

## Kepemimpinan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah

Susilawati<sup>1</sup>, Eljawati<sup>2</sup>, Gradiana Tefa<sup>3</sup>, Siti Nuraisyah Suwanda<sup>4</sup>, Dadang Suwanda<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung (STIA Bandung)

<sup>2,3,5</sup>Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)

<sup>4</sup>Sekolah Tinggi Manajemen PPM Jakarta

\*Correspondence e-mail: ochayd37@gmail.com<sup>1</sup>, eljawati88@gmail.com<sup>2</sup>, gradiana\_tefa@ipdn.ac.id<sup>3</sup>,

SNS@ppm-manajemen.ac.id<sup>4</sup>, dadang\_suwanda@ipdn.ac.id<sup>5</sup>

**Abstrak.** Pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah secara langsung untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Namun yang terjadi saat ini adalah munculnya fenomena pemerintah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik yang sering diartikan dalam konotasi yang berbeda oleh masyarakat. Karena itu, dinilai perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini tentunya sangat dipengaruhi kepemimpinan yang baik untuk penyempurnaan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai suatu kebutuhan yang mendesak guna peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui keterkaitan hubungan kepemimpinan lokal dalam pelaksanaan pelayanan publik sehingga adanya peningkatan kualitas dalam pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari observasi, angket dan studi literatur (*library research*). Penentuan sampel penelitian melalui metode *multistage random sampling* dan merumuskannya ke dalam rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan adanya besaran kualitas pelayanan publik. Bidang kebersihan penanganan kebersihan adalah 4050 atau 67,50% dengan predikat cukup baik. Besaran kepemimpinan dalam penanganan bidang kebersihan adalah 3918 atau 65,30% dengan predikat cukup baik. Terdapatnya perbedaan antara kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan kebersihan penanganan kebersihan di Kecamatan Jatinangor dengan nilai  $\tau = np\text{-}nn/C(n,2) = 0.56$ .

**Kata kunci:** Pelayanan Publik; Kualitas Pelayanan Publik; Kepemimpinan; Pemerintah Daerah

**Abstract.** *Garbage as a elementary problem of human life in forward territory, raises the handling urgency through providing performance of public service in hygiene which is the success depends on leadership of a leader. This research uses quantitative methods with descriptive approach. Determination of research sample through multistages random sampling method and formulating them into Slovin formula. Research results show that the measurement of service quality in hygiene in the Jatinangor District Sumedang Regency is 65.30% or 3918 with good predicate. Measurement of Head of Subdistrict's leadership in Jatinangor Subdistrict Sumedang Regency is 65.30% or 3918 with good predicate. As well as there is association of Head of Subdistrict's leadership towards service quality of hygiene in managing waste at the Jatinangor District with  $\tau = np\text{-}nn/C(n,2) = 0.56$ .*

**Keywords:** *Leadership; Services Quality; Local Government Organizations*

### PENDAHULUAN

Efisiensi sektor publik merupakan salah satu kunci menuju terciptanya daya saing nasional di tingkat pasar global (Afonso et al., 2009; Prideaux & Cooper, 2016). Semua negara berusaha mereformasi diri pada semua tataran pemerintahan untuk bisa mengakomodasi aspirasi masyarakat sebagai konsumen pelayanan publik (Osborne, 1993; Thompson & Riccucci, 2003). Tujuan tatanan penyelenggaraan pemerintahan adalah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan adil dan makmur (Jing, 2021; Kahne & Westheimer, 1996; Stewart & Walsh, 1992), pemerintah melaksanakan dan menyelenggarakan kegiatan negara, termasuk memberikan pelayanan publik kepada warga negaranya (Albury, 2005; Hartley, 2005; Moore & Hartley, 2008; Torfing, 2019; Torres & Pina, 2010). Pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat atau warga negara yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Denhardt &

Denhardt, 2015). Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi mencapai tujuan bersama (Tiernan, 2015; Walsh, 1991).

