

**PERAN LURAH DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN CONCONG LUAR  
KECAMATAN CONCONG KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

**Ngadirin**

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

Kantor Camat Teluk Belengkong

**Hadi Susanto**

**Esa Wahyu Endarti**

Universitas Wijaya Putra Surabaya

**ABSTRACT**

*This study aims to describe the influence of the role of the village head consisting of leadership, planning and supervision of public services partially or simultaneously in Concong Luar Subdistrict, Concong Subdistrict, Indragiri Hilir Regency. This type of research is explanatory research (explanatory research). The samples in this study were 35 people consisting of 9 village officials, 8 RW heads and 18 RT heads. The results showed that the variables of leadership, planning and supervision partially had a significant effect on public services in the Concong Luar Subdistrict, Concong Subdistrict, Indragiri Hilir Regency. The variables of leadership, planning, and supervision simultaneously have a significant effect on public services in the Concong Luar Subdistrict, Concong Subdistrict, Indragiri Hilir Regency.*

*Keywords: Public Services, Leadership, Planning and supervision*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh Peran Lurah yang terdiri dari kepemimpinan, perencanaan dan pengawasan terhadap Pelayanan Publik secara parsial maupun secara simultan di Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir. Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Sampel dalam penelitian ini sejumlah 35 orang yang terdiri dari pegawai kelurahan 9 orang, Ketua RW 8 orang dan Ketua RT 18 orang. Hasil penelitian menunjukkan variabel kepemimpinan, perencanaan, dan pengawasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir. Variabel kepemimpinan, perencanaan, dan pengawasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kepemimpinan, Perencanaan dan pengawasan

## PENDAHULUAN

Sesuai dengan Undang-Undang No. 25 / 2009 Tentang Pelayanan Publik yang berisi mengenai Kewajiban Negara adalah melayani hak dasar masyarakat. Esensi sebuah pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakatnya. Pemerintah diadakan untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggotanya mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Dengan begitu, pemerintah sebagai pelayan masyarakat sudah selayaknya memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan berkualitas selain bermanfaat bagi masyarakat juga berdampak terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri.

Pelayanan Publik melibatkan segenap aparat pemerintahan, baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah bahkan sampai ditingkat desa. Komponen atau aparat dimaksud hendaknya memiliki kemampuan yang optimal dalam pelaksanaan tugasnya. Tepatlah kiranya jika wilayah desa menjadi sasaran penyelenggaraan aktifitas pemerintahan dan pembangunan, mengingat pemerintahan desa merupakan basis pemerintahan terendah dalam struktur pemerintahan Indonesia yang sangat menentukan bagi berhasilnya ikhtiar dalam Pembangunan nasional yang menyeluruh. Hal tersebut sangat penting, karena pemerintah desa beserta aparatnya adalah sebagai administrator penyelenggara utama aktifitas pemerintahan salah satunya Pelayanan publik.

Pembangunan nasional yang digalangkan pemerintah diperuntukan khusus untuk masyarakat baik pada aspek peningkatan ekonomi masyarakat, sosial, kesehatan, pendidikan, dan lainnya. Diperlukan aksi positif dari masyarakat berupa partisipasi guna terlaksananya harapan masyarakat untuk pembangunan. Peran partisipatif ini dari berbagai

pemangku kepentingan yang merasakan manfaat dari pembangunan. Kepala kelurahan merupakan peran pemangku kepentingan dari pihak pemerintah daerah yang memiliki peran terhadap partisipasi masyarakat. Koordinasi dari Kepala kelurahan dan masyarakat sangat penting untuk kelangsungan pembangunan dan memotivasi masyarakat.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN) merupakan wujud nyata pemerintah terhadap masyarakat dalam upaya meningkatkan pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Undang - undang No.12 Tahun 2008, tentang perubahan kedua atas Undang - undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah mengakui adanya otonomi yang dimiliki daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan. Dalam pelaksanaan pembangunan, menurut Siagian mengemukakan, ada lima peran pemimpin yang harus dimiliki dalam pelaksanaan pembangunan, yaitu (1) peran sebagai penentu arah, (2) peran sebagai juru bicara, (3) peran sebagai komunikator, (4) peran sebagai mediator, (5) peran sebagai integrator. (Siagian, 2010).

