

**PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA DESA
TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT
DI DESA PINOGU KECAMATAN PINOGU
KABUPATEN BONE BOLANGO**

Oleh
WINANGSY PRATIWI NADJAMUDDIN
NIM: S2120006

SKRIPSI
Diajukan sebagai Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh gelar Sarjana



**PROGRAM SARJANA ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
GORONTALO
2024**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

PENGARUH PERAN KEPEMIMPINAN KEPALA DESA TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT DI DESA PINOGU KECAMATAN PINOGU KABUPATEN BONE BOLANGO

Oleh:

WINANGSY PRATIWI NADJAMUDDIN

NIM: S2120006

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Menyetuji

Pembimbing I



Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si
NIP: 19621231 198703 1 029

Pembimbing II



Purwanto, S.I.P.,M.Si
NIDN:0926096601

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan



Purwanto, S.I.P.,M.Si
NIDN : 0926096601

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH PERAN KEPEMIMPINAN KEPALA DESA TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT DI DESA PINOGU KECAMATAN PINOGU KABUPATEN BONE BOLANGO

Oleh:

WINANGSY PRATIWI NADJAMUDDIN

NIM: S2120006

SKRIPSI

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan di setujui
Oleh tim penguji Pada Tanggal

Komisi Penguji :

1. Dr. Moch. Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si
2. Hasan Bau, S.E.,M.Si
3. Muh. Riadi P. Sono, S.IP.,M.Si
4. Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si
5. Purwanto,S.IP.,M.Si


.....

.....

.....

.....

.....

Mengetahui :

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
NIDN: 0913078602

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan


Purwanto, S.IP.,M.Si
NIDN: 0926096601

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
 2. Karya Tulis adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
 3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
 4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguh-sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini. maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena Karya Tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Gorontalo,2024

Yang membuat Pernyataan



WINANGSY PRATIWI NADJAMUDDIN

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan, Karena itu bila kau telah selesai (Mengerjakan yang lain) dan kepada Tuhan, Berharaplah."

(Q.S Al Insyirah : 6:8)

"Intelligence plus character – that is goal of true education"

(Martin Lutre King Jr)

Kamu tidak bisa kembali dan mengubah masa lalu, maka dari itu tataplah masa depan
dan jangan buat kesalahan yang sama dua kali

(Winangsih P. Nadjamuddin)

PERSEMBAHAN

- ❖ Suamiku Tercinta
- ❖ Kedua orang tuaku
- ❖ Saudariku tersayang
- ❖ Teman-teman seperjuangan yang telah menemani saya berjuang bersama sampai pada titik ini
- ❖ Alamamaterku tercinta
- ❖ Kampusku tercinta UNISAN Gorontalo

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango”** tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan pembuatan skripsi pada Universitas UNISAN Gorontalo dan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan jurusan Ilmu Pemerintahan. Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada kedua orang tua penulis, yakni ayahanda Ismet Nadjamuddin dan ibunda Irma Madjarunu yang telah mendidik dan membesarkan penulis. Tidak lupa juga terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga proposal penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujuhan kepada: Ibu Dr. Hj. Juriko Abdussamad, M.Si selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo; Bapak Dr. H. Abdul Gaffar Latjokke, M.Si Selaku Rektor Universitas UNISAN Gorontalo yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa perkuliahan; Bapak Dr. Mochammad Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo; Bapak Purwanto, S.I.P., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo dan sekaligus dosen

pembimbing yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa perkuliahan; Seluruh dosen, terutama bapak/ibu dosen pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo, yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada kami selaku mahasiswa; Seluruh teman-teman mahasiswa angkatan 2020 yang telah memberikan motivasi, sehingga skripsi ini dapat selesai, serta teman-temanku satu bimbingan mulai dari proposal hangga skripsi yang telah berjuang bersama-sama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini; serta Kepala Desa Pinogu Bapak Ismet Nadjamuddin dan seluruh staf Kantor Desa atas kesempatan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan memperoleh informasi yang diperlukan selama penulisan skripsi ini.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Gorontalo, Maret 2024