Pelayanan publik menjadi hal yang paling penting karena berhubungan dengan komunitas masyarakat yang sangat banyak (Van Wart, 2014). Dalam hal ini, negara sebagai suatu organisasi harus memainkan perannya sebagai institusi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat (Walle & Bouckaert, 2007). Dalam konteks ini, pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah secara langsung untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat (Van Wart, 2014). Namun yang terjadi saat ini adalah munculnya fenomena pemerintah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik yang sering diartikan dalam konotasi yang berbeda oleh masyarakat (Newman & Clarke, 1994). Birokrasi lebih cenderung dinilai oleh

masyarakat adalah sebagai suatu proses layanan yang sangat berbelit-belit dan yang panjang dan berbelit-belit ketika masyarakat berurusan dengan pelayanan publik (Light, 2001; Nahrudin & Tambajong, 2017; Newman & Clarke, 1994). Maka dinilai perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Ler, 2017; Light, 2001; Newman & Clarke, 1994; Priyono et al., 2021; Seay et al., 1996). Hal ini tentunya sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan yang baik untuk penyempurnaan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai suatu kebutuhan yang mendesak guna peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat (Priyono et al., 2021).

Pelayanan publik sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah atau negara (Martin, 1986; Schick, 2003; Wyckoff, 2016). Kualitas pelayanan publik bisa dilihat dari tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wyckoff, 2016). Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersiapkan buruk.

Kualitas pelayanan umum menunjuk pada pengertian tingkat keunggulan yang diharapkan dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat sebagai penerima layanan. Sehingga pelayanan umum baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, yaitu pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti, aman terbuka, efisiensi, ekonomis, adil dan tepat waktu, dengan demikian pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan bagi pengguna layanan.

Kualitas pelayanan yang optimal merupakan suatu pencapaian yang sangat diharapkan dari suatu pekerjaan, khususnya pencapaian kualitas pelayanan yang optimal hanya dapat dicapai oleh para aparat kecamatan dalam melaksanakan pekerjaannya. Namun banyak faktor pula yang mempengaruhi kualitas pelayanan ini, salah satunya adalah faktor kepemimpinan. Jika pemimpin tidak mempunyai kepemimpinan yang baik, maka bawahan akan sangat sulit berkembang karena fungsi kepemimpinan sebagai penggerak dan pemberi arahan kepada bawahannya. Peran pemimpin juga dapat sebagai pemberi motivasi kerja kepada pegawainya dalam bentuk dorongan atau penghargaan, tanpa ada kepemimpinan yang baik, maka kualitas pelayanan yang optimal akan sulit untuk terwujud.

Kepemimpinan dari berbagai segi dari mana mereka memandangnya. Kepemimpinan dapat diartikan sebagai suatu proses mengarahkan dan mempengaruhi

aktifitas yang berkaitan dengan tugas dari anggota kelompok. Posisi kepemimpinan dari seorang individu yang sangat mempengaruhi hasil dari kualitas pelayanan yang disediakan kepada masyarakat, yaitu aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas, pelayanan yang lebih baik. Menekankan akan peningkatan aspek kemampuan sumber daya manusia untuk menjadi lebih professional sehingga kualitas pelayanan akan tercipta lebih baik lagi dengan kata lain aspek dalam sumber daya manusia yang diantaranya adalah kepemimpinan dalam diri seorang pemimpin perlu dilakukan proses akselerasi demi mendorong terwujudnya kualitas pelayanan yang baik.

Mengapa kepemimpinan dipandang penting dalam pengembangan pemerintahan yang transparan dan meningkatkan pelayanan publik. Apakah itu hanya slogan bahwa kepemimpinan diperlukan dalam pelayanan publik. Bukan hanya pemerintah pusat saja yang telah dituntut untuk menunjukkan kepemimpinan yang lebih besar untuk memodernisasi pelayanan publik. Dalam era *good governance*, kepemimpinan sebagai tema kunci dalam membidik inovasi dan keunggulan (Kantor Kabinet, 1999). Oleh karena itu mengapa kepemimpinan dipandang penting dalam pengembangan pemerintahan saat ini serta meningkatkan pelayanan publik.