Pentingnya partisipasi masyarakat antara lain partisipasi masyarakat merupakan suatu alat guna memperoleh informasi mengenai kondisi, kebutuhan, dan sikap masyarakat setempat, yang tanpa kehadirannya program pembangunan serta proyek-proyek akan gagal. Selanjutnya, masyarakat akan lebih mempercayai proyek atau program pembangunan jika merasa dilibatkan dalam proses persiapan dan perencanaannya, karena mereka akan lebih mengetahui seluk-beluk proyek tersebut dan akan mempunyai rasa memiliki terhadap proyek tersebut, dan merupakan suatu hak demokrasi bila masyarakat dilibatkan dalam pembangunan masyarakat mereka sendiri. Dari

pemaparan diatas maka diperlukan peran kepala kelurahan.

Peran kepala kelurahan adalah merencanakan, memikirkan dan membuat langkah-langkah yang perlu dilakukan sebelum pelaksanaan kerja nyata direalisasikan agar pelaksanaan dapat berjalan dengan baik atau sistematis, tidak ada yang tumpah tindih dan tidak ada yang terlewatkan seperti dalam merencanakan kegiatan gotong royong. Selanjutnya, kepala kelurahan melakukan pengawasan terhadap kegiatan gotong royong tersebut. Dimana pengawasan ini merupakan suatu proses untuk memastikan bahwa semua aktivitas yang terlaksana telah sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya dan jika terjadi kesalahan dapat diperbaiki dengan segera.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepemimpinan, perencanaan, pengawasan dan pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir. Selain itu untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh secara parsial kepemimpinan, perencanaan dan pengawasan terhadap pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir, dan untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh secara simultan kepemimpinan, perencanaan, pengawasan dan pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir.

Beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian ini telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, antara lain Artika Yasinda (2017) dengan judul Peranan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Kegiatan Gotong Royong Di Desa Gedung Gumanti Kecamatan Tegineneng Kabupaten Pesawaran Tahun 2017. Hasil penelitian berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, bahwa peranan kepala desa dalam meningkatkan partisipasi masyarakat pada kegiatan

gotong royong yaitu kurang berperan karena dalam perencanaan, penggerakan, dan pengawasan kegiatan gotong royong kepala desa kurang memaksimalkan perannya serta partisipasi masyarakat pada kegiatan gotong royong yaitu kurang berpartisipasi, karena kurang rasa kebersamaan, kepedulian serta kesadaran masyarakat akan pentingnya berpartisipasi pada kegiatan gotong royong.

Selanjutnya penelitian Salasiah (2015) dengan judul Studi Tentang Peran Lurah Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Kelurahan Sempaja Utara. Kesimpulan dari Studi tentang peran Lurah dalam pelaksanaan pembangunan di Kelurahan Sempaja Utara yaitu peran Lurah sudah cukup baik dalam menjalankan perannya sebagai pemimpin. Walaupun begitu disini lain terkait masalah yang sering terjadi di Kelurahan Sempaja Utara mengenai masalah sengketa tanah dalam hal ini Lurah perlu akomodasi yaitu membicarakan masalah tersebut dengan pihak yang bersangkutan kemudian mencari solusi yang terbaik dalam menangani permasalahan yang ada dan tetap berusaha kedepannya pembangunan di Kelurahan Sempaja Utara akan lebih baik.

Terakhir penelitian Danang Setya Ramadhani (2016) dengan judul Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Hasil penelitian ini adalah: (1) ada pengaruh positif antara kepemimpinan dengan kinerja pegawai sebesar 70,5% terhadap kinerja pegawai hal tersebut dilihat dari  $r^2$  sebesar 0,705; (2) ada pengaruh positif antara motivasi terhadap kinerja pegawai sebesar 20,7% . Hal tersebut didapat dari hasil analisis  $r^2$  sebesar 0,207 (3) ada pengaruh positif antara kepemimpinan dan motivasi secara bersama-sama dengan kinerja pegawai sebesar 73,6 dan sebesar 26,4% berasal dari variabel atau faktor lain yang tidak ada di dalam penelitian ini. Hal tersebut didapat dari hasil analisis  $r^2$  sebesar 0,736. Variabel kepemimpinan memiliki sumbangan

relatif terhadap kinerja pegawai sebesar 89,23% dan 65,67% sumbangan efektif. Motivasi memiliki sumbangan relatif terhadap kinerja pegawai sebesar 10,77% dan memiliki 7,92% sumbangan efektif.

