



Peran pemimpin dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah Holimombo Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton

La Manguntara¹, Aris Cahyadi²

^{1,2}Universitas Halu Eleo

¹lamanguntara1973.kendari@gmail.com, ²Ariscahyadi12@gmail.com

Info Artikel :

Diterima :

5 April 2023

Disetujui :

15 April 2023

Dipublikasikan :

25 April 2023

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran pemimpin dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah Holimombo dan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah Holimombo. Teknik penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, peran pemimpin dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Holimombo terbagi menjadi tiga yakni peran pencarian alur dimana peran Lurah sudah baik dan sudah berjalan sesuai dengan visi misi, peran penyelarasan dimana peran Lurah sudah cukup baik dengan cara memastikan bahwa struktur, sistem, dan proses operasional berjalan dengan baik, dan peran pemberdayaan dimana peran Lurah sudah cukup baik dengan memberikan kepercayaan lebih kepada para pegawainya. Sedangkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah Holimombo terbagi menjadi lima dimensi yakni dimensi berwujud dimana kualitas pelayanannya sudah cukup baik walaupun masih ada beberapa kekurangan, dimensi kehandalan dimana ada beberapa beberapa masyarakat yang masih bingung dengan standar pelayanan yang diberikan, dimensi ketanggapan dimana para pegawai Kelurahan cukup tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan, dimensi jaminan dimana jaminan berupa waktu pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan sudah cukup baik, dan dimensi empati dimana perhatian yang diberikan oleh pegawai Kelurahan kepada masyarakat sudah cukup baik.

Kata Kunci: Peran pemimpin; Kualitas pelayanan; Pemberdayaan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the role of leaders in improving the quality of public services at the Holimombo Lurah Office and to determine the quality of public services at the Holimombo Lurah Office. This research technique uses a qualitative-descriptive method. The results of this study indicate that the role of the leader in improving the quality of public services at the Holimombo Lurah Office is divided into three, namely the role of finding a path where the Lurah's role is good and is running according to the vision and mission, the role of alignment where the Lurah's role is good enough by ensuring that the structure, systems, and operational processes are running well, and the role of empowerment where the Lurah's role is good enough by giving more trust to his employees. While the quality of public services at the Holimombo Lurah Office is divided into five dimensions, namely the tangible dimension where the service quality is quite good although there are still some deficiencies, the reliability dimension where there are some people who are still confused about the service standards provided, the responsiveness dimension where the Kelurahan employees are quite responsive and fast in providing services, the guarantee dimension where the guarantee in the form of service time provided by Kelurahan employees is good enough, and the empathy dimension where the attention given by Kelurahan employees to the community is quite good.

Keywords: Leader role; Service quality; Empowerment



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan kinerja terutama kedisiplinan aparatur dalam mengemban tanggung jawab dan tugasnya. Pelimpahan wewenang Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pemerintahan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintah di daerah.

Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik serta untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan tujuan negara diperlukan peran serta dari aparatur pemerintah baik pusat maupun daerah. Salah satu tantangan yang di hadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menghadirkan aparatur pemerintah yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dan dapat menampung aspirasi dari masyarakat. Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah.

Menurut Biddle dan Thomas, peran adalah perilaku yang diharapkan dari pemegang kedudukan. Sedangkan dalam kamus besar Bahasa Indonesia peran diartikan sebagai perilaku yang diharapkan dari seseorang yang berkedudukan di masyarakat. Mengenai peranan, Horoepotri, Arimbi, dan Santosa (2003), peran dapat dibagi menjadi beberapa dimensi yaitu peran sebagai suatu ketentuan atau peraturan yang dapat dilaksanakan, peran merupakan strategi untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat, peran sebagai cara untuk mengurangi dan meredakan konflik, dan peran dilakukan sebagai upaya mengurangi masalah psikologis masyarakat seperti perasaan ketidakberdayaan, perasaan tidak percaya diri dan perasaan bahwa diri mereka bukan komponen penting dalam masyarakat.

Kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten yang berada di bawah Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Camat. Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Hubungan kerja Kecamatan dengan Kelurahan bersifat hierarki. Pembentukan Kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan secara berdayaguna, berhasil dalam pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Sebagai pimpinan tertinggi di Kelurahan, Lurah mempunyai tugas pokok yaitu menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Selain itu Lurah sebagai pimpinan bertanggungjawab dalam manajemen pembagian dan pelaksanaan tugas aparatur, serta melakukan pengawasan terhadap pegawai Kelurahan. Untuk menjamin semua hal tersebut dapat berjalan dengan baik maka Kelurahan harus memiliki pemimpin dengan kemampuan yang mampu mengoptimalkan hal-hal tersebut. Salah satu cara yang dapat dilakukan pimpinan adalah mempengaruhi bawahan supaya memiliki kesamaan arah pandang dengan pemimpin. Hal ini dimaksudkan supaya pemimpin dapat mempengaruhi bawahan agar dapat bekerja sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pimpinan.

Pelayanan masyarakat menjadi hal yang paling penting karena berhubungan dengan komunitas masyarakat yang sangat banyak. Dalam hal ini negara sebagai sebuah organisasi harus memainkan perannya sebagai institusi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini pelayanan masyarakat merupakan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah secara langsung memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Namun yang terjadi saat ini munculnya fenomena birokrasi pemerintah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan masyarakat yang sering diartikan dalam konotasi yang berbeda oleh masyarakat. Birokrasi lebih cenderung dinilai oleh masyarakat adalah sebuah proses layanan yang sangat berbelit-belit dan panjang ketika masyarakat berurusan dengan aparatur pemerintah. Maka dalam hal ini birokrasi yang cenderung dinilai adanya pemborosan aparatur dan tidak efisien serta lambat dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dinilai perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini tentunya sangat dipengaruhi kepemimpinan yang baik untuk penyempurnaan manajemen pemerintahan sebagai suatu kebutuhan yang mendesak guna peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat.

Menurut pengamatan awal peneliti, menunjukkan bahwa kemampuan pemerintah Kelurahan dalam melaksanakan tugas masih belum efektif. Hal ini dapat dilihat dari belum efektifnya dalam pelayanan administrasi, kurangnya kualitas sumber daya aparatur, dan etika dalam pelayanan administrasi. Hal itu terjadi karena adanya pengaruh berbagai faktor, antara lain terutama faktor kemampuan sumber daya aparatur Kelurahan sebagai penyelenggara yang belum optimal. Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang menarik untuk di kaji adalah bagaimana peran pemimpin dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah Holimombo serta bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah Holimombo Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton.

Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui peran pemimpin di Kelurahan Holimombo serta untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Lurah Holimombo Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton. Dan manfaat dari penelitian ini yaitu Bagi peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam masalah kepemimpinan, khususnya yang bersangkutan dengan peran

pemimpin dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Di samping sebagai pembanding antara teori yang di dapat dari bangku kuliah dan observasi ke tempat yaitu Kantor Lurah Holimombo, kecamatan Pasarwajo, Kabupaten Buton. Dan Bagi jurusan Administrasi Publik, hasil penelitian ini merupakan informasi berharga mengenai peran pemimpin dalam meningkatkan kinerja secara umum dan khusus sebagaimana di terapkan di Kantor Lurah Holimombo, Kecamatan Pasarwajo, Kabupaten Buton.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang ditelaah dengan menggunakan metode deskriptif, untuk memperoleh hasil secara mendalam dan menyeluruh mengenai peran pemimpin lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada penelitian ini yang menjadi sumber informasi yaitu Lurah, Kepala Seksi, dan perwakilan masyarakat Kelurahan Holimombo. Sumber data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari lokasi penelitian melalui observasi dan wawancara. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung baik yang didapat dari lokasi penelitian atau di luar lokasi penelitian seperti dokumen, buku, catatan-catatan, jurnal, dan laporan. Pengumpulan data dalam penelitian ini (Sugiono, 2017) yaitu dokumentasi, Ibservasi, dan interview (wawancara).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Pemimpin Kelurahan Holimombo

Kepemimpinan merupakan faktor kunci dari keberhasilan organisasi, karena suatu organisasi akan berhasil atau bahkan gagal sebagian besar ditentukan oleh faktor kepemimpinan. Peran kepemimpinan tidaklah lepas dari kemampuan seorang pemimpin yang baik. Secara garis besar pemimpin dapat didefinisikan sebagai sosok karismatik yang mampu membuat keputusan yang baik dan mampu mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Peran kepemimpinan dikutip dari Covey (Robbins, 2006), peran kepemimpinan menjadi tiga bagian, yaitu:

