

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN IKLIM ORGANISASI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

Ina Merdekawati¹⁾
Rr. Sri Kartikowati²⁾
Azhar³⁾

¹⁾Post Graduate Student of Riau University

²⁾Lecturer of Education Management Study Programme PPs University of Riau

³⁾Lecturer of Education Management Study Programme PPs University of Riau

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the influence of leadership style and organizational climate on the quality of service in the Kuantan Singingi district education service. This research uses survey method. Data collection techniques used questionnaires. The population was 62 employees of the Kuantan Singingi District Education Office and a sample of 54 people was obtained, taken randomly using random sampling methods. Data analysis using normality test, linearity test, and hypothesis test using correlation pearson product moment (r), determinant coefficient (KD) and multiple linear regression. The findings of this research are; (1) There is a direct influence of leadership style on service quality in Dinas Pendidikan Kuantan Singingi Regency, if the leadership style is 100%, it will cause change of service quality improvement, 95,1% (2) There is direct influence of organizational climate to service quality in Education Office of Kuantan Singingi Regency, if the organization climate is 100%, it will cause a change of service quality improvement of 94,7% (3) There is direct influence of leadership style and organizational climate to service quality at Dinas Pendidikan Kuantan Singingi Regency, if leadership style and the organizational climate at the Kuantan Singingi Education Office was up 100%, causing changes in service quality improvement by 96%. Variable leadership styles and organizational climate both individually and jointly have a direct influence on the quality of service in the singing singing district education office.

Keywords: Leadership Style, Organizational Climate and Service Quality

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan di dinas pendidikan kabupaten kuantan singingi. Penelitian ini menggunakan metode survey. Teknik pengumpulan data menggunakan angket / kuesioner. Populasi berjumlah 62 orang Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi dan diperoleh sampel 54 orang, diambil secara acak dengan menggunakan *random sampling technique*. Analisis data menggunakan uji normalitas, uji linieritas, dan uji hipotesis dengan menggunakan korelasi *pearson product moment* (r), koefisien determinan (KD) dan regresi linier berganda. Hasil temuan penelitian ini adalah ; (1) Terdapat pengaruh langsung gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi, bila gaya kepemimpinan ditingkatkan 100%, akan menyebabkan perubahan peningkatan pada kualitas pelayanan, sebesar 95,1% (2) Terdapat pengaruh langsung iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi, bila iklim organisasi ditingkatkan 100%, akan menyebabkan perubahan peningkatan pada kualitas pelayanan sebesar 94,7% (3) Terdapat pengaruh langsung gaya kepemimpinan dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi, bila gaya kepemimpinan dan iklim organisasi di Dinas Pendidikan Kuantan Singingi ditingkatkan 100%, menyebabkan perubahan peningkatan pada kualitas pelayanan sebesar 96%. Variabel gaya kepemimpinan dan iklim organisasi baik secara sendiri maupun bersama-sama mempunyai pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan didinas pendidikan kabupaten kuantan singingi.

Kata Kunci : *Gaya Kepemimpinan, Iklim Organisasi dan Kualitas Pelayanan*

PENDAHULUAN

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Hal tersebut sependapat dengan Irawati dalam Priantna yang menyatakan bahwa setidaknya terdapat tiga masalah utama yang dihadapi oleh aparatur pemerintah. adapun tiga permasalahan tersebut adalah: (1) Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparatur pemerintahan atau administrasi negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya; (2) Birokrasi yang panjang (*red-tape bureaucracy*) dan adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan, yang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi panjang dan melalui proses yang berbelit-belit, sehingga besar kemungkinan timbul ekonomi biaya tinggi, terjadinya penyalahgunaan wewenang, korupsi, kolusi, dan nepotisme, perlakuan

diskriminatif, dsb.; dan (3) Rendahnya pengawasan external dari masyarakat (*social control*) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai akibat dari ketidakjelasan standar dan prosedur pelayanan, serta prosedur peyampaian keluhan pengguna jasa pelayanan publik. Karena itu tidak cukup dirasakan adanya tekanan sosial (*social pressure*) yang memaksa penyelenggara pelayanan publik harus memperbaiki kinerja mereka. Ketiga masalah tersebut hampir merata di semua sektor, termasuk layanan bidang pendidikan.

Kepemimpinan adalah suatu faktor kemanusiaan, mengikat suatu kelompok bersama dan memberi motivasi untuk tercapainya tujuan yang telah ditetapkan organisasi sebelumnya. Tanpa kepemimpinan yang efektif individu-individu maupun kelompok cenderung tidak memiliki arah, tidak puas dan kurang termotivasi (Fikri, 2008). Gaya kepemimpinan (*leadership style*), pada dasarnya mengandung pengertian sebagai suatu perwujudan tingkah laku dari seorang pemimpin, yang menyangkut kemampuannya dalam memimpin. Perwujudan tersebut biasanya membentuk suatu pola atau bentuk tertentu.

Iklim organisasi merupakan suatu konsep yang melukiskan sifat subjektif atau kualitas lingkungan organisasi. Menurut Gibson, iklim organisasi adalah seperangkat prioritas lingkungan kerja, yang dipersepsikan pegawai secara langsung atau tidak langsung, yang dianggap sebagai faktor utama dalam mempengaruhi perilaku pegawai. Sementara davis mengemukakan "iklim organisasi adalah lingkungan manusia yang di dalamnya para pegawai organisasi melakukan pekerjaan mereka. Karena itu, iklim organisasi sebagai konsep sistem yang dinamis akan dipengaruhi oleh hampir semua

hal yang terjadi dalam suatu organisasi, dengan demikian dapat dikatakan bahwa iklim organisasi merupakan konsep sistem yang mencerminkan keseluruhan gaya hidup suatu organisasi.

Dawis mengatakan bahwa terdapat beberapa unsur khas yang turut membentuk iklim organisasi yang menyenangkan, yaitu sebagai berikut; (1) kualitas kepemimpinan, (2) kadar kepercayaan, (3) komunikasi keatas dan ke bawah, (4) perasaan melakukan pekerjaan yang bermanfaat, (5) tanggung jawab, (6) imbalan yang adil, (7) tekanan pekerjaan yang nalar, (8) kesempatan, (9) pengendalian, struktur, dan birokrasi, (10) keterlibatan pegawai dan keikutsertaan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Untuk menganalisis pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan, (2) Untuk menganalisis pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan. (3) Untuk menganalisis pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Iklim Organisasi secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi yang beralamat di Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi – Teluk Kuantan Provinsi Riau. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan angket / kuesioner. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 62 orang pegawai dinas pendidikan

Kuantan Singingi, dan menggunakan *random sampling* atau sampel acak. Dan dengan menggunakan rumus dari *Taro Yamane* maka diperoleh sampel 54 orang.

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara, Uji Normalitas, Uji Linieritas, dan Uji Hepotesis (Analisa Korelasi Pearson Product Moment (r), Koefisien Determinan, dan Analisis Regresi Linier Berganda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data penelitian ini meliputi 3 variabel, yaitu variabel gaya kepemimpinan (X_1), iklim organisasi (X_2) dan kualitas pelayanan (Y). Secara singkat dapat dinyatakan bahwa deskripsi data ini mengungkapkan informasi tentang rata-rata (mean), nilai tengah (median), angka yang sering muncul (modus), simpangan baku (standar deviasi), keragaman (variansi), rentang data (range), nilai terendah (minimum), nilai tertinggi (maximum).