## METODE

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dengan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari observasi, angket dan studi literatur (*library research*). Variabel penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas (X) kepemimpinan dari daerah kecamatan dioperasionalkan kedalam lima dimensi yakni dimensi edukator, dimensi administrator, dimensi supervisor, dimensi inovator, serta dimensi motivator dan variabel terikat (Y) yaitu kualitas pelayanan publik pada bidang kebersihan kepada masyarakat dioperasionalkan kedalam tiga dimensi yakni dimensi tata cara pelayanan, dimensi proses pelayanan, serta dimensi sarana dan prasarana. Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian dilakukan penarikan sampel penelitian dengan metode *multistage random sampling* dengan didapati enam daerah kecamatan yang selanjutnya diaplikasikan kedalam formula penarikan sampel dengan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan *sampling* sebesar 1%, 5% dan 10%

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengolahan data angket dengan menggunakan penghitungan validitas kontruksi pada variabel kepemimpinan adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.** Hasil Perhitungan Penguji Validitas Konstruk Kepemimpinan

No	r <sub>hitung</sub>	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	keputusan
1	0.89	7.96	1.73	valid
2	0.87	7.77	1.73	valid
3	0,91	9.83	1.73	valid
4	0.87	7.88	1.73	valid
5	0.90	9.14	1.73	valid
6	0.87	7.94	1.73	valid
7	0.79	5.79	1.73	valid
8	0.92	10.59	1.73	valid
9	0.82	6.43	1.73	valid
10	0.88	8.37	1.73	valid
11	0.85	7.17	1.73	valid
12	0.73	4.80	1.73	valid

Berdasarkan hasil penelitian terhadap tabel diatas diperoleh hasil bahwa semua pernyataan dalam instrumen penelitian ini dinyatakan valid dan tidak ada perubahan dalam angket, karena semua butir pernyataan memiliki nilai di atas nilai kritis 0,3. Dengan demikian seluruh instrumen penelitian telah dinyatakan siap untuk digunakan sebagai alat untuk menjaring data dari para responden yang telah diformulasikan jumlahnya sebelumnya. Selanjutnya, pengolahan data angket dengan menggunakan penghitungan validitas kontruksi pada variable kualitas pelayanan, adalah sebagai berikut.

**Tabel 2.** Hasil Perhitungan Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan

Pertanyaan	r <sub>b</sub>	r <sub>i</sub>	Harga	r <sub>tabel</sub>	Keputusan
1	0.89	0.94	0.444		Reliable
2	0.87	0.93	0.444		Reliable
3	0.91	0.95	0.444		Reliable
4	0.87	0.93	0.444		Reliable
5	0.90	0.95	0.444		Reliable
6	0.87	0.93	0.444		Reliable
7	0.79	0.88	0.444		Reliable
8	0.92	0.96	0.444		Reliable
9	0.82	0.90	0.444		Reliable
10	0.88	0.94	0.444		Reliable
11	0.85	0.92	0.444		Reliable
12	0.73	0.84	0.444		Reliable

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil sebagai berikut, semua pernyataan dalam instrumen penelitian ini dinyatakan valid dan tidak ada perubahan dalam angket, karena semua butir pernyataan memiliki nilai di

atas nilai kritis 0,3.

Sedangkan hasil dari penghitungan pengujian reliabilitas instrumen penelitian kepemimpinan camat, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.** Hasil Perhitungan Reliabilitas Instrumen Kepemimpinan Camat

No.	r <sub>hitung</sub>	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	keputusan
1	0.81	6.13	1.73	valid
2	0.82	6.43	1.73	valid
3	0,69	4.28	1.73	Valid
4	0.70	4.40	1.73	Valid
5	0.82	6.43	1.73	Valid
6	0.83	6.62	1.73	Valid
7	0.84	6.95	1.73	Valid
8	0.86	7.54	1.73	Valid
9	0.86	7.54	1.73	Valid
10	0.81	6.14	1.73	Valid
11	0.73	4.80	1.73	Valid
12	0.70	4.44	1.73	valid