Penulis

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	ii
PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
ABSTRAK.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Konsep kepemimpinan.....	9
2.2 Ciri pemimpin...	13
2.3 Teori kepemimpinan	14
2.4 Kepemimpinan kepala desa.....	17
2.5 Konsep kepuasan masyarakat.....	20
2.6 Indikator kepuasan masyarakat.....	23
2.7 Pemerintah desa.....	26
2.8 Kerangka pemikiran.....	29

2.9 Hipotesis.....	31
--------------------	----

BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian.....	33
3.2 Metode Penelitian	32
3.2.1 Desain penelitian.....	32
3.2.2 Operasionalisasi variabel	32
3.2.3 Populasi dan sampel.....	36
3.2.4 Jenis dan sumber data.....	36
3.2.5 Prosedur pengumpulan data.....	37
3.2.6 Prosedur penelitian.....	37
3.2.7 Konversi data.....	41
3.2.8 Rancangan uji hipotesis.....	43
3.2.9 Pengujian hipotesis.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
4.1.1 Sejarah Desa Pinogu.....	47
4.1.2 Visi dan misi Desa Pinogu.....	49
4.1.3 Tugas pokok dan fungsi kepala desa dan perangkat desa.....	34
4.2 Hasil Penelitian.....	55
4.2.1 Uji validitas kuesioner.....	56
4.2.2 Uji reliabilitas kuesioner.....	58
4.3 Tinjauan deskriptif	59
4.3.1 Deskripsi menetapkan arah (X1).....	60
4.3.2 Deskripsi mengarahkan orang-orang (X2).....	62
4.3.3 Deskripsi memotivasi serta inspirasi (X3).....	65
4.3.4 Deskripsi kepuasan pelayanan masyarakat (variabel Y).....	67

4.4 Hasil uji hipotesis	72
4.5 Pembahasan.....	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	84
5.2. Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional variabel penelitian.....	33
Tabel 3.2 Bobot nilai variabel.....	35
Tabel 3.3 Interpretasi koefisien korelasi.....	39
Tabel 4.1 Hasil uji validitas kepemimpinan kepala desa (variabel X).....	56
Tabel 4.2 Hasil uji validitas kepuasan pelayanan masyarakat (variabel Y).....	57
Tabel 4.3 Uji reliabilitas kepemimpinan kepala desa (variabel X).....	58
Tabel 4.4 Uji reliabilitas kepuasan pelayanan masyarakat (variabel Y).....	59
Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang kepala desa menetapkan visi yang rasional (mudah dicapai) untuk pemerintah desa.....	60
Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang kepala desa melakukan perubahan-perubahan yang dibutuhkan untuk mencapai visi pemerintah desa.....	61
Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang kepala desa memberikan dorongan yang kuat bagi seluruh bagian organisasi, sehingga organisasi akan relatif lebih cepat mencapai tujuannya.....	61
Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang kepala desa menetapkan strategi yang baik untuk mewujudkan visi pemerintah desa lima tahun ke depan.....	62
Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang kepala desa mengkomunikasikan cara untuk bekerja sama yang dibutuhkan.....	63
Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang kepala desa menciptakan kesatuan pengertian tentang visi pada aparat desa dan dilaksanakan untuk pencapaiannya.....	63
Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang kepala desa menggerakkan semua bawahannya.....	64
Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang kepala desa memiliki perhatian terhadap semua orang-orang yang dipimpinnya.....	64
Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang kepala desa menciptakan lingkungan kelompok yang kondusif.....	65

Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang kepala desa memahami kebutuhan dan keinginan individu bawahannya.....	66
Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang kepala desa mengubah cara berpikir bawahannya.....	66
Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang kepala desa mengubah cara bertindak bawahan ke arah yang lebih baik... ..	67
Tabel 4.17 Tanggapan responden tentang kualitas fasilitas fisik kantor yang memadai... ..	68
Tabel 4.18 Tanggapan responden tentang aparat desa memberikan jasa pelayanan dengan memahami kondisi penerima layanan... ..	68
Tabel 4.19 Tanggapan responden tentang aparat desa memiliki keterampilan sebagai petugas dalam memberikan pelayanan.....	69
Tabel 4.20 Tanggapan responden tentang aparat desa membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat.....	69
Tabel 4.21 Tanggapan responden tentang aparat desa memiliki kesadaran untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan tepat waktu	70
Tabel 4.22 Tanggapan responden tentang aparat desa memiliki pengetahuan berupa kemampuan dalam melayani masyarakat.....	70
Tabel 4.23 Tanggapan responden tentang aparat desa memiliki kesopanan dalam memberikan kepada masyarakat... ..	71
Tabel 4.24 Tanggapan responden tentang aparat desa memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada masyarakat.....	71
Tabel 4.25 Koefisien sub jalur variabel X (X1, X2, dan X3) dan Y	73
Tabel 4.26 Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total dan pengaruh bersama X1, X2, dan X3 terhadap Y	75
Tabel 4.27 Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total X1 terhadap Y....	76
Tabel 4.28 Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total X2 terhadap Y....	77
Tabel 4.29 Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total X3 terhadap Y....	78