Peran *Pathfinding* (Pencarian Alur)

Berdasarkan hasil penelitian dengan melakukan wawancara dengan sejumlah informan menunjukkan bahwa peran menentukan Visi kepemimpinan sangat penting dalam keberhasilan suatu kelurahan. Visi merupakan suatu pernyataan yang berisi arahan yang jelas tentang apa yang harus diperbuat organisasi atau Kelurahan di masa yang akan datang. Karena itulah, jika ingin menjadi seorang pemimpin, maka harus menjadi pemimpin yang visioner dan berkarakter. Hasil penelitian menunjukkan, Peran untuk menentukan visi dan misi di Kelurahan Holimombo sudah baik Hal ini dilihat dari kemampuan dari Lurah dalam membuat visi misi sudah baik sudah sesuai dengan kondisi organisasi dan wilayah yaitu Menjadikan Kelurahan terhebat dalam pelayanan. Dengan demikian peneliti mengambil kesimpulan bahwa peran *Pathfinding* (pencarian alur) dalam kepemimpinan Kelurahan Holimombo sudah berjalan sesuai dengan visi misi yang dibuat akan tetapi penerapannya kadang masih ada kekurangan dan semoga kekurangan tersebut kedepannya bisa berubah menjadi lebih baik lagi.

Peran *Aligning* (penyelaras).

Peran untuk memastikan bahwa struktur, system dan proses operasional organisasi memberikan dukungan pada pencapaian visi dan misi. Seorang pemimpin harus piawai menyelaraskan seluruh sistem organisasi agar saling bersinergi. Tentunya hal ini dilakukan dalam rangka menyamakan irama dan frekuensi gerakan. Sehingga semua orang yang ada dalam organisasi mampu bekerja dengan maksimal untuk mencapai visi yang telah ditentukan. Proses penyelarasan ini akan terus berjalan mengiringi pergerakan dan dinamika organisasi. Sehingga dibutuhkan usaha yang terus menerus dan konsisten. Tentunya dengan selalu memperhatikan dan menyesuaikan dengan perubahan di internal dan eksternal lembaga. Oleh karena itu didalam *aligning* ini diperlukan fleksibilitas sehingga memudahkan pemimpin untuk melakukan penyesuaian.

Pada peran ini peneliti bisa mengambil kesimpulan mengenai peran *aligning* (penyelaras) bahwa Lurah Holimombo sudah berperan baik dalam peran penyelaras dengan memastikan bahwa struktur, sistem dan proses operasional berjalan dengan baik dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Holimombo.

Peran *Empowering* (Pemberdaya)

Peran pemberdaya yaitu peran untuk menggerakkan semangat dalam diri orang-orang dalam mengungkapkan bakat, kecerdikan, dan kreativitas laten untuk mengerjakan apapun dan konsisten dengan prinsip-prinsip yang disepakati. Konsep empowerment pada dasarnya adalah upaya menjadikan suasana kemanusiaan yang adil dan beradab menjadi semakin efektif secara struktural, baik dalam kehidupan keluarga, masyarakat, negara, regional, internasional, maupun dalam bidang politik, ekonomi dan lain-lain.

Bagian dari fungsi pemberdayaan adalah upaya pemimpin untuk menumbuhkan lingkungan kerja yang produktif dan penuh dengan kepercayaan serta keoptimisan. Hal ini dimaksudkan agar setiap orang bisa memberikan kemampuan terbaiknya dan selalu berkomitmen kepada organisasi. Dari situlah kemudian seorang pemimpin dituntut untuk bisa memberdayakan seluruh anggotanya. Pemberdayaan yang dimaksud bisa berupaya kepercayaan untuk mendelegasikan anggotanya dalam beberapa pekerjaan.

Seorang pemimpin harus bisa menciptakan sebuah suasana lingkungan kerja yang mampu membuat seluruh anggotanya betah dan nyaman. Sehingga keberadaannya di organisasi tersebut tidak hanya sekedar tercatat sebagai anggota saja. Akan tetapi mereka merasa menjadi bagian penting dari organisasi, merasa puas, dan merasa memiliki. Sehingga dengan begitu diharapkan mereka akan bekerja dengan sepenuh hati dan mencurahkan kemampuan terbaiknya untuk kemajuan organisasi. Pada Peran pemberdaya (*Empowering*) peneliti menyimpulkan bahwa peran pemimpin Kelurahan sudah cukup baik dengan memberikan kepercayaan lebih kepada para pegawainya serta selalu memberdayakan pegawai Kelurahan dengan menggerakkan semangat pegawai agar dapat melakukan kegiatan atau pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik.

