

**JURNAL**  
**HUBUNGAN GAYA KEPEMIMPINAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN**  
**PADA BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIJINAN**  
**KABUPATEN LAMONGAN**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Politik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Minat  
Reformasi Pemerintahan

Oleh:

Moch Tivian Ifni Rizal

NIM. 105120607111035



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**MALANG**  
**2014**

## ABSTRAKSI

**Moch. Tivian Ifni Rizal, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya, Malang, Tahun 2014, Hubungan Gaya Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan Pada Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan, Dosen Pembimbing : Restu Karlina Rahayu, S.IP., M.Si. dan Dr. M. Lukman Hakim, S.IP., M.Si.**

Fenomena masalah pelayanan publik di Instuitusi pemerintahan bukan menjadi hal baru. Masalah-masalah seperti mekanisme yang masih cenderung berbelit-belit dan rumit menjadi masalah vital pelayanan. Oleh karena itu institusi dituntut harus mereformasi pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal dan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan. Badan Penanaman Modal dan Perijinan (BPMP) Kabupaten Lamongan telah mereformasi pelayanan namun tidak cukup berdampak baik bagi kualitas pelayanan mengingat masih banyak permasalahan pelayanan yang terjadi, yang didukung dari faktor pemimpin yang merupakan faktor terpenting dalam reformasi pelayanan tidak bersifat pemimpin pelayan melainkan lebih cenderung bersifat patrimonial.

Faktor pemimpin tersebut yang memiliki hubungan dalam menentukan kualitas pelayanan yang ada di BPMP Lamongan. Oleh karena itu untuk mengetahui hubungan antar kepemimpinan dengan kualitas pelayanan tersebut, maka dilakukan penelitian kuantitatif dengan analisis korelasi. Data diperoleh dari hasil kuesioner sebanyak 36 responden penelitian yang ditentukan dengan *teknik probability sampling*, sebagai data primer dan analisis terhadap wawancara, dokumen dan buku-buku sebagai data sekunder. Variabel yang digunakan yaitu gaya kepemimpinan yang melayani dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa responden menilai gaya kepemimpinan sudah mencerminkan pemimpin pelayanan sebesar 75% dan kualitas pelayanan sudah baik dengan penilaian sebesar 75%. Sedangkan untuk hubungan antara gaya kepemimpinan dengan kualitas pelayanan terjadi hubungan yang signifikan dan sangat kuat dengan nilai korelasi sebesar 0.9043 serta hubungannya bersifat positif dalam artian bahwa semakin kuat gaya kepemimpinan maka semakin baik pula kualitas pelayanannya

**Kata kunci:** BPMP, Gaya kepemimpinan, Kualitas pelayanan,

## ABSTRACT

***Moch. Tivian Ifni Rizal, Governance Studies Program, Faculty of Social and Political Sciences, University of Brawijaya, Malang, 2014, Relationship of Leadership Style with Quality Service At Investment and Licensing Agency Lamongan, Supervisor : Restu Karlina Rahayu, S.IP. , M.Sc. and Dr. M. Lukman Hakim, SIP, M.Sc.***

*The phenomenon of public service problems in Instuitusi government is not a new thing. Issues such as the mechanisms that are still tends convoluted and complicated an issue of vital services. Therefore, institutions are required to reform the public service in accordance with Minimal Standart Services and the Public Service Standards have been set. Investment and Licensing Agency (BPMP) Lamongan has reformed the ministry but not enough good for the quality of service since there are many service problems occur, which supported the leader of the factors that are most important factor in service reform servant leaders but are not more likely to be patrimonial .*

*Factors such leaders who have ties in determining the quality of existing services in the BPMP Lamongan. Therefore, to determine the relationship between leadership with the service quality, the quantitative research with correlation analysis. The data obtained from the questionnaire were 36 respondents specified research with probability sampling technique, as the primary data and analysis of interviews, documents and books as secondary data. The variable used is servant leadership style and quality of service.*