## **TINJAUAN TEORETIS**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

A.S. Moenir A (2002: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

- a. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan  
Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- d. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopan dan keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

### **Kepemimpinan**

Kepemimpinan terkadang dipahami sebagai kekuatan untuk menggerakkan dan mempengaruhi orang. Kepemimpinan sebagai sebuah alat, sarana atau peruses untuk membujuk orang agar bersedia melakukan sesuatu secara sukarela atau sukacita. Ada beberapa faktor yang dapat menggerakkan orang karena ancaman, penghargaan, otoritas, dan bujukan.

Rivai dan Mulyadi (2009) menjelaskan bahwa kepemimpinan merupakan proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya. Selain itu juga mempengaruhi interpretasi mengenai peristiwa-pristiwa para pengikutnya, pengorganisasian dan aktivitas-aktivitas untuk mencapai sasaran, memelihara hubungan kerja sama dan kerja kelompok, perolehan dukungan dan kerja sama dari orang-orang di luar kelompok atau organisasi.

Menurut Hasibuan (2007) Kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan, agar mau bekerjasama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi". Berdasarkan definisi-definisi kepemimpinan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepemimpinan adalah bagian yang dianggap penting dalam manajemen organisasi, yang dimana melekat pada diri seorang pemimpin dalam bentuk kemampuan dan atau proses untuk mempengaruhi orang lain atau bawahan perorangan atau kelompok, agar bawahan perorangan atau kelompok itu mau berperilaku seperti apa yang dikehendaki pemimpin, dan memperbaiki budayanya, serta memotivasi perilaku bawahan dan mengarahkan ke dalam aktivitas-aktivitas positif yang ada hubungannya dengan pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut Davis yang dikutip oleh Reksohadiprodjo dan Handoko (2013), ciri-ciri utama yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin :

1) Kecerdasan (*intelligence*)

Penelitian-penelitian pada umumnya menunjukkan bahwa seorang pemimpin yang mempunyai tingkat kecerdasan yang lebih tinggi daripada pengikutnya, tetapi tidak sangat berbeda.

2) Kedewasaan, Sosial dan Hubungan Sosial yang luas ( *Social maturity and Breadht*)

Pemimpin cenderung mempunyai emosi yang stabil dan dewasa atau matang, serta mempunyai kegiatan dan perhatian yang luas.

- 3) Motivasi diri dan dorongan berprestasi  
Pemimpin secara relatif mempunyai motivasi dan dorongan berprestasi yang tinggi, mereka berkerja keras lebih untuk nilai instrinsik.
- 4) Sikap-sikap hubungan manusiawi  
Seorang pemimpin yang sukses akan mengakui harga diri dan martabat pengikut-pengikutnya, mempunyai perhatian yang tinggi dan berorientasi pada bawahannya.

### Perencanaan

Perencanaan kegiatan merupakan fungsi pertama dan utama dalam setiap aktifitas-aktifitas manajemen atau administrasi. Perencanaan merupakan dasar, landasan atau titik tolak dalam melaksanakan tindakan-tindakan administratif. Menurut Silalahi (2002) beberapa tujuan perencanaan, yaitu:

- 1) Perencanaan adalah jalan atau cara untuk mengantisipasi dan merekam perubahan (*a way to anticipate and offset change*).
- 2) Perencanaan memberikan pengarahan (*direction*) kepada administrator maupun nonadministrator.
- 3) Perencanaan juga dapat menghindari atau setidak-tidaknya memperkecil atau tumpang tindih dan pemborosan (*waste-ful*) pelaksanaan aktifitas-aktifitas.
- 4) Perencanaan menetapkan tujuan-tujuan dan standar-standar yang akan diguna-kan untuk memudahkan pengawasan.

### Pengawasan

Pengawasan adalah proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh ke-giatan organisasi untuk menjamin agar se-mua pekerjaan yang dilakukan berjalan se-suai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian dkk, 2000). Selain itu, Nawawi dan Hadari (2003) mendefinisikan bahwa pengawasan

adalah suatu proses di mana pimpinan ingin mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya sesuai rencana, perintah, tujuan atau kebijaksanaan yang telah ditentukan. Sementara itu, Guntur dkk. (2005) mengatakan bahwa pengawasan adalah se-bagai keseluruhan kegiatan membandingkan, mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan rencana yang telah di-tetapkan sebelumnya dengan kriteria, norma dan standar.