ABSTRAK

WINANGSY PRATIWI NADJAMUDDIN. S2120006. PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA DESA TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT DI DESA PINOGU KECAMATAN PINOGU KABUPATEN BONE BOLANGO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 40 orang, dengan teknik analisis data menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala desa berupa menetapkan arah (X1), mengarahkan orang-orang (X2), dan memotivasi serta inspirasi (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango, sebesar 0,706 (70,6%). Ini berarti bahwa Kepala Desa Pinogu sudah dapat menjalankan kepemimpinan dengan baik dalam menetapkan arah tujuan dalam bekerja, memberikan pengarahan dan memotivasi aparatur untuk bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan, baik di bidang pemerintahan maupun pembangunan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas.

Kata kunci: kepemimpinan, kepala desa, kepuasan pelayanan masyarakat



ABSTRACT

WINANGSY PRATIWI NADJAMUDDIN. S2120006. THE EFFECT OF VILLAGE HEAD LEADERSHIP ON COMMUNITY SERVICE SATISFACTION IN PINOGU VILLAGE, PINOGU SUBDISTRICT, BONE BOLANGO DISTRICT

This study aims to determine the effect of village head leadership on community service satisfaction in Pinogu Village, Pinogu Subdistrict, Bone Bolango District. The number of samples in this study covers 40 people. The data analysis technique employs path analysis. The results show that village head leadership in the form of setting directions (X1), directing people (X2), and motivating and inspiring (X3) simultaneously affect community service satisfaction in Pinogu Village, Pinogu Subdistrict, Bone Bolango District, namely 0.706 (70.6%). It means that the Pinogu Village's Head has been able to carry out leadership well in setting the direction of goals at work, providing direction, and motivating the apparatus to work well in providing services, both in the fields of government and development to the community, so that the community feels satisfied.

Keywords: leadership, village head, community service satisfaction



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pembangunan masyarakat di era otonomi daerah menuntut pemerintah pusat dan daerah untuk semakin menekankan kegiatan pembangunan yang berpusat pada masyarakat desa. Masyarakat desa jangan lagi dijadikan sebagai obyek pembangunan, akan tetapi harus diposisikan sebagai subyek pembangunan. Penyelenggaraan pemerintahan desa yang baik dan pembangunan desa harus dapat mengakomodir aspirasi warga masyarakat, serta mewujudkan peran aktif masyarakat dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan desa dan pembangunan desa, dalam bentuk ikut berperan serta bertanggung jawab kepada perkembangan kehidupan bersama selaku sesama warga desa.

Pembangunan dilakukan dengan tujuan membawa perubahan yang langgeng menuju kemajuan yang lebih baik. Dengan terselenggaranya kerja pembangunan perlu mendorong pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, membangkitkan prakarsa dan partisipasi aktif masyarakat tembaga. Di samping itu, juga untuk meningkatkan pemanfaatan potensi daerah secara optimal dan terpadu dalam mengisi otonomi daerah yang nyata, dinamis, serasi dan bertanggung jawab, serta memperkuat persatuan dan kesatuan masyarakat.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan desa dan pelaksanaan pembangunan, diperlukan penguatan kapasitas dan peningkatan aparatur pemerintah untuk mencapai otonomi daerah yang lebih substantif dan bertanggung jawab, serta

bergerak ke arah pengelolaan sumber daya alam. pemerintahan desa. dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan masyarakat dan pembangunan. Hasilnya diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa itu sendiri.