*Based on the results of this study concluded that the respondents have reflected the leadership style of ministry leaders by 75% and the quality of service has been good with a rating of 75%. As for the relationship between leadership style with the quality of service of a relationship and a very strong significant correlation value of 0.9043 as well as the relationship is positive in the sense that the stronger the leadership style the better the quality of service*

***Keywords : BPMP, leadership style, quality of service,***

## **I. PENDAHULUAN**

Reformasi pelayanan publik tidak hanya terjadi di pemerintah pusat saja melainkan juga terjadi di daerah, seperti Badan Penanaman Modal Kabupaten Lamongan yang telah mereformasi pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan. Hal itu dibuktikan dengan kondisi pelayanan yang ada pada pelayanan ijin usaha bagi investor dimana pelayanan telah memenuhi unsur Standar Pelayanan Minimal yaitu adanya SOP, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, dan sarana prasarana pelayanan publik. Namun reformasi pelayanan tersebut tidak cukup berdampak baik bagi kualitas pelayanan yang diberikan mengingat masih banyak permasalahan pelayanan yang terjadi seperti permasalahan mekanisme yang berbelit-belit, sarana penunjang pelayanan yang masih kurang dan diskriminasi yang masih terjadi pelayanan.

Permasalahan pelayanan tersebut didukung juga dari faktor pemimpin yang merupakan faktor terpenting dalam reformasi pelayanan tidak bersifat pemimpin pelayanan melainkan lebih cenderung bersifat otoriter, arogan dan patrimonial (ingin dilayani) sehingga membuat para investor yang menggunakan jasa pelayanan merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diberikan. Oleh karena itu penulis ingin mengkaji dan menganalisis hubungan gaya kepemimpinan dengan kualitas pelayanan yang ada di Badan Penanaman Modal Kabupaten Lamongan dengan menulis skripsi yang berjudul **“Hubungan Gaya Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan Pada Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan”**

## **1.1. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang akan dikaji dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gaya kepemimpinan Kepala Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan dalam menyelenggarakan urusan pelayanan publik?
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan?
3. Bagaimana Hubungan gaya kepemimpinan dengan kualitas pelayanan publik Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan?

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Kepemimpinan yang melayani**

Pada hakikatnya tipe kepemimpinan yang melayani adalah kepemimpinan berawal dari perasaan tulus yang timbul dari hati, berkehendak melayani yaitu menjadi pihak pertama yang melayani<sup>1</sup>. Berikut ini karakteristik pemimpin yang melayani<sup>2</sup> :

1. Cinta Kasih  
Pemimpin melakukan sesuatu yang baik dengan alasan benar pada saat tepat.
2. Rendah Hati  
Kemampuan menjaga keseimbangan antara kemampuan yang dimiliki dan kesadaran bahwa apa yang telah dicapai pemimpin dapat terjadi karena kemampuan dan sumbangan dari pengikut bukan karena diri sendiri.

---

<sup>1</sup>Sedarmayanti, Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan, Bandung : PT. Refika Aditama, 2009, hlm 203.

<sup>2</sup>Sedarmayanti, Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan, Bandung : PT. Refika Aditama, 2009, hlm 207.

3. Altruisme  
Tindakan membantu orang lain secara tulus.
4. Memiliki visi  
Pemimpin membangun visi organisasi melalui visi pengikut secara agregasi.
5. Rasa Percaya  
Pengikut percaya bahwa bekerja di organisasi dengan pemimpin pelayan akan mengarah pada tercapainya visi pengikut.
6. Memberdayakan pihak lain  
Mempercayakan kekuasaan kepada pihak lain, Membuat setiap pengikut merasa berarti, penting dalam organisasi pekerjaannya, menekankan pada kerjasama tim, menghargai kasih dan persamaan.
7. Melayani  
Pelayanan harus menjadi fungsi utama kepemimpinan, bukan berdasar kepentingan diri tetapi lebih mengarah pada kepentingan orang lain.

Karakteristik tersebut yang digunakan penulis sebagai indikator-indikator dalam variabel penelitian gaya kepemimpinan.

## **2.2. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala bentuk kepentingan yang menyangkut kalangan orang banyak/masyarakat, tidak bertentangan dengan Norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak/masyarakat itu<sup>3</sup>. Sebuah pelayanan publik dapat dilihat dan di ukur kualitasnya dengan melihat indikator kualitas pelayanan publik. Berikut ini indikator kualitas pelayanan *TERRA* (Zeithaml:1990) yaitu<sup>4</sup>:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)  
Yaitu indikator yang dapat dilihat atau tampak dalam suatu kondisi pelayanan publik.
2. *Empathy* (Empati)

---

<sup>3</sup>Sedarmayanti, Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan, Bandung : PT. Refika Aditama, 2009, hlm 243.

<sup>4</sup>Sedarmayanti, Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan, Bandung : PT. Refika Aditama, 2009, hlm 254.

Yaitu wujud perhatian oleh petugas pemberi pelayanan kepada pengguna layanan dimana indikator ini tidak berwujud (bersifat abstrak).

3. *Reliability* (Keandalan)

Yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan sebagainya.

4. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yaitu kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan.

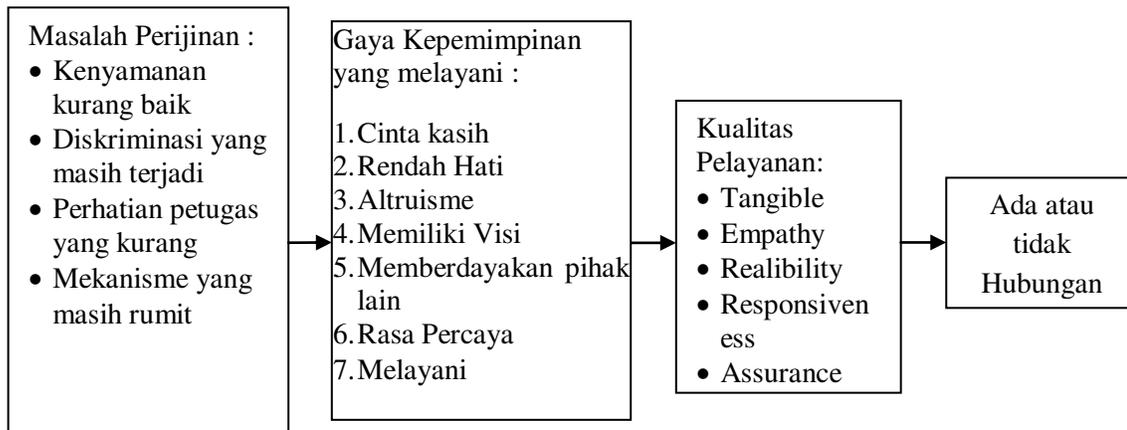
5. *Assurance* (Jaminan),

Yaitu jaminan yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada pengguna layanan.

Kelima indikator tersebut digunakan penulis sebagai indikator variabel penelitian kualitas pelayanan.

### 2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting<sup>5</sup>. Kerangka fikir dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut :



**Gambar 2.1. Kerangka Berfikir**

*Sumber data : hasil olahan penulis, Tahun 2014*

<sup>5</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung : Alfabeta, CV., 2011, hlm 60.

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian dalam penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian dengan metode kuantitatif karena data penelitian ini berupa angka-angka dan analisis data menggunakan statistik<sup>6</sup>. Selain itu penulisan skripsi menggunakan model penelitian *eksplanasi survey*.

#### **3.2. Variabel Penelitian**

Variabel yang digunakan dalam penelitian adalah gaya kepemimpinan yang melayani dan kualitas pelayanan.

#### **3.3. Skala Pengukuran**

Skala Pengukuran skripsi ini menggunakan skala likert dengan jumlah kategori sebanyak 4 dengan menggunakan skor sebagai berikut:

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1) Jawaban sangat baik dengan skor | 4 |
| 2) Jawaban baik dengan skor        | 3 |
| 3) Jawaban kurang baik dengan skor | 2 |
| 4) Jawaban tidak baik dengan skor  | 1 |

#### **3.4. Lokasi dan Obyek Penelitian**

##### **3.4.1. Lokasi Penelitian**

---

<sup>6</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*, Surabaya : Airlangga University Press, 2001, hlm 29.

Studi pada penelitian ini dilakukan di Badan Penanaman Modal Kabupaten Lamongan. Pemilihan Lokasi tersebut didasarkan pada aspek pertimbangan bahwa tempat masih terjadinya permasalahan pelayanan publik.

### **3.4.2. Obyek Penelitian**

#### 1. Populasi

Jumlah pengguna layanan belum diketahui, maka penulis mengambil populasi pada 4 bulan sebelumnya yaitu bulan Februari-Mei 2014 dengan jumlah sebesar 195 orang.

#### 2. Sampel Penelitian

Teknik penentuan sampel yang dipergunakan adalah *simple random sampling*, karena anggota sampel diambil secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut<sup>7</sup>. Berdasarkan perhitungan sampel penelitian skripsi ini, didapatkan sampel penelitian skripsi ini sebesar 36 orang.

#### 3. Narasumber

Sebagai data pendukung diambil 5 orang dari pegawai Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan.

### **3.5. Definisi dalam Penelitian**

#### **3.5.1. Definisi Konsep**

1. Kepemimpinan yang Melayani merupakan gaya kepemimpinan etis yang memprioritaskan pelayanan kepada pihak lain baik.

---

<sup>7</sup>Nurgiyantoro, Burhan. Gunawan dan Marzuki, Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial. Cetakan 1. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press,. 2000. hlm 112.

2. Pelayanan Publik adalah melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang.

### 3.5.2. Definisi Operasional

**Tabel 3.1. Definisi Operasional**

Variabel	Indikator	Item dalam kuesioner
Gaya kepemimpinan Melayani Kepala Bidang Perijinan	1. Cinta Kasih	1-2
	2. Rendah Hati.	3
	3. Altruisme	4
	4. Memiliki visi	5-6
	5. Rasa Percaya	7
	6. Memberdayakan pihak lain	8
	7. Melayani	9-10
Kualitas Pelayanan Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kab. Lamongan	1. Kenyamanan ruang tunggu	11
	2. Kelengkapan fasilitas ruang tunggu	12
	3. Kelengkapan alat	13-14
	1. Kemampuan dalam berkomunikasi	15
	2. Perhatian petugas kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan	16-17
	1. Kesederhaan persyaratan pelayanan	18
	2. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	19
	3. Tanggung jawab petugas dalam menyelesaikan pelayanan	20-21
	1. Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan	22
	2. Kejelasan petugas dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan	23-24
3. Kehadiran petugas dalam memberikan pelayanan	25	
1. Keadilan masyarakat dalam menerima pelayanan	26	
	27	
	28	
2. Keakuratan data pelanggan dalam produk pelayanan		
	3. Kepastian biaya dalam mengurus ijin usaha sesuai dengan ketentuan	

*Sumber data : hasil olahan penulis, Tahun 2014*

### **3.6. Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian. Dalam penelitian skripsi ini, data primer berupa data kuantitatif yang diperoleh dari hasil penyebaran Angket (kuesioner) mengenai gaya kepemimpinan dan kualitas pelayanan dan juga wawancara dengan narasumber.

#### **2. Data Sekunder**

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung untuk menunjang data primer, yang berguna membantu menganalisa dan memahami. Dalam penelitian skripsi ini data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen mengenai permasalahan yang dikaji peneliti, dan dari literature berupa buku-buku mengenai pelayanan publik.

### **2.6. Teknik Pengumpulan Data dan Jenis Data**

#### **1. Penggunaan Kuesioner atau angket**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab<sup>8</sup>.

#### **2. Wawancara**

Metode berikutnya adalah metode wawancara. Metode ini dilakukan dengan melakukan dialog yang dilakukan oleh penulis untuk memperoleh informasi

---

<sup>8</sup>Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Bandung : Alfabeta, CV., 2011, hlm 142.

dari narasumber<sup>9</sup>. Metode wawancara ini dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang digunakan penulis untuk melengkapi data primer hasil dari kuesioner.

## **2.7. Teknik Analisis Data**

Penganalisaan data dalam penelitian ini agar lebih mudah dimengerti dan pahami data kuantitatif disajikan dalam bentuk tabel-tabel frekuensi dan hasil penghitungan statistik. Data kualitatif disajikan dalam angka untuk memberikan tambahan penjelasan data kuantitatif. Penggunaan pendekatan kuantitatif, maka analisis dan penerapan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji statistik analisis korelasi yaitu untuk mengetahui hubungan antara gaya kepemimpinan dengan kualitas pelayanan.

### **1.7. Pengujian Prasyarat Analisis**

#### **1.7.1. Uji Validitas Instrumen**

Angket yang disusun harus terdapat 28 pertanyaan pada instrumen pengukur sehingga terdapat 28 korelasi “*product moment*” yang dilakukan. Hasil perhitungan korelasi untuk pertanyaan no. 1 adalah 0.760 kemudian angka statistik yang diperoleh dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai r-tabel sebesar 0,632 (N yang diselidiki adalah 10 responden untuk taraf signifikansi 5%) apabila r-hitung lebih besar dan minimal sama dengan nilai r-tabel, maka instrument dinyatakan valid. Berikut ini hasil perhitungan validitas skor item lainnya :

---

<sup>9</sup>Marsh David& Gerry Stoker. Teori Dan Metode Dalam Ilmu Politik..Bandung: Nusa Media. .2010. hlm 241.

**Tabel 3.2. Korelasi pernyataan Instrumen Per-item**

No	Korelasi	Keterangan
1	0.760	Valid
2	0.876	Valid
3	0.653	Valid
4	0.742	Valid
5	0.927	Valid
6	0.713	Valid
7	0.653	Valid
8	0.667	Valid
9	0.700	Valid
10	0.760	Valid
11	0.643	Valid
12	0.892	Valid
13	0.646	Valid
14	0.649	Valid
15	0.718	Valid
16	0.715	Valid
17	0.849	Valid
18	0.672	Valid
19	0.699	Valid
20	0.684	Valid
21	0.808	Valid
22	0.807	Valid
23	0.768	Valid
24	0.740	Valid
25	0.642	Valid
26	0.699	Valid
27	0.649	Valid
28	0.641	Valid

*Sumber data : hasil olahan penulis, Tahun 2014*

### **1.7.2. Reliabilitas Instrumen**

Penelitian skripsi ini dalam pengujian reliabilitas instrumen menggunakan teknik belah dua. Butir-butir instrument di atas pada tabel uji instrument di belah menjadi 2 bagian yaitu kelompok ganjil dan genap. Selanjutnya skor total kelompok ganjil dan genap tersebut dicari korelasinya. Berdasarkan perhitungan didapatkan nilai

korelasi skor total kelompok genap dan ganjil sebesar 0.691. Selanjutnya nilai korelasi 0.691 tersebut dimasukkan dalam rumus “Spearman Brown”. Suatu perhitungan dikatakan reliabel apabila dari perhitungan ditemukan angka korelasi yang lebih besar dari angka korelasi yang diperoleh sebelumnya. Berdasarkan perhitungan di atas maka ditemukan angka korelasi yang lebih besar (0.817) dari angka korelasi sebelumnya yaitu (0.691) dengan nilai r-tabel untuk signifikansi 5% (interval kepercayaan 95%) adalah 0,361 dan r-hitung adalah 0.817 maka angka korelasi dinyatakan reliabel karena diperoleh angka korelasi r-hitung melebihi angka r-tabel.

### **1.7.3. Normalitas Data**

Pengujian normalitas data dalam penelitian skripsi ini dilakukan dengan menggunakan rumus chi-kuadrat/chi-square. Dalam perhitungan normalitas data berdasarkan masing-masing variabel digunakan Kurva Normal Baku dengan jumlah interval 6 yaitu 2.7%, 13.34%, 33.96%, 2.7%, 13.34%, 33.96%. Dari hasil perhitungan data harapan, pengujian normalitas data dengan menggunakan rumus chi-kuadrat ( $\chi^2$ ) diperoleh harga chi-kuadrat hitung sebesar 5.2 dimana harga chi-kuadrat hitung ( $\chi^2$ ) lebih kecil dari dari harga  $\chi^2$  tabel = 11,070 dengan dk (derajat kebebasan)  $6-1=5$  dan taraf kesalahan 5%. Oleh karena itu distribusi data di atas dinyatakan normal. Hal ini diartikan bahwa data yang diperoleh memenuhi syarat untuk dilakukan analisis statistik parametrik.

#### **IV. PEMBAHASAN**

Para pengguna layanan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan di Kabupaten Lamongan dapat di deskripsikan berdasarkan klasifikasi pertanyaan pada kuesioner mengenai Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan dan jenis usaha. Dari hasil penyebaran kuesioner didapatkan bahwa pengguna layanan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan didominasi oleh pengguna layanan yang berjenis kelamin laki-laki dengan usia kisaran antara 20-30 Tahun. Selain itu juga tingkat pendidikan pengguna layanan didominasi orang memiliki ijazah S-1 dan pengguna yang akan membuka jenis usaha perdagangan.

Penilaian Pengguna layanan dari hasil kuesioner terhadap gaya kepemimpinan di Badan Penanaman Modal menilai bahwa gaya kepemimpinan yang melayani sudah kuat sebesar 75% sedangkan 25% menyatakan masih kurang pada indikator cinta kasih dan rasa percaya sehingga masyarakat menginginkan adanya perubahan. Sedangkan penilaian Masyarakat terhadap kualitas pelayanannya menilai bahwa kualitas pelayanan sudah 75% memenuhi ekspektasi pengguna layanan atau bisa dikatakan baik. Untuk 25% masyarakat menilai perlu adanya perubahan pada indikator *Responsiveness* dan *Assurance* dengan meningkatkan kinerja dari para birokrat serta membuat standarisasi sistem yang pasti kepada pengguna layanan seperti jaminan kepada pengguna layanan yang merasa rugi atau kurang puas terhadap pelayanan.

Hasil kuesioner yang di dapat dari kedua variabel penelitian dianalisis menggunakan analisis korelasi. Berdasarkan perhitungan didapatkan hasil koefisien korelasi sebesar 0.9043 dalam interpetasinya memiliki makna hubungan yang sangat kuat antara gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan dengan nilai korelasi yang positif sebesar 0.9043, yang berarti hipotesis menyatakan bahwa terdapat hubungan antara gaya kepemimpinan dengan kualitas pelayanan terbukti. Selain itu nilai korelasi yang positif gaya kepemimpinan dan kualitas pelayanan tersebut juga bermakna bahwa hubungannya bersifat positif. Hubungan yang positif memiliki pengertian bahwa semakin kuat gaya kepemimpinan yang melayani, maka semakin baik pula kualitas pelayanannya. Hal itu juga didukung dari gaya kepemimpinan yang mencerminkan gaya kepemimpinan yang melayani, yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan sebesar 75% berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang baik pula di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan sebesar 75%. Untuk mengetahui nilai koefisien tersebut signifikan atau tidak maka perlu diuji signifikansinya dengan rumus  $r$ . Berdasarkan perhitungan didapatkan harga  $r$ -hitung sebesar 0.9497. Harga  $r$ -hitung selanjutnya dibandingkan dengan harga  $r$ -tabel untuk kesalahan 5%, maka diperoleh  $r$ -tabel = 0,329. Oleh karena harga  $r$ -hitung lebih besar dari harga  $r$ -tabel, maka dinyatakan hubungan antara gaya kepemimpinan yang melayani dengan kualitas pelayanan signifikan dan sehingga digeneralisasikan untuk populasi dimana sampel diambil.