Pengawasan merupakan suatu proses untuk menetapkan pekerjaan, menilai serta mengoreksi pelaksanaan pekerjaan agar sesuai perencanaan dan tujuan organisasi (Manullang, 1996) yang dibandingkan dan diukur berdasarkan kriteria, norma dan standar yang telah ditetapkan (Guntur dkk, 2005). Pengawasan memerlukan pemilihan orang yang tepat yang mampu melaksanakan, menimbulkan minat serta mengajarkan implementasi tiap pekerjaan (Halsey, 2003).

Menurut Sastrohadiwiryo (2002) pengawasan manajemen adalah suatu proses atau kegiatan pada masing-masing pusat pertanggungjawaban yaitu dengan mana manajemen menjamin bahwa organisasi melaksanakan strateginya dengan efektif dan efisien. Proses pengawasan manajemen terdiri dari empat tahap yaitu:

- 1) penyusunan program;
- 2) penyusunan anggaran,
- 3) pelaksanaan dan pengukuran; dan
- 4) pelaporan dan analisis.

## METODE PENELITIAN

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei yang berupa penelitian *eksplanatory* (penelitian penjelasan). Penelitian *eksplanatory* merupakan penelitian yang menggunakan data yang sama, yang menjelaskan hubungan kausal antar variabel yang diteliti.

Pendekatan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan sebuah pendekatan penelitian yang digunakan dalam meneliti dan mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dengan menggunakan bantuan statistik guna untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya (Nasir, 1995).

## Teknik Analisis Data

Analisis data penelitian dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif, yaitu statistik yang dipergunakan untuk menganalisa data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2013). Analisis regresi linier berganda adalah untuk mengetahui adanya pengaruh variabel bebas baik secara parsial dan simultan, dan dilakukan karena variabel bebasnya lebih dari satu. Jadi analisis ini dapat dilakukan jika jumlah variabel bebasnya minimal dua (Sugiyono, 2013).

Model regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan pengaruh kepemimpinan, perencanaan, pengawasan dan pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir. Dalam penelitian ini secara operasional menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + e$$

Dimana:

Y : Pelayanan Publik

$\alpha$  : Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  : Koefisien regresi linier berganda

$X_1$  : Kepemimpinan

$X_2$  : Perencanaan

$X_3$  : Pengawasan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Kelurahan juga melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dengan disertai pembiayaan dan sarana prasarana. Adapun fungsi Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir adalah

- 1) Pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan.
- 2) Pemberdayaan Masyarakat.
- 3) Pelayanan masyarakat.
- 4) Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- 5) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.
- 6) Pembinaan lembaga kemasyarakatan.
- 7) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati dengan tugas dan fungsinya.

Data responden dalam penelitian ini dibedakan berdasarkan jenis kelamin dan usia. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin diketahui dari 35 orang responden, terdapat 20 orang (57,14%) adalah laki-laki dan sebesar 15 orang (42,86%) adalah perempuan. Selanjutnya komposisi responden berdasar usia

diketahui bahwa responden yang berusia 20 - 29 tahun sebanyak 9 orang (25,71%), responden yang berusia antara 30 - 39 tahun sebanyak 11 orang (31,43%), sedangkan responden yang berusia antara 40 - 49 tahun sebanyak 10 orang (28,57%) dan usia 50 - 56 tahun sebanyak 5 orang (14,29%).

### Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk meramalkan bagaimana naik turunnya variabel dependen, bila variabel independen sebagai faktor prediktor dinaikan atau diturunkan nilainya. Model regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel kepemimpinan, perencanaan dan pengawasan terhadap pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen seperti tertera pada Tabel 1.

**Tabel 1**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.756	12.650		.455	.652
	X1	1.644	.570	.437	2.885	.007
	X2	.222	.287	.118	2.774	.045
	X3	.571	.380	.231	2.502	.043

a. Dependent Variable: Y

Sesuai dengan model analisis yang digunakan, maka persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + e$$

$$Y = 5,756 + 1,644.X_1 + 0,222.X_2 + 0,571.X_3$$

Nilai-nilai koefisien regresi linier berganda dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta sebesar 5,756 menunjukkan apabila variabel kepemimpinan, perencanaan dan

pengawasan bernilai 0, maka pelayanan publik sebesar 5,756 satuan. Hal ini berarti tanpa adanya variabel bebas yaitu variabel kepemimpinan, perencanaan dan pengawasan maka pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir akan tetap sebesar 5,756.