Kualitas Pelayanan Publik Kelurahan Holimombo

Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen. Lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk 1990 dalam Hardinsyah (2011:46), yaitu :

Dimensi *Tangible* (berwujud)

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kantor Kelurahan, namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan. Untuk mengukur dimensi *Tangible* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Holimombo dapat diukur melalui indikator yaitu penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan, Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai layanan, di Kantor Lurah Holimombo pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Penampilan sangat mempengaruhi dalam proses pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya untuk melayani pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai. Pada dimensi ini peneliti memberikan kesimpulan mengenai kualitas pelayanan publik dalam dimensi *tangible* (berwujud) sudah cukup baik walaupun ada beberapa kekurangan dalam pelayanan publik seperti tidak adanya ac/kipas angin di Kantor Lurah Holimombo, tetapi selagi kekurangan tersebut masih bisa diatasi dan tidak terlalu mengganggu kelancaran dalam proses pelayanan sekiranya masih bisa di maklumi atau di toleransi.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Untuk mengukur dimensi *Reliability* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Holimombo dapat diukur melalui indikator yang memiliki Standar Pelayanan yang jelas, Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan

acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban kepada masyarakat. Standar ini meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, dan kompetensi pegawai. Namun sebagian masyarakat tidak mengetahui standar pelayanan publik. Memiliki standar pelayanan yang jelas sangat penting untuk pedoman pegawai dalam melayani masyarakat karena dengan berpatokan pada standar pelayanan maka proses pelayanan berjalan dengan baik dan akan mencapai tujuan pelayanan. Dengan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam dimensi *Reliability* (Kehandalan) sudah cukup berjalan dengan baik akan tetapi ada beberapa masyarakat yang masih bingung dengan standar pelayanan yang diberikan oleh Kantor Lurah Holimombo.

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiviness* (ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan dua hal yaitu akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi ini untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Lurah Holimombo dapat diukur melalui indikator yaitu merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, Merespon pengguna layanan merupakan suatu kewajiban bagi pegawai. Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai ketika memberikan respon yang baik. Merespon yang baik akan menimbulkan suatu yang positif bagi kualitas pelayanan publik. Pegawai merespon dan tanggap dengan pengguna layanan dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan. Respon atau tanggapan terhadap semua keluhan dari pengguna layanan merupakan penilaian yang baik bagi pegawai dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Holimombo. Beberapa contoh pelayanan yang ada di kantor Lurah Holimombo yaitu pelayanan surat pengantar pembuatan E-KTP baru, pelayanan surat pengantar pembuatan KK baru/perubahan KK, pelayanan surat keterangan perpindahan penduduk (pindah datang dan pindah keluar), pelayanan pengantar pencatatan dan penerbitan biodata penduduk, dan lain-lain. Pada dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) peneliti menyimpulkan bahwa proses pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan para pegawai kelurahan juga cukup tanggap dan cepat dalam melakukan pelayanan di Kantor Lurah Holimombo.

Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) adalah cakupan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keraguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi masyarakatnya terhadap resiko yang apabila resiko tersebut dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. Untuk mengukur dimensi ini untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Holimombo dapat diukur melalui indikator yaitu pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Pegawai di Kantor Lurah Holimombo memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga, apabila dapat diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Dengan demikian dalam dimensi *Assurance* (Jaminan) peneliti menarik kesimpulan bahwa dalam proses pelayanan pegawai Kelurahan memberikan jaminan dalam hal ini jaminan waktu pelayanan agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu dalam proses pelayanan.

Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi, yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Untuk mengukur dimensi *Emphaty* (Empati) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Holimombo dapat diukur melalui indikator yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kantor Lurah Holimombo harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Terlihat ketika penulis melakukan penelitian masih ada pengguna layanan yang menunggu karena

pegawai yang terkait dengan pengurusan yang diperlukan pegawai sedang tidak berada di Kantor Lurah Holimombo.

Dengan demikian dalam Dimensi *Emphaty* (Empati) peneliti menyimpulkan bahwa empati atau perhatian yang diberikan oleh pegawai Kelurahan kepada masyarakat yang melakukan urusan di Kantor Lurah Holimombo sudah cukup baik. Hal ini dikarenakan faktor sudah saling mengenal satu sama lain. Walaupun masih ada kekurangan-kekurangan dari para pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan akan tetapi kekurangan tersebut masih di maklumi oleh masyarakat. Dan semoga kedepannya bisa menjadi lebih baik lagi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa peran pemimpin dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Holimombo terdapat tiga peran yakni yang pertama,; Peran *Pathfinding* (Pencarian Alur) dimana peran Lurah sudah baik dan sudah berjalan sesuai dengan visi misi. Kedua, Peran *Aligning* (penyelaras) dimana peran Lurah sudah cukup baik dengan cara memastikan bahwa struktur, sistem, dan proses operasional berjalan dengan baik dalam hal ini meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ketiga, Peran *Empowering* (pemberdaya) dimana peran Lurah sudah cukup baik memberikan kepercayaan lebih kepada para pegawainya serta selalu memberdayakan pegawai/staf kelurahan dengan menggerakkan semangat agar dapat melakukan kegiatan atau memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik lagi. Kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Holimombo terdapat lima dimensi yaitu pertama, Dimensi *Tangible* (Berwujud) dimana kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Holimombo sudah cukup baik walaupun masih ada beberapa kekurangan dibagian sarana dan prasarana salah satu contohnya yaitu tidak adanya ac/kipas angin. Kedua, Dimensi *Reliability* (Kehandalan) dimana pada dimensi ini kualitas pelayanan sudah cukup baik akan tetapi ada beberapa masyarakat yang masih bingung dengan standar pelayanan yang diberikan oleh Kantor Lurah Holimombo. Ketiga, Dimensi *Responsiviness* (ketanggapan) dalam dimensi ini kualitas pelayanan sudah cukup baik dimana para pegawai Kelurahan juga cukup tanggap dan cepat dalam memberikan pelayanan. Keempat, Dimensi *Assurance* (Jaminan) dalam dimensi ini kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dalam hal ini jaminan berupa waktu pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan. Kelima, Dimensi *Emphaty* (Empati) pada dimensi ini kualitas pelayanan berupa perhatian yang diberikan oleh pegawai Kelurahan kepada masyarakat sudah cukup baik. Hal ini didasarkan karena sudah saling kenal satu sama lain antara pegawai kelurahan dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Business.
- Bernadine R. W, M.S.W dan Susilo. S, 2006, *Kepemimpinan, Dasar - Dasar dan Pengembangannya*. Yogyakarta: CV. Andi offset
- Biddle, B.J dan Thomas, E. J. 1966. *Role Theory : Concept and Research*. NewYork
- Fahmi, I. 2013. *Perilaku Organisasi* (Teori, Aplikasi, dan Kasus). Bandung [ID]: Alfabeta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Horoepoetri, Arimbi, Santosa, A. 2003, *Peran Serta Masyarakat Dalam Pengelolaan Lingkungan*. Jakarta: Walhi
- Harbani, Pasolong. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Kartini Kartono, *Pemimpin dan Kepemimpinan, Apakah Pemimpin Abnormal Itu?*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 1988.
- Kerlinger, Padhazur. 1987. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Kojoh, F. F., & Papatungan, R. (2014). *Peran Pimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Sam Ratulangi Manado*. *Acta Diurna volume III*.

- Kusuma Wardani, K. A., Dewi Pascarani, N. N., & Supriyanti, N. W. Peranan Kepemimpinan Lurah dalam Pemberdayaan Masyarakat Studi Kasus: Kelurahan Samplangan, Kecamatan Gianyar, Kabupaten Gianyar. *Citizen Charter*, 1(2), 28610.
- Miles, Matthew B dan Amichael Huberman. 2012. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru. *Terjemahan Tjeptep Rohendi Rohisi*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Robbins, S. 2006. Perilaku Organisasi. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Rindengan, M. (2016). Kepemimpinan Lurah dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Tinoor I Kecamatan Tomohon Utara. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 3(1) 1167.
- Siagian, P. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara. Sugiono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Thoha. 2010. Manajemen kepegawaian sipil di Indonesia. Bandung : Fokus Media