Kepala desa adalah orang yang menjalankan dan menyelenggarakan urusan internal desa, selain itu kepala desa juga menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pembangunan sesuai ketentuan Pasal 26 ayat (1) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Oleh karena itu, kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, membina masyarakat desa, dan memberdayakan masyarakat desa. Namun dalam menjalankan tugasnya, kepala desa menemui keterbatasan tertentu dan tidak dapat berbuat seenaknya. Dalam menyusun peraturan desa, kepala desa harus mencari masukan masyarakat dalam musyawarah desa, terutama mengenai permasalahan desa yang sangat penting. Kepala desa harus bernegosiasi dengan masyarakat yang mempunyai hak untuk memilih kepala desa dan mereka yang dianggap sebagai orang yang lebih tua dan, secara tradisional, dianggap sebagai orang terkemuka. Oleh karena itu, kepala desa merupakan manajer pembangunan, manajer pemerintahan, dan manajer masyarakat desa. Kepala desa mengkoordinasikan dan mengendalikan seluruh kegiatan pemerintahan dan pembangunan di desa, terutama yang dilakukan oleh, untuk, dan dari desa, yang diselenggarakan oleh lembaga desa.

Olehnya itu, kepala desa harus dapat menggalang dukungan dari semua pihak dalam menjalankan kepemimpinannya di desa, baik itu lembaga-lembaga yang ada di desa dan terutama sekali sekali dukungan dari warga masyarakat desa setempat

karena masyarakatlah yang menjadi tujuan dari kegiatan pemerintahan dan pembangunan di desa. Untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan desa dan meningkatkan pelayanan serta pemberdayaan masyarakat, pemerintah desa mempunyai sumber pendapatan yang meliputi pendapatan awal desa, bagian pajak daerah dan pajak daerah, sebagian dana pusat dan daerah. dana perimbangan keuangan yang diterima kabupaten, dukungan pemerintah berupa dana pemerintah desa dan daerah serta hibah dan sumbangan pihak ketiga.

Dukungan masyarakat desa akan dirasakan manfaatnya oleh kepala desa apabila masyarakat puas dengan kepemimpinan kepala desa. Kepala desa sebagai kepala pemerintahan desa harus mampu menjalankan peran dan fungsinya secara optimal, baik sebagai pelayan masyarakat maupun perantara yang mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang timbul dalam masyarakat di wilayah yang dikuasainya. . otorisasi. Keinginan yang disampaikan oleh masyarakat perlu didengarkan dan ditindaklanjuti oleh kepala desa, agar masyarakat desa merasa puas karena segala keinginan dan keinginannya dipenuhi oleh kepala desa.

Desa Pinogu yang merupakan salah satu desa dalam wilayah Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango, juga sedang aktif dalam menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat desa. Tentunya berbagai permasalahan selalu ditemui dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa, namun kalau kepala desa dapat mengatasinya dengan baik dan memberikan kepuasan kepada sebagian masyarakat desa, tentunya kepala desa akan memperoleh dukungan dari warga masyarakat desa. Dari hasil pantauan dan wawancara dengan

salah seorang warga masyarakat, yakni bapak Sutrisno Samaun (wawancara dilakukan pada hari Minggu, tanggal 24 September 2024) dapat ditemukan permasalahan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa, yakni a) masih banyak administrasi desa yang bersifat manual, contohnya seperti pengurusan surat keterangan lahir di kantor desa masih terdapat kendala berupa persyaratannya yakni foto copy kartu keluarga, surat pengantar pengurusan kartu tanda penduduk, surat nikah, dan surat-surat lainnya, sering terlambat karena alat foto copy tersebut belum tersedia di kantor desa; b) kurang stabilnya jaringan internet sehingga dapat menghambat pengurusan surat keterangan yang bersifat online; c) belum meratanya penyediaan listrik di desa sehingga dapat menghambat pengurusan berkas, dan d) masih kurangnya partisipasi warga masyarakat terutama dalam kegiatan pembangunan desa pada saat disusun rencana pembangunan desa dan pelaksanaan pembangunan di desa.