Koefisien regresi kepemimpinan ( $\beta_1$ ) bernilai positif (+) yang artinya jika variabel kepemimpinan ( $\beta_1$ ) mengalami

peningkatan, maka variabel pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir juga akan mengalami peningkatan pula dan sebaliknya. Nilai koefisien regresi kepemimpinan ( $\beta_1$ ) sebesar 1,644 yang menunjukkan bahwa jika variabel kepemimpinan ( $\beta_1$ ) mengalami perubahan sebesar satu satuan maka variabel pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir akan mengalami perubahan sebesar 1,644 dikali satu satuan.

Koefisien regresi perencanaan ( $\beta_2$ ) bernilai positif (+) yang artinya jika variabel perencanaan ( $\beta_2$ ) mengalami peningkatan maka variabel pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir Kantor juga akan mengalami peningkatan pula dan sebaliknya. Nilai koefisien regresi perencanaan ( $\beta_2$ ) sebesar 0,222 menunjukkan jika variabel perencanaan ( $\beta_2$ ) mengalami perubahan sebesar satu satuan maka variabel pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir akan mengalami perubahan sebesar 0,222 dikali satu satuan.

Koefisien regresi pengawasan ( $\beta_3$ ) bernilai positif (+) yang artinya jika variabel pengawasan ( $\beta_3$ ) mengalami peningkatan maka variabel pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir Kantor juga akan mengalami peningkatan pula dan sebaliknya. Nilai koefisien regresi pengawasan ( $\beta_3$ ) sebesar 0,571 menunjukkan jika variabel pengawasan ( $\beta_3$ ) mengalami perubahan sebesar satu satuan maka variabel pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir akan mengalami perubahan sebesar 0,571 dikali satu satuan.

#### Nilai Koefisien Regresi (*R Square*)

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari variabel kepemimpinan, perencanaan dan pengawasan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir dapat ditentukan dengan besarnya nilai *R square*. Berdasarkan hasil analisis, nilai *R square* yang diperoleh seperti tertera dalam Tabel 2.

**Tabel 2**  
**Besaran Nilai Koefisien Regresi (*R square*)**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.570 <sup>a</sup>	.325	.260	3.935

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Berdasarkan data dalam Tabel 2 diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,325. Ini artinya kontribusi variabel kepemimpinan, perencanaan dan pengawasan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir sebesar 0,325 atau 32,5%. Sedangkan sisanya sebesar 0,675 atau 67,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

#### Pengujian Hipotesis secara Simultan

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui secara simultan pengaruh variabel kepemimpinan, perencanaan dan pengawasan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir. Adapun kriteria yang digunakan dalam Uji F hitung dalam penelitian apabila :

- Jika nilai signifikan < 0,05, hipotesis diterima, yang artinya secara simultan kepemimpinan, perencanaan dan pengawasan

berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir.

- Jika nilai signifikan > 0,05 hipotesis ditolak, yang artinya secara simultan kepemimpinan, perencanaan dan

pengawasan tidak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir.

Hasil pengujian hipotesis secara simultan diperoleh hasil yang tertera pada Tabel 3

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Secara Simultan (Nilai F hitung)**

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	231.176	3	77.059	4.977	.006 <sup>a</sup>
	Residual	479.967	31	15.483		
	Total	711.143	34			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil analisis ANOVA<sup>a</sup> dalam Tabel 3 diperoleh nilai F hitung sebesar 4,977 dan nilai signifikansi sebesar 0,006 yang ternyata lebih kecil dari derajat kebebasan yang digunakan yaitu sebesar 0,05 ( $0,006 < 0,05$ ). Dengan demikian terlihat bahwa pengaruh variabel kepemimpinan, perencanaan dan pengawasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir.

Berdasar pengujian tersebut diatas maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima, atau dengan kata lain bahwa hipotesis penelitian dapat dibuktikan kebenarannya. Artinya variabel kepemimpinan, perencanaan dan pengawasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir.

#### **Pengujian Hipotesis secara Parsial**

Uji t (uji parsial) ini adalah untuk mengetahui berpengaruh (signifikan) atau tidak antara variabel kepemimpinan,

perencanaan dan pengawasan terhadap pelayanan publik di Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir.. Pengujian hipotesis dilakukan uji statistik yaitu uji t, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- Jika nilai signifikansi untuk t hitung lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05) (signifikan < 0,05) hipotesis diterima, berarti ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.
- Jika nilai signifikansi untuk t hitung lebih besar dari nilai  $\alpha$  (0,05) (signifikan > 0,05) hipotesis ditolak, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

Dengan ketentuan yang penerimaan dan penolakan pengujian hipotesis secara parsial, maka berdasarkan hasil nilai t hitung yang terdapat dalam Tabel 4.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Secara Parsial (Nilai t Hitung)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.756	12.650		.455	.652
	X1	1.644	.570	.437	2.885	.007
	X2	.222	.287	.118	2.774	.045
	X3	.571	.380	.231	2.502	.043

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan data dalam Tabel 4 diperoleh hasil hipotesis : Koefisien nilai variabel kepemimpinan, diperoleh nilai t hitung 2,885 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,007. Dengan demikian nilai signifikansi yang didapat ternyata lebih kecil dari nilai derajat kesalahan yaitu sebesar 0,05 ( $0,007 < 0,05$ ). Hasil itu menunjukkan secara parsial variabel kepemimpinan berpengaruh terhadap pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir.

Koefisien nilai variabel perencanaan, diperoleh nilai t hitung 2,774 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,045. Dengan demikian nilai signifikansi yang didapat ternyata lebih kecil dari nilai derajat kesalahan yaitu sebesar 0,05 ( $0,045 < 0,05$ ). Hasil itu menunjukkan secara parsial variabel perencanaan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir.

Koefisien nilai variabel pengawasan, diperoleh nilai t hitung 2,502 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,043. Dengan demikian nilai signifikansi yang didapat ternyata lebih kecil dari nilai derajat kesalahan yaitu sebesar 0,05 ( $0,043 < 0,05$ ). Hasil itu menunjukkan secara parsial variabel pengawasan berpengaruh

signifikan terhadap pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir.

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa variabel kepemimpinan, perencanaan dan pengawasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir yang berarti bahwa hipotesis penelitian yang diajukan seluruhnya dapat diterima.

#### **Pembahasan**

##### **Pengaruh Kepemimpinan terhadap Pelayanan Publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan seperti yang tersaji, bahwa *Unstandardized Coefficients Beta* nilai dari variabel kepemimpinan yaitu sebesar 1,644 dan nilai t hitung sebesar 2,885 dengan signifikan sebesar 0,007. Peningkatan dan penurunan pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir dalam konsep penelitian ini dapat dipengaruhi oleh kepemimpinan.

Hasil pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan kepemimpinan secara parsial

terhadap pelayanan publik dapat dibuktikan. Dengan demikian dengan adanya peningkatan kepemimpinan akan meningkatkan pelayanan publik. Kepemimpinan sangat erat kaitannya dengan manajemen, sebab sukses tidaknya suatu tujuan yang hendak dicapai oleh suatu perusahaan tergantung dari kepemimpinan seorang kepala kelurahan.

### **Pengaruh Perencanaan terhadap Pelayanan Publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan seperti yang tersaji, bahwa *Unstandardized Coefficients Beta* nilai dari variabel perencanaan yaitu sebesar 0,222 dan nilai *t* hitung sebesar 2,774 dengan signifikan sebesar 0,045. Peningkatan dan penurunan pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir dalam konsep penelitian ini dapat dipengaruhi oleh perencanaan.

Hasil pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan perencanaan secara parsial terhadap pelayanan publik dapat dibuktikan. Dengan demikian dengan adanya peningkatan perencanaan akan meningkatkan pelayanan publik.

Perencanaan adalah proses yang mendefinisikan tujuan dari organisasi, membuat strategi digunakan untuk mencapai tujuan dari organisasi, serta mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Perencanaan merupakan proses-proses yang penting dari semua fungsi manajemen sebab tanpa perencanaan (*planning*) fungsi pengorganisasian, pengontrolan maupun pengarahan tidak akan dapat berjalan.

### **Pengaruh Pengawasan terhadap Pelayanan Publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan seperti yang tersaji, bahwa *Unstandardized Coefficients Beta* nilai dari variabel pengawasan yaitu sebesar 0,571 dan nilai *t* hitung sebesar 2,502 dengan signifikan sebesar 0,043. Peningkatan dan penurunan pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir dalam konsep penelitian ini dapat dipengaruhi oleh pengawasan.

Hasil pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan pengawasan secara parsial terhadap pelayanan publik dapat dibuktikan. Dengan demikian dengan adanya peningkatan pengawasan akan meningkatkan pelayanan publik.

Fungsi pengawasan dalam manajemen adalah proses memastikan bahwa semua yang dijalankan telah sesuai dengan acuan yang sudah direncanakan. Fungsi manajemen pengawasan juga disebut dengan fungsi pengendalian atau *controlling*. Fungsi ini menjadi kesatuan sebagai fungsi manajemen. selain fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian dan fungsi pengarahan.

### **SIMPULAN**

Kepemimpinan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir, berarti hipotesis diterima secara jelas. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai yang baik dari variabel kepemimpinan mampu memberikan pengaruh yang baik terhadap pelayanan publik. Perencanaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir, berarti hipotesis diterima secara jelas. Hasil dari pendistribusian pada variabel ini konsisten sehingga dapat berpengaruh positif terhadap pelayanan publik. Pengawasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik pada

Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir, berarti hipotesis diterima secara jelas. Hasil dari pendistribusian pada variabel ini konsisten sehingga dapat berpengaruh positif terhadap pelayanan publik. Kepemimpinan, perencanaan dan pengawasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir, berarti hipotesis diterima secara jelas. Hasil pengujian ini memberikan gambaran secara simultan bahwa variabel kepemimpinan, perencanaan dan pengawasan perlu diperhatikan secara seksama, hasil penelitian ini sangat jelas mampu mempengaruhi pelayanan publik pada Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir.

Kantor Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir diharapkan mempertahankan dan selalu memberikan kemudahan bagi masyarakat hal ini menyangkut kesederhanaan dalam proses pengurusan produk pelayanan dan selalu memperhatikan jika ada yang perlu ditanyakan kepada pegawai Kantor Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir.

Kantor Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir diharapkan selalu memberikan kejelasan-kejelasan kepada pemohon produk pelayanan dalam hal ini syarat-syarat yang dibutuhkan dengan menyediakan papan informasi sebanyak-banyaknya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, Ahmad. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka. Jakarta.
- Allison, M., dan Kaye, J. 2005. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Nirlaba*. Yayasan Obor Indonesia. Jakarta.
- Anoraga, Pandji. 2010. *Manajemen Bisnis*. Edisi Kedua. Rineka Cipta. Jakarta.
- Dani Iskandar, dkk, 2014. *Kewirausahaan*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Gujarati, Damodar. 2001. *Ekonometrika Dasar*. Erlangga. Jakarta.
- Guntur, Muhammad, dkk, 2005, *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. FEIS UNM, Makassar.
- Handoko, 2002. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2. BPFE. Yogyakarta.
- Hasibuan, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN. Yogyakarta.
- Hasibuan, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hasibuan, H. Malayu S. P 2008, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE. Yogyakarta.
- Heidjrachman dan Suad, Husnan, 2012. *Manajemen Personalia*, Edisi Keempat. BPFE. Yogyakarta.
- Inu Kencana Syafiiie dkk, 1999. *Ilmu Administrasi Publik*, PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Manullang. Marihot, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE. Yogyakarta.
- Manullang, 2008, *Dasar-Dasar Manajemen*. Ghalia Indonesia (GI). Yogyakarta.
- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Gadjah Mada University Press.
- Handoko T. H. dan Reksohadiprojo S., 1987. *Organisasi perusahaan: Teori, Struktur, dan Perilaku*. Edisi kedua. BPFE. Yogyakarta.
- Rivai, Veithzal, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

- Rivai, Veitzhal dan Mulyadi, Deddy. 2009. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Rajawali pers. Jakarta.
- Salasiah, 2015. Studi Tentang Peran Lurah Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Kelurahan Sempaja Utara, eJournal Administrasi Negara. UNMUL
- Siswanto Sastrohadiwiryono, 2003, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, edisi. 2. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Siagian, Sondang P, 2005, *Organisasi Kepemimpinan Dan Prilaku Administrasi*. Penerbit Gunung Agung. Jakarta.
- Siagian, Sondang P, 2010. *Teori Dan Kepemimpinan*, Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: Bumi Aksara. Jakarta.
- Silalahi, Ulber. 2002. *Pemahaman Praktis Asas-asas Manajemen*. Mandar Maju. Bandung.
- Sugandha & Dann. 2011. *Kepemimpinan di dalam Organisasi Masyarakat*. Sinar Baru. Jakarta.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Viethzal, Rivai. 2004. *Organization Excellence*. Vinchisto Publication. Bogor.