Berdasarkan tabel diatas diperoleh keputusan bahwa semua item pernyataan dari variabel Kepemimpinan dinyatakan reliabel. Sementara hasil dari penghitungan pengujian reliabilitas instrumen penelitian kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.** Hasil Perhitungan Reliabilitas Intrumen Kualitas Pelayanan

pertanyaan	r <sub>b</sub>	r <sub>i</sub>	Harga	r <sub>tabel</sub>	Keputusan
1	0.81	0.90	0.444		Reliable
2	0.82	0.90	0.444		Reliable
3	0.69	0.82	0.444		Reliable
4	0.70	0.82	0.444		Reliable
5	0.82	0.90	0.444		Reliable
6	0.83	0.90	0.444		Reliable
7	0.84	0.91	0.444		Reliable
8	0.86	0.92	0.444		Reliable
9	0.86	0.92	0.444		Reliable
10	0.81	0.90	0.444		Reliable
11	0.73	0.84	0.444		Reliable
12	0.70	0.82	0.444		Reliable

Berdasarkan tabel diatas diperoleh keputusan bahwa semua item pernyataan dari variabel kualitas pelayanan publik pada bidang kebersihan dinyatakan reliabel. Dengan demikian seluruh instrumen penelitian telah dinyatakan siap untuk digunakan sebagai alat untuk menjaring data dari para responden yang telah diformulasikan jumlahnya sebelumnya.

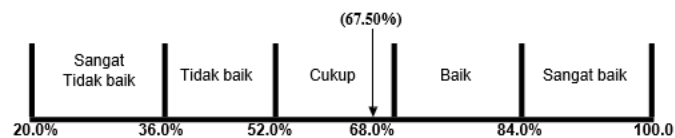
Berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran angket kepada responden sekitar Kecamatan Jatinangor, penulis mengemukakan kepemimpinan Camat Jatinangor berdasarkan indikator dari kepemimpinan dapat digambarkan sebagai berikut:

**Tabel 5.** Tanggapan Responden Tentang Kepemimpinan (Variabel X)

NO	PERTANYAAN	SKOR	KRITERIA
1	Bapak Camat mampu meningkatkan kemampuan pegawai dalam menggunakan komputer	338	Sangat Baik
2	Bapak Camat mampu menciptakan kantor yang nyaman.	383	Sangat Baik
3	Bapak Camat bisa memberikan nasehat atau semangat pada stafnya	365	Sangat Baik
4	Bapak Camat mengatur Tata kerja di Kecamatan	366	Sangat Baik
5	Bapak Camat mengatur pembagian tugas dan wewenang	297	Cukup Baik
6	Bapak Camat mengatur dan menyelenggarakan kegiatan (tugas Koordinatif)	362	Sangat Baik
7	Bapak Camat mampu mengelola kearsipan dan tata warga Kecamatan.	327	Baik
8	Bapak Camat membimbing dan meningkatkan kemampuan pelaksanaan kegiatan	374	Sangat Baik
9	Bapak Camat membebaskan berinovasi untuk hal yang lebih baik.	266	Kurang Baik
10	Bapak Camat menciptakan suasana kekeluargaan.	335	Baik
11	Bapak Camat memotivasi disiplin kerja.	366	Sangat Baik
12	Bapak Camat mengarahkan terciptanya komunikasi yang lancar kesemua arah.	271	Kurang Baik
Jumlah total skor			4050

Tabel diatas menggambarkan tanggapan responden mengenai kepemimpinan camat dalam penanganan kebersihan. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan tabel diatas, dapat dilihat bahwa skor total untuk kepemimpinan Camat dalam penanganan kebersihan adalah 4050. Jumlah skor tersebut dimasukan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

- Nilai Indeks Maksimum =  $5 \times 12 \times 100 = 6000$
- Nilai Indeks Minimum =  $1 \times 12 \times 100 = 1200$
- Jarak Interval = [nilai maksimum – nilai minimum] : 5  
 $= (6000 - 1200) : 5$   
 $5,7 = 6$
- Persentase = [total skor : nilai maksimum] x 100% =  
 $(4050 : 6000) \times 100\%$   
 $= 67,50\%$



**Gambar 1.** Garis Kontinum Kepemimpinan

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 12 pertanyaan adalah 6000. Dari

perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai diperoleh 4050 atau 67,50% dari skor ideal yaitu 6000. Analisis deskriptif di bidang kepemimpinan camat, yang dibangun melalui dimensi educator, administrator, supervisor, innovator, dan motivator menghasilkan skor sebesar 4050, dengan presentase 67,50% (cukup).