Menyikapi permasalahan tersebut, tentunya Kepala Desa Pinogu selaku pimpinan di desanya, harus berupaya untuk mencari solusi dan pendekatan khusus kepada masyarakat agar masyarakat tetap memberikan dukungannya dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa. Berbagai masukan dari para tokoh masyarakat desa telah diterima kepala desa dan direspon oleh kepala desa dengan mengambil kebijakan berupa peningkatan kemampuan aparat pemerintah desa dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi pemerintahan, dan disamping itu juga memperkuat kegiatan pemberdayaan masyarakat dan kelembagaannya, serta aspek-aspek lainnya. Kebijakan ini diambil agar masyarakat merasa puas dengan

elayanan yang diberikan oleh pemerintah desa, baik itu pelayanan dalam kegiatan administrasi pemerintahan desa, maupun kegiatan pembangunan desa yang bertujuan untuk peningkatan perekonomian masyarakat desa.

Kepala desa mempunyai kemampuan untuk menumbuhkan keikutsertaan masyarakat dalam kegiatan pemberdayaan masyarakat dan pembangunan desa. Kemampuan memberikan dampak pada masyarakat merupakan faktor nyata yang menentukan pembangunan daerah, begitu pula kedudukan pemerintah sebagai kepala pemerintahan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kerja pembangunan sosial oleh pemerintah. Dalam hal ini melibatkan para pendamping secara aktif sesuai tugas masing-masing dan bagaimana memotivasi masyarakat agar mau berperan aktif secara terpadu, bekerja sama dengan kepala desa dan memanfaatkan masyarakat yang terorganisir dalam kerangka fungsionalnya untuk mencapai pembangunan. Hasil yang dijadwalkan. Pemberdayaan masyarakat desa merupakan upaya untuk mengembangkan kemandirian dan kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pengetahuan, sikap, keterampilan, perilaku, kapasitas, kesadaran serta penggunaan sumber daya untuk menetapkan kebijakan, program, kegiatan dan dukungan yang sesuai dengan alam. dari masalahnya. dan kebutuhan prioritas masyarakat desa.

Dari latar belakang permasalahan yang diuraikan di atas, mendorong penulis untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan penelitian di atas, maka rumusan masalah pokok dalam penelitian ini adalah:

- 1) Seberapa besar pengaruh kepemimpinan kepala desa berupa menetapkan arah (X1), mengarahkan orang-orang (X2), dan memotivasi serta inspirasi (X3) secara simultan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango?
- 2) Seberapa besar pengaruh kepemimpinan kepala desa berupa menetapkan arah (X1) secara parsial terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango?
- 3) Seberapa besar pengaruh kepemimpinan kepala desa berupa mengarahkan orang-orang (X2) secara parsial terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango?
- 4) Seberapa besar pengaruh kepemimpinan kepala desa berupa memotivasi serta inspirasi (X3) secara parsial terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka maksud diadakannya penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data mengenai pengaruh kepemimpinan kepala desa

terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui besarnya pengaruh kepemimpinan kepala desa berupa menetapkan arah, mengarahkan orang-orang, dan memotivasi serta inspirasi secara simultan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango.
- 2) Untuk mengetahui besarnya pengaruh kepemimpinan kepala desa berupa menetapkan arah secara parsial terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango.
- 3) Untuk mengetahui besarnya pengaruh kepemimpinan kepala desa berupa mengarahkan orang-orang secara parsial terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango.
- 4) Untuk mengetahui besarnya pengaruh kepemimpinan kepala desa berupa memotivasi serta inspirasi secara parsial terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango.

1.4 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini.

- 1. Dari aspek praktis.**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan kepada Kepala Desa Pinogo untuk menerapkan kepemimpinan yang tepat dan efektif agar masyarakat dapat merasa puas dalam aktivitas penyelenggraan pemerintahan dan pembangunan.

- 2. Dari aspek teoritik.**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mengembangkan ilmu pemerintahan, khususnya kajian mengenai konsep kepemimpinan dan kepuasan masyarakat.

- 3. Dari aspek peneliti.**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti berikutnya, yang berkeinginan melakukan penelitian tentang kepemimpinan dan kepuasan masyarakat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Konsep kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kemampuan dan karakter seseorang dalam mempengaruