilakukan pada kepala lurah yang lama. Dan membawa perubahan kepemimpinan yang dinamis dan kepemimpinannya akan menjadi lebih baik lagi. Menciptakan perubahan Pemimpin harus membuat terobosan-terobosan baru, sehingga tercapainya suatu pembaharuan fundamental baik di

tubuh organisasi, produk atau jasa, maupun bagi orang-orang yang dipimpinnya. Pemimpin yang memiliki inovatif dan kreatifitas akan menghindari pola kerja yang bersifat rutinitas (monoton sehingga tidak memberikan arah perkembangan yang baik bagi yang dipimpinnya. Dengan kreatifitas pemimpin juga akan berani menciptakan peluang-peluang dan berani menghadapi tantangan-tantangan besar dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Berdasarkan uraian di atas maka yang dimaksud efektivitas penerapan prinsip-prinsip kepemimpinan kepala sekolah yaitu dengan menerapkan prinsip melayani, prinsip mengambil keputusan, prinsip keteladanan, prinsip kerja sama dan prinsip menciptakan perubahan.

### **Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan yang Diberikan Oleh Kelurahan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang ada di Kelurahan Anduring, maka dapat disimpulkan bahwasannya masyarakat masih belum terlalu puas terhadap pelayanan yang diebrikan oleh pegawai Kelurahan Anduring. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang diberikan cenderung lambat, tidak sederhana, memerlukan waktu yang cukup lama, cenderung tidak efisien, high cost, bahkan tak banyak masyarakat yang merasa dipersulit saat meminta layanan. Salah satu contohnya ialah saat masyarakat ingin mengurus pemindahan Kartu Keluarga. Prosedur yang seharusnya ialah masyarakat diminta melampirkan Kartu Keluarga lama, KTP, dan surat pengantar dari RT dan RW daerah tempat tinggalnya. Namun pada saat mengurus surat pengantar, pihak kelurahan kadang keliru memberikan format suratnya sehingga pada saat masyarakat meminta tanda tangan kepada RT/RW, surat mereka tidak bisa diproses dikarenakan surat yang diberikan salah. Maka masyarakat pun akan diminta kembali kepada kelurahan untuk meminta format yang benarnya. Tentu saja hal ini sangat tidak efisien karena waktu masyarakat pun akan terbuang dengan sia sia.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dampak gaya kepemimpinan terhadap kualitas pegawai di Kelurahan Anduring dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gaya kepemimpinan yang digunakan oleh Kepala Kelurahan Anduring ialah gaya demokratis. Hal ini dapat dilihat ketika lurah di anduring yang selalu berinteraksi dengan masyarakat dengan memberikan kesempatan pada tiap masyarakat untuk mengeluarkan ide atau pendapat yang mana lebih tepatnya setiap keputusan yang diperuntukkan bagi masyarakat dilakukan dengan musyawarah secara seksama, kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa.
2. Faktor yang mempengaruhi keefektivan kepemimpinan di keluarahan anduring diantaranya yaitu: a) kepribadian, kepribadian yang positif membawa dampak yang baik pula kepada bawahannya, b) pengharapan dan perilaku atasan, perilaku pemimpin menjadi acuan bagi pegawai dalam mengerjakan pekerjaan menjadi lancar, c) karakteristik, yang menjadi ciri khas setiap pemimpin di keluarahan anduring sendiri karakteristik yang mencolok yakin ketegasan suatu pemimpin, d) kebutuhan tugas, diperlukan dalam suatu pelayanan agar pelayananan dilakukan sebagaimana mestinya, e) iklim dan kebijakan organisasi, dikelurahan anduring sendiri kebijakan organisasi diambil dari keputusan musyawarah keputusan yang diputus secara bersama.

Prinsip kepemimpinan dikeluarahan anduring yaitu; a) prinsip pelayanan, di kelurahan anduring sendiri menggunakan aplikasi berbasis online dalam mendata masyarakat yang memerlukan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit,,b) prinsip persuasi, kepala lurah di anduring menajalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan aturan yang ada dengan memikirkan secara rasional apa yang harus dilakukan oleh pimpinan terhadap bawahannya agar kualitas kinerja dijalankan sesuai berdasar prinsip persuasi, c) prinsip

berkesinambungan, kepala lurah anduring berusaha mendorong agar terciptanya terobosan-terobosan baru yang mana akan tercapainya suatu pembaharuan yang fundamental

## REFERENSI

- Darmawan, A., & Putri, M. A. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Komitmen Organisasi Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Akuntabilitas: Jurnal Ilmu Akuntansi*, 10(1), 2461-1190.
- Indiahono, D. (2009). *Kebijakan Publik* (1st ed.). Gava Media.
- Moh Nazar, Ph.D. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta : Bhakti Indonesia
- Moleong, L. J. (1989). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mulyono, H., Ekonomi, F., Muslim, U., & Al, N. (2018). *KEPEMIMPINAN ( LEADERSHIP ) BERBASIS KARAKTER DALAM PENINGKATAN KUALITAS PENGELOLAAN 1 . 1 Latar Belakang Masalah Pemimpin itu mempunyai sifat , kebiasaan , temperamen , watak dan kepribadian sendiri yang unik dan khas sehingga tingkah laku dan gayanya*. 3(1), 290–297.
- Olivianti, B., & Kolopaking, L. M. (2014). Hubungan Gaya Kepemimpinan Lurah Dengan Kualitas Pelayanan Kelurahan. *Sodality : Jurnal Sosiologi Pedesaan* |, 02(03), 135–145.
- Paramita, P. D. (2011). Gaya kepemimpinan (style of leadership) yang efektif dalam suatu organisasi. *Dinamika Sains*, 9(21).
- Purwanto A., E. etc. (2016). Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Sahadi, S., Taufiq, O. H., & Wardani, A. K. (2020). Karakter kepemimpinan ideal dalam organisasi. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 6(3), 513-524.
- Saydam, G. (1993). *Manajemen dan Kepemimpinan*. Djambatan.
- Solikin, A., Fatchurahman, M., & Supardi, S. (2017). Pemimpin yang Melayani dalam Membangun Bangsa yang Mandiri. *Anterior Jurnal*, 16(2), 90-103.
- Suarga, S. (2017). Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Kepemimpinan Kepala Sekolah Terhadap Peningkatan Mutu Layanan Administrasi Pendidikan. *Idaarah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(1), 23–33. <https://doi.org/10.24252/idaarah.v1i1.4081>
- Syahril, S. (2019). Teori-teori Kepemimpinan. *Riayah: Jurnal Sosial Dan Keagamaan*, 4(02), 208-215.
- Wibowo, U. B. (2011). Teori Kepemimpinan. *Badan Kepegawaian Daerah Kota Yogyakarta*