Hubungan yang bersifat sangat kuat dan signifikan antara gaya kepemimpinan dengan kualitas pelayanan tersebut dikarenakan bahwa pemimpin yang bersifat melayani cenderung lebih mengerti kondisi dan kebutuhan akan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat sehingga membuat pemimpin selaku orang yang memegang kebijakan mampu menentukan Standar Pelayanan Publik sesuai dengan kehendak masyarakat. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memang telah diatur Standar Pelayanan Publik dan Standar Pelayanan Minimal bagi seluruh institusi di daerah maupun di Pusat dengan tujuan menyamaratakan konsepsi standar pelayanan yang baik bagi masyarakat karena SPP dan SPM hanya sebagai acuan pelayanan publik namun dalam UU No. 25 Tahun 2009 dan Permenpan No 36 Tahun 2012 lebih menekankan bahwa setiap institusi dapat membuat pengembangan dan inovasi aturan dan pedoman sendiri sesuai selera masing-masing dengan mengacu pada SPP dan SPM yang telah ditetapkan dan dengan kondisi keuangan daerah, serta standar inipun dapat berubah dan berkembang sewaktu-waktu sesuai keinginan dan kebutuhan personal pemimpin institusi tersebut<sup>10</sup>.

## **V. PENUTUP**

### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan, maka penulis dapat membuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Menyatakan bahwa kepemimpinan sudah baik dengan mencerminkan dan bersifat kepemimpinan yang melayani dengan penilaian 75% dan sisanya

---

<sup>10</sup>UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

25% masyarakat menjawab kurang baik dan belum sesuai dengan kepemimpinan yang melayani.

2. Kualitas pelayanan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan sudah baik dengan penilaian dan mengakuisisi ekspektasi (harapan) masyarakat atau pengguna layanan sebesar 75% dan sisanya 25% masih menganggap kurang baik dan belum mengakuisisi harapan pengguna layanan.
3. Dari pembahasan di atas antara variabel kepemimpinan dengan variabel kualitas pelayanan menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara gaya kepemimpinan dengan kualitas pelayanannya dimana nilai koefisien korelasi 0.9064, yang memiliki arti hubungan yang sangat kuat. Nilai korelasi yang positif tersebut menandakan bahwa hubungannya bersifat positif yaitu semakin kuat gaya kepemimpinan yang melayani maka semakin baik pula kualitas pelayanannya.

## **5.2. Saran**

Bedasarkan penelitian dan kesimpulan di atas, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

1. Faktor pemimpin adalah faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan, maka perlu adanya penilaian atau kritikan dan masukan secara berkala terhadap pemimpin baik dari pegawai maupun masyarakat

dengan tujuan sebagai bahan evaluasi kepemimpinan yang berlangsung apa sudah mencerminkan gaya kepemimpinan yang melayani atau belum.

2. Dari hasil pengukuran kualitas pelayanannya, maka perlu adanya pembenahan untuk dimensi *Responsiveness* dan *Assurance* dengan melatih kemampuan pegawai dengan pelatihan dan melakukan pengawasan serta pemberian sanksi terhadap pegawai yang melakukan diskriminasi dan manipulasi biaya.
3. Dalam mereformasi pelayanan publiknya, Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan harus selalu memperhatikan faktor lain yang berhubungan dengan kualitas pelayanan seperti masyarakat, anggaran, maupun kinerja dari pegawainya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **BUKU :**

Burhan Bungin, Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif, Surabaya : Airlangga University Press, 2001.

Marsh David & Gerry Stoker. Teori Dan Metode Dalam Ilmu Politik.. Bandung: NusaMedia. .2010.

Sedarmayanti, Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan, Bandung : PT. Refika Aditama, 2009.

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D, Bandung : Alfabeta, CV., 2011.

### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN :**

UU-No-25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Ketentuan SPM yang harus dipenuhi oleh Pemerintah Kabupaten atau dalam penyediaan pelayanan publik

SK Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Standart Pelayanan Publik oleh seluruh instansi pemerintah