

The Influence of Leadership Style and Organizational Climate to The Quality of Service in The District Education Office Kuantan Singingi

Ina Merdekawati

SMP Negeri 1 Kuantan Mudik
inamerdekawatispd@gmail.com

Article History

accepted 1/8/2021

approved 17/8/2021

published 1/9/2021

Abstract

The purpose of this study was to analyze the influence of leadership style and organizational climate on the service quality of the Kuantan Singingi District Education Office. This research uses survey method. Data collection techniques using a questionnaire / questionnaire. The population is 62 employees with a sample of 54 people, taken using a random sampling technique. Data analysis used normality test, linearity test, and hypothesis test using Pearson product moment correlation (r), determinant coefficient (KD) and multiple linear regression. The findings of this study are; (1) There is a direct influence of leadership style on service quality (2) There is a direct influence of organizational climate on service quality, and (3) There is a direct influence of leadership style and organizational climate on service quality. Leadership style and organizational climate individually and collectively have an influence on the quality of service of the Kuantan Singingi district education office.

Keywords: *Leadership style, organizational climate, quality of service*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan dinas pendidikan kabupaten kuantan singingi. Penelitian ini menggunakan metode survey. Teknik pengumpulan data menggunakan angket / kuesioner. Populasi berjumlah 62 orang Pegawai dengan sampel 54 orang, diambil 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 (2) Terdapat pengaruh langsung iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan, dan (3) Terdapat pengaruh langsung gaya kepemimpinan dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan. Gaya kepemimpinan dan iklim organisasi secara sendiri maupun bersama mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan dinas pendidikan kabupaten Kuantan Singingi.

Kata kunci: *Gaya kepemimpinan, iklim organisasi, kualitas pelayanan*

Social, Humanities, and Education Studies (SHEs): Conference Series
https://jurnal.uns.ac.id/shes

p-ISSN 2620-9284
e-ISSN 2620-9292



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

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 Priatna 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 didalamnya 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.

Davis 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.

Tujuan penelitian ini adalah (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.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metoda survey, Penelitian ini di laksanakan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi yang beralamat di Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi – Teluk Kuantan Provinsi Riau. Waktu yang diperlukan untuk penelitian tesis ini lebih kurang 4 bulan, dimulai bulan Juli sampai dengan Oktober 2016.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan angket / kuesioner. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 67 orang pegawai dinas pendidikan kabupaten kuantan singingi, dan menggunakan *random sampling* atau sampel acak.

Dengan menggunakan rumus $n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$

Jadi, sampel adalah $n = \frac{67}{(67.(0,05^2)) + 1} = 53,68 \approx$ maka menjadi 54 orang

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian ini meliputi 3 variabel, yaitu variabel gaya kepemimpinan (X_1), iklim organisasi (X_2) dan kualitas pelayanan (Y).

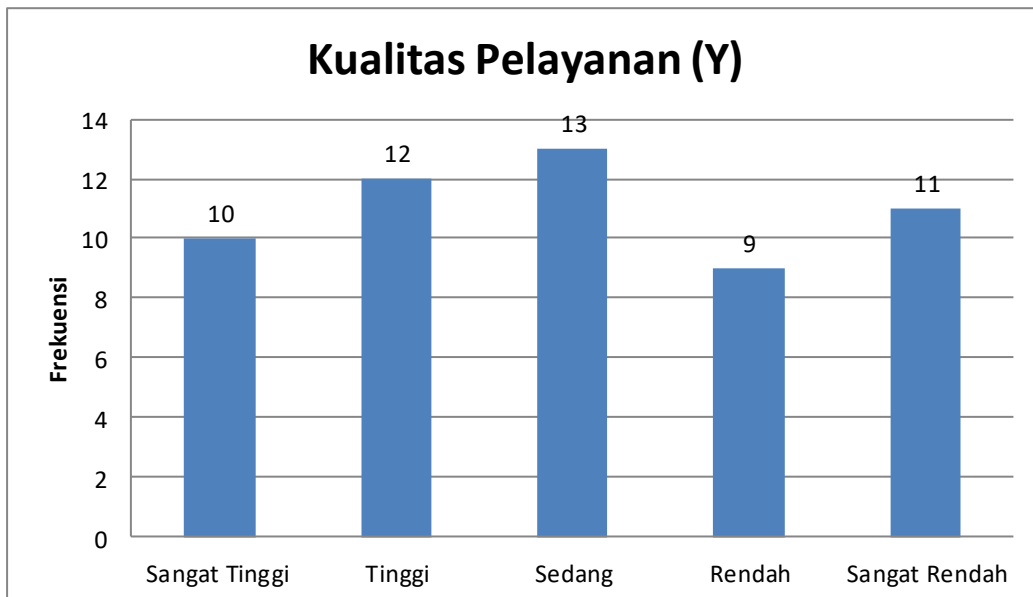
1) Deskripsi Data Kualitas Pelayanan (Y)

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 dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 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 1 berikut:



Gambar 1. Diagram Batang Sebaran Data Variabel Y

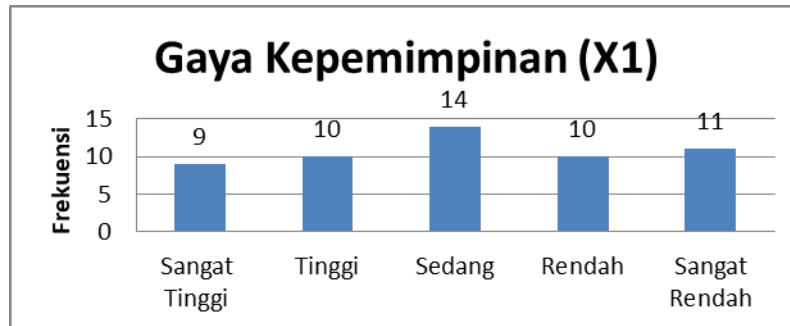
2. Deskripsi Data Gaya Kepemimpinan (X1)

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 2.

Tabel 2. 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 2 berikut :



Gambar 2. Diagram Batang Frekuensi Skor Variabel X1

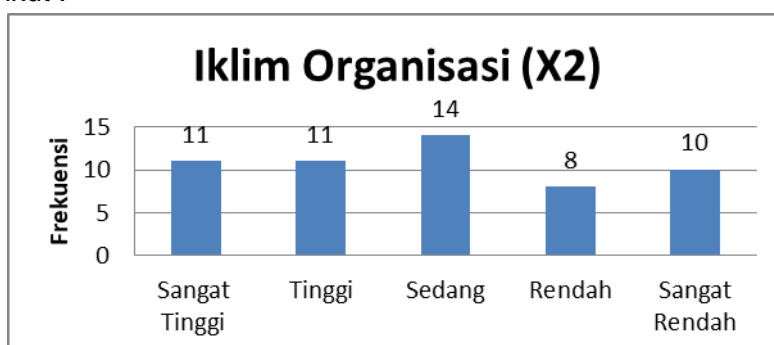
2. Deskripsi Data Iklim Organisasi (X2)

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 3.

Tabel 3. 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 3 berikut :



Gambar 3. Diagram Batang Frekuensi Variabel X2

Tabel 4 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_o : 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, selengkapnya 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 Singingi ditentukan oleh gaya kepemimpinan.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kely Triani (2015) dengan judul penelitian pengaruh gaya kepemimpinan dan kecerdasan emosional terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh gaya kepemimpinan dan kecerdasan emosi terhadap kualitas pelayanan ($r^2=0,338$; $p=0,000$). Hal ini juga berarti bahwa sumbangan efektif kedua variabel terhadap

variabel kualitas pelayanan sebesar 34%, sedangkan 66% disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

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.

Hal ini sesuai dengan penelitian Fajar Kurniawan (2015). Dengan judul penelitian pengaruh iklim organisasi dan kecerdasan emosional terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan pengujian R square diketahui bahwa, nilai Adjusted R Square sebesar 0,708. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 70,8 %. Dimana hubungan antara iklim organisasi dan kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan Uji F, diketahui F hitung (42,236) > F tabel (3,295) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya adalah bahwa iklim organisasi dan kecerdasan emosional secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

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.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Darmadi (2013) dengan judul penelitian pengaruh gaya kepemimpinan dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan di MTs Al manar desa Bener Kecamatan Tenganan Kabupaten Semarang. Uji hipotesis menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 58,6% dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan sebesar 64,4% kemudian pengaruh gaya kepemimpinan dan iklim organisasi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan sebesar 42,8%.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian tentang pengaruh gaya kepemimpinan dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh langsung gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi. Apabila gaya kepemimpinan ditingkatkan 100%, maka kualitas pelayanan meningkat sebesar 95,1%, dalam kategori sangat tinggi.
2. Terdapat pengaruh langsung iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi. Apabila iklim organisasi ditingkatkan 100%, maka kualitas pelayanan sebesar meningkat 94,7%, dalam kategori sangat tinggi.
3. Terdapat pengaruh langsung gaya kepemimpinan dan iklim organisasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi. Apabila gaya

kepemimpinan dan iklim ditingkatkan 100%, maka kualitas pelayanan meningkat sebesar 96%, dalam kategori sangat tinggi.

Berdasarkan simpulan tersebut maka implikasi 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 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardansyah, Muhammad. (2012). Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Kepala Madrasah Dan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Guru Man Tanjung Morawa. *Jurnal Pendidikan*. Jakarta
- Arikonto, Suharsimi. (2006). *Menejemen Penelitian. Edisi revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- 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.
- E Widyastuti, MU Manara. (2014). Pengaruh Gaya Kepemimpinan transformasional dan Iklim Organisasi terhadap Komitmen Organisasi. *Tabularasa Jurnal Psikologi*.
- Fathoni, Abdurrahmat. (2006). *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rinerka Cipta.
- I Nazili, A Yuniawan. (2012). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan: Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi pada karyawan PT Garuda Indonesia Kota Semarang)*. Eprints.undip.ac.id
- 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