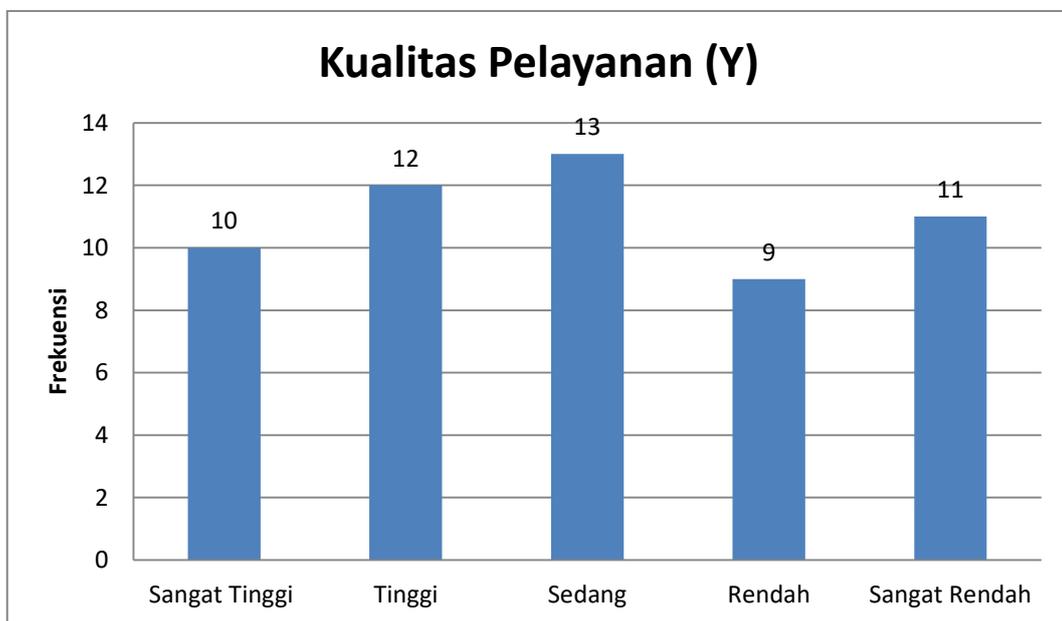
1) Deskripsi Data Kualitas Pelayanan (Y), Berdasarkan hasil perhitungan terhadap data kualitas pelayanan diperoleh skor empiris terendah yang dicapai responden adalah 82 dan skor tertinggi adalah 132 dengan rentang sebesar 50. Perhitungan terhadap distribusi skor tersebut adalah: (1) skor rata-rata = 1,075; (2) simpangan baku = 1,467; (3) median = 1,070; dan (4) modus = 107. Untuk lebih jelasnya, deskripsi data penelitian tentang kualitas pelayanan

Tabel 4.1 Perhitungan Statistik Data Kualitas Pelayanan(Y)
Statistics

| Kualitas_Pelayanan | | |
|--------------------|----------------|--------|
| N | Valid | 54 |
| | Missing | 0 |
| | Mean | 1.075 |
| | Median | 1.070 |
| | Mode | 107 |
| | Std. Deviation | 1.467 |
| | Variance | 215.38 |
| | Range | 50 |
| | Minimum | 82 |
| | Maximum | 132 |
| | Sum | 5807 |

Penyebaran distribusi frekuensi dari Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan

Kabupaten Kuantan Singingi dapat ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 4.1 Diagram Batang Sebaran Data Variabel Y

2. Deskripsi Data Gaya Kepemimpinan (X1) Berdasarkan hasil perhitungan terhadap data

beban kerja diperoleh skor empiris terendah yang dicapai responden adalah 85 dan skor tertinggi adalah

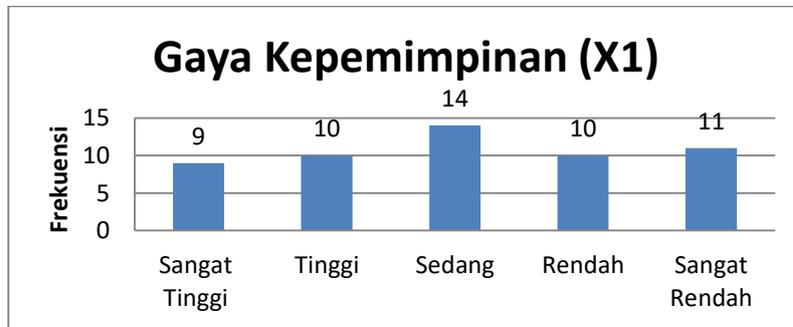
138 dengan rentang sebesar 53. Perhitungan terhadap distribusi skor tersebut adalah: (1) skor rata-rata = 1,098; (2) simpangan baku = 1,6434; (3) median = 1,085; dan