Atas hasil penelitian ini peneliti berpendapat bahwa tingkat kepemimpinan Camat di Kantor Kecamatan Jatinangior Kabupaten Sumedang secara keseluruhan cukup, sehingga perlu dilakukan beberapa perbaikan, sebab dari tanggapan responden masih ada yang menyatakan kurang baik, karena masih ada hal-hal yang masih belum dapat dilaksanakan oleh Camat itu sendiri secara maksimal, sebagai contoh seorang Camat yang harusnya memberikan contoh dan keteladanan tentang disiplin dan belum mampu memberikan penghargaan kepada masyarakat yang telah ikut andil membersihkan atau menyukseskan wilayah dari kotoran yang semeraut dan lain sebagainya.

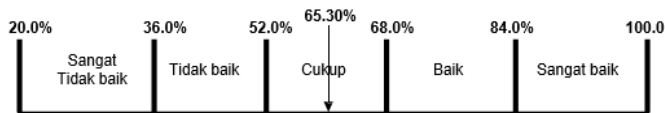
Berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran angket kepada responden sekitar, penulis mengemukakan kualitas pelayanan kebersihan berdasarkan indikator dari kualitas pelayanan dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 6.** Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan (Variabel Y)

NO	PERTANYAAN	SKOR	KRITERIA
1	Apakah Bapak Camat dalam berperilaku pelayanan dapat dicontoh oleh masyarakat	265	Kurang Baik
2	Apakah aparat kecamatan sudah memberikan kejelasan dalam penyampaian pelayanannya kepada masyarakat.	300	Cukup Baik
3	Apakah tatacara pelayanan aparat kecamatan bisa ada kepastian yang tepat.	271	Kurang Baik
4	Apakah proses pelayanan Camat bisa di tunggu ketepatan waktunya.	354	Sangat Baik
5	Apakah dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat, camat tidak memihak.	364	Sangat Baik
6	Bagaimana tingkat keamanan dalam proses pelayanan masyarakat di kecamatan Jatinangor.	359	Sangat Baik
7	Bagaimana sikap aparat di kecamatan dalam memberikan pelayanan.	290	Cukup Baik
8	Bagaimana sikap kesopanan aparat terhadap pelayanan masyarakat sudah dinilai baik.	319	Baik
9	Apakah masyarakat sudah mendapatkan pelayanan yang maksimal dari pihak kecamatan yang dibarengi dengan sikap ramah.	334	Baik
10	Apakah cara pelayanan di kecamatan Jatinangor disertai keramahan dari masing-masing petugasnya.	350	Sangat Baik
11	Bagaimana kelengkapan sarana di lingkungan masyarakat sudah dipenuhi kekurangannya.	356	Sangat Baik
12	Apakah kecamatan sudah memberikan kelengkapan prasarana di desa-desa dilingkungan Kecamatan Jatinangor.	356	Sangat Baik
Jumlah total skor			3918

Tabel diatas menggambarkan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dalam penanganan kebersihan. Berdasarkan hasil pengolahan yang disajikan tabel diatas, dapat dilihat bahwa skor total untuk kualitas pelayanan dalam penanganan kebersihan adalah 3918. Jumlah skor tersebut dimasukan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

- Nilai Indeks Maksimum =  $5 \times 12 \times 100 = 6000$
- Nilai Indeks Minimum =  $1 \times 12 \times 100 = 1200$
- Jarak Interval =  $[\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}] : 5$
- $= (6000 - 1200) : 5$
- $= 5,7 = 6$
- Persentase =  $[\text{total skor} : \text{nilai maksimum}] \times 100\%$
- $= (3918 : 6000) \times 100\%$
- $= 65,30\%$



Gambar 2. Garis Kontinum Kepemimpinan

Secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 12 pertanyaan adalah 6000. Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai diperoleh 3918 atau 65,30% dari skor ideal yaitu 6000. Analisis deskriptif di bidang kepemimpinan camat, yang dibangun melalui dimensi educator, administrator, supervisor, innovator, dan motivator menghasilkan skor sebesar 3918, dengan presentase 65,30% (cukup).

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa keseluruhan tanggapan responden mengenai variabel Y, yaitu kualitas pelayanan kebersihan adalah cukup, yaitu dengan nilai skor 3918. Sehingga membutuhkan beberapa perbaikan, karena masih ada beberapa daerah yang belum tertata rapih mengenai pelayanan publik bidang kebersihan dan ini masih harus ditingkatkan dengan melakukan pengontrolan dan pengawasan kepada semua lapisan masyarakat.

Pembahasan hasil penelitian ini mencakup analisis hubungan kepemimpinan camat (variabel X) terhadap kualitas pelayanan kebersihan penanganan kebersihan (variabel Y) dikantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. Analisis kuantitatif ini menggunakan perhitungan statistic untuk mengetahui seberapa besar hubungan Kepemimpinan Camat Jatinangor kabupaten Sumedang. Data yang diperoleh diolah melalui SPSS.

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan variabel penelitian kepemimpinan camat dan kualitas pelayanan kebersihan penanganan kebersihan dikecamatan Jatinangor kabupaten Sumedang. Dari perhitungan statistic dengan menggunakan rumus kendaltau, didapat  $\tau$  (korelasi) antara variabel, dengan nilai 0.0834. selanjutnya harus diketahui terlebih dahulu berapa  $\tau$  tabel dapat dilakukan pengujian hipotesisnya.

Untuk mencari  $\tau$  tabel dengan melihat tabel nilai-nilai  $\tau$  tata jenjang kendaltau dengan batas kritis untuk uji korelasi pearson dengan taraf kesalahan 5%, maka diperoleh nilai  $\tau = 2,58$ .

Dengan demikian  $\tau$  z hitung  $0,0834 > z$  table 2,58, maka  $H_0$  ditolak. Artinya ada korelasi yang nyata antara X dan Y. Interpretasi tersebut berarti hubungan kepemimpinan camat dengan kualitas pelayanan kebersihan penanganan kebersihan mempunyai hubungan kuat, karena nilai  $\tau$  (korelasi) berada pada angka 0 dan 2, bahkan mendekati 3. Artinya apabila kepemimpinan Camat baik dan optimal, maka kualitas pelayanan juga akan berhasil dengan baik dan optimal.

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar hubungan variabel penelitian antara kepemimpinan Camat (variabel X) dengan Kualitas Pelayanan Kebersihan Penanganan Kebersihan (variabel Y), dilakukan dengan rumus koefisien korelasi, yaitu:

$$\tau = \frac{n_p - n_n}{C(n, 2)}$$

Keterangan:

- $\tau$  = koefisien korelasi
- $n_p$  = Jumlah Rangking Atas
- $n_n$  = Jumlah Rangking Bawah
- C = Kombinasi
- n = Rangking 2 = Variabel

Dengan melihat rumus di atas, koefisien korelasi dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} KK &= (0,0834)^2 \times 100 \% \\ KK &= 0.0070 \times 100 \% \\ KK &= 0.70 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat dikemukakan bahwa hubungan kepemimpinan camat (variabel X) dengan kualitas pelayanan kebersihan pengadaan kebersihan (variable Y) dikantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang adalah sebesar 70 %, sisanya 30 % berupa variabel lain yang dalam hal ini tidak ikut dikaji dalam penelitian.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data di lapangan dan pembahasan hasil penelitian, maka sebagai kesimpulan adalah:

1. Besaran kualitas pelayanan publik bidang kebersihan penanganan kebersihan adalah 4050 atau 67,50% dengan predikat cukup baik.
2. Besaran kepemimpinan dalam penanganan bidang kebersihan adalah 3918 atau 65,30% dengan predikat cukup baik.
3. Terdapatnya antara kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan kebersihan penanganan kebersihan di Kecamatan Jatinangor dengan nilai  $\tau = \frac{n_p - n_n}{C(n, 2)} = 0.56$ .

## DAFTAR PUSTAKA

- Afonso, A., Schuknecht, L., & Tanzi, V. (2009). Public sector efficiency: evidence for new EU member states and emerging markets. *Https://Doi.Org/10.1080/00036840701765460*, 42(17), 2147–2164. <https://doi.org/10.1080/00036840701765460>
- Albury, D. (2005). Fostering innovation in public services. *Public Money and Management*, 25(1). <https://doi.org/10.1111/J.1467-9302.2005.00450.X>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service: Serving, Not Steering. *The New Public Service: Serving, Not Steering*, 1–256. <https://doi.org/10.4324/9781315709765>
- Hartley, J. (2005). Innovation in governance and public services: Past and present. *Public Money and Management*, 25(1), 27–34. <https://doi.org/10.1111/J.1467-9302.2005.00447.X>
- Jing, T. (2021). *The Welfare System of Universal Integration in China*. <https://doi.org/10.1007/978-981-16-4839-7>
- Kahne, J., & Westheimer, J. (1996). In the service of what. *Phi Delta Kappan*, 77(9), 592–599.
- Ler, E. (2017). *Improving the quality of east and west european public services*. Routledge.
- Light, P. C. (2001). *The new public service*. Brookings Institution Press.
- Martin, W. B. (1986). Defining What Quality Service Is For You. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 26(4), 32–38. <https://doi.org/10.1177/001088048602600414>
- Moore, M., & Hartley, J. (2008). Innovations in governance. *Public Management Review*, 10(1), 3–20. <https://doi.org/10.1080/14719030701763161>
- Nahrudin, Z., & Tambajong, H. (2017). *The Behavior of Apparatus and Cultural Organization in Provision of Public Service in District Level*.
- Newman, J., & Clarke, J. (1994). Going about our business? The managerialization of public services. *Managing Social Policy*, 13–31.
- Osborne, D. (1993). Reinventing Government. *Public Productivity & Management Review*, 16(4), 349. <https://doi.org/10.2307/3381012>
- Prideaux, B., & Cooper, C. (2016). Marketing and destination growth: A symbiotic relationship or simple coincidence?: *Http://Dx.Doi.Org/10.1177/135676670200900103*, 9(1), 35–51. <https://doi.org/10.1177/135676670200900103>
- Priyono, A. H., Widagdo, S., & Handayani, Y. I. (2021). The Effect of Hard Skill and Soft Skill Competency on Improving the Quality of Services in Public Services Malls at Banyuwangi Regency. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, Volume 6(9), 325–329.
- Schick, A. (2003). The Performing State. *OECD Journal on Budgeting*, 3(2), 71–103. <https://doi.org/10.1787/BUDGET-V3-ART10-EN>
- Seay, T., Seaman, S., & Cohen, D. (1996). *Measuring and improving the quality of public services: A hybrid approach*.
- Stewart, J., & Walsh, K. (1992). Change In The Management Of Public Services. *Public Administration*, 70(4), 499–518. <https://doi.org/10.1111/J.1467-9299.1992.TB00952.X>
- Thompson, F. J., & Riccucci, N. M. (2003). Reinventing Government. *Http://Dx.Doi.Org/10.1146/Annurev.Polisci.1.1.231*, 1, 231–257. <https://doi.org/10.1146/ANNUREV.POLISCI.1.1.231>
- Tiernan, A. (2015). Craft and Capacity in the Public Service. *Australian Journal of Public Administration*, 74(1), 53–62. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12134>
- Torfiing, J. (2019). Collaborative innovation in the public sector: the argument. *Public Management Review*, 21(1), 1–11. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1430248>
- Torres, L., & Pina, V. (2010). Publicprivate partnership and private finance initiatives in the EU and Spanish local governments. *Https://Doi.Org/10.1080/713764637*, 10(3), 601–619. <https://doi.org/10.1080/713764637>
- Van Wart, M. (2014). *Dynamics of leadership in public service: Theory and practice*. Routledge.
- Walle, S. Van de, & Bouckaert, G. (2007). Public Service Performance and Trust in Government: The Problem of Causality. *Http://Dx.Doi.Org/10.1081/PAD-120019352*, 26(8–9), 891–913. <https://doi.org/10.1081/PAD-120019352>
- Walsh, K. (1991). Quality And Public Services. *Public Administration*, 69(4), 503–514. <https://doi.org/10.1111/J.1467-9299.1991.TB00917.X>
- Wyckoff, D. D. (2016). New Tools for Achieving Service Quality: *Http://Dx.Doi.Org/10.1177/001088048402500317*, 25(3), 78–91. <https://doi.org/10.1177/001088048402500317>