(4) modus = 87. Untuk lebih jelasnya, deskripsi data penelitian tentang gaya kepemimpinan dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Perhitungan Statistik Data Gaya Kepemimpinan (X1)

| Statistics | | |
|-------------------|---------|--------|
| Gaya_Kepemimpinan | | |
| N | Valid | 54 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 1.098 |
| Median | | 1.085 |
| Mode | | 87 |
| Std. Deviation | | 1.6434 |
| Variance | | 270.10 |
| Range | | 53 |
| Minimum | | 85 |
| Maximum | | 138 |
| Sum | | 5934 |

Penyebaran distribusi frekuensi dari gaya kepemimpinan dapat ditunjukkan pada gambar berikut :



Gambar 4.2 Diagram Batang Frekuensi Skor Variabel X1

3. Deskripsi Data Iklim Organisasi (X2) Berdasarkan hasil perhitungan terhadap data konflik peran ganda diperoleh skor empiris terendah yang dicapai responden adalah 83 dan skor tertinggi adalah 135 dengan rentang sebesar 52. Perhitungan

terhadap distribusi skor tersebut adalah: (1) skor rata-rata = 1,087; (2) simpangan baku = 1,594 ; (3) median = 1,095 ; (4) modus = 115. Untuk lebih jelasnya, deskripsi data penelitian tentang iklim organisasi dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5 Perhitungan Statistik Data Iklim Organisasi (X2)
Statistics

| Iklim_Organisasi | | |
|------------------|---------|--------|
| N | Valid | 54 |
| | Missing | 0 |
| Mean | | 1.087 |
| Median | | 1.095 |
| Mode | | 115 |
| Std. Deviation | | 1.594 |
| Variance | | 254.17 |
| Range | | 52 |
| Minimum | | 83 |
| Maximum | | 135 |
| Sum | | 5874 |

Penyebaran distribusi frekuensi dari Iklim Organisasi dapat ditunjukkan pada gambar berikut :



Gambar 4.3. Diagram Batang Frekuensi Variabel X2
Tabel 4.7 Pengujian Normalitas Gaya Kepemimpinan, Iklim Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan

Tests of Normality

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| Gaya_Kepemimpinan | .107 | 54 | .181 | .937 | 54 | .007 |
| Iklim_Organisasi | .108 | 54 | .168 | .938 | 54 | .008 |
| Kualitas_Pelayanan | .097 | 54 | .200* | .953 | 54 | .035 |

Kenormalan data dalam penelitian ini dapat diketahui dari uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* dari masing-masing variabel. Untuk melakukan pengujian normalitas data penelitian diperlukan hipotesis sebagai berikut :

- H_0 : data berdistribusi normal
 H_a : data tidak berdistribusi normal

Berdasarkan hasil pengujian yang dipaparkan di atas menunjukkan bahwa (1) gaya kepemimpinan secara signifikan terhadap kualitas pelayanan (2) iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (3) gaya kepemimpinan dan iklim organisasi secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan, selengkapannya akan dibahas sebagai berikut :

1. Pengaruh Gaya Kepemimpinan (X1) terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi 0,975 dengan Fhitung sebesar 12,933 dengan koefisien regresi F tabel sebesar 4,03 pada taraf signifikansi $\alpha = 0,01$. Dengan koefisien korelasi 0,975 dapat pula diketahui koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,951 (95,1%). Hal ini berarti 95,1% variasi menguat atau melemahnya kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil temuan penelitian tentang pengaruh gaya kepemimpinan dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan

Singingi ditentukan oleh gaya kepemimpinan.

2. Pengaruh Iklim Organisasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi 0,973 dengan Fhitung sebesar 934,077 dengan koefisien regresi F tabel sebesar 4,03 pada taraf signifikansi $\alpha = 0,01$. Dengan koefisien korelasi 0,973 dapat pula diketahui koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,947 (94,7%). Ini artinya 94,7% variasi menguat atau melemahnya kualitas pelayanan ditentukan oleh iklim organisasi.

3. Pengaruh Gaya Kepemimpinan (X1) dan Iklim Organisasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi 0,973 dengan Fhitung sebesar 934,077 dengan koefisien regresi F tabel sebesar 4,03 pada taraf signifikansi $\alpha = 0,01$.

Dengan koefisien korelasi 0,973 dapat pula diketahui koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,947 (94,7%). Ini artinya 94,7% variasi menguat atau melemahnya kualitas pelayanan ditentukan oleh iklim organisasi.

Singingi dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh langsung gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi. Hal ini menunjukkan bahwa bila gaya kepemimpinan di Dinas Pendidikan

Kabupaten Kuantan Singingi ditingkatkan 100%, maka akan menyebabkan perubahan peningkatan pada kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi sebesar 95,1% dan bila diinterpretasikan pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan termasuk dalam kategori sangat tinggi.

2. Terdapat pengaruh langsung iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi. Hal ini menunjukkan bahwa bila iklim organisasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi ditingkatkan 100%, maka akan menyebabkan perubahan peningkatan pada kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi sebesar 94,7% dan bila diinterpretasikan pengaruh iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan termasuk dalam kategori sangat tinggi.
3. Terdapat pengaruh langsung gaya kepemimpinan dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi. Hal ini menunjukkan bahwa bila gaya kepemimpinan dan iklim organisasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi ditingkatkan 100%, maka akan menyebabkan perubahan peningkatan pada kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi sebesar 96% dan bila diinterpretasikan pengaruh gaya kepemimpinan dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan termasuk dalam kategori sangat tinggi.

Berdasarkan simpulan tersebut maka implikasi dari penelitian ini adalah, (1) Kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang positif dengan gaya kepemimpinan, sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya perbaikan gaya kepemimpinan dari kepala sekolah. (2) Kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang positif dengan iklim organisasi, sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu meningkatkan iklim organisasi yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi dengan cara memperhatikan penampilan fisik, kesiapan dan kesediaan dalam memberikan layanan sebaik mungkin, pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan, serta kemampuan memahami sesama.

Maka rekomendasi yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah

1. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi, diperlukan peningkatan kualitas gaya kepemimpinan, dengan memperbaiki cara pengambilan keputusan, pengembangan bawahan, dan pengambilan keputusan.
2. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi, diperlukan peningkatan kualitas iklim organisasi dengan memperjelas identitas organisasi, memperkuat komitmen kolektif, memperkuat pengikat anggota dan meningkatkan stabilitas sosial.
3. Secara keseluruhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi maka perlu ditingkatkan gaya kepemimpinan, iklim organisasi, oleh karena itu

perlu perbaikan berkelanjutan dengan meningkatkan kinerja karyawan dan mengoptimalkan penggunaan sarana dan parasarana pendukung.

4. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi dilakukan dengan memperbaiki iklim organisasi melalui pengembangan sistem nilai dan aturan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

Arikonto, Suharsimi. 2006. *Menejemen Penelitian. Edisi revisi*. Jakarta ; Rineka Cipta.

ArthaWijaya, I Gede. 2016. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Iklim Organisasi
Kepuasan Karyawan Di Kantor Inspektorat Kabupaten Badung. *Jurnal Manajemen Unud*, (6)1:463-491.

Buchori. 2004. *Motivasi dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.

Darmawan, Didit. 2013. Prinsip-Prinsip Perilaku Organisme. Surabaya: Pena Semesta.

Davis, Keith dan Newstrom, John W. 1989. *Human Behavior at Work*. Singapore : McGraw-Hill.

Dawis. 1996. *Perilaku dalam Organisasi*. Terjemahan Agus Dharma. Jakarta : Penerbit Erlangga.

Elfitri, Rizia. *Kepuasan Kerja Pegawai di Direktorat Pengawasan Bank* 3. Tesis. Jakarta : Universitas Indonesia.

Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rinerka Cipta.

Maslow, Abraham. 1994. *Motivasi dan Kepribadian*. Jakarta: Pustaka Banawan.

Mathis Robert L dan Johnt H.Jackson. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Salemba Empat.

Moekijat. 1991. *Manajemen Kepegawaian*. Bandung : Alumni.

Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Popham. 2001. *Iklim Organisasi Sekolah*. Yogyakarta : Studing.

Riduwan, dkk. (2013). *Cara menggunakan dan memakai (PATH ANALYSIS)*. Bandung : Alfabeta

Syptak, Michael, et.al. job Satisfaction : Putting Theory Into Practice. <http://www.aafp.org/fpm/99100ofm/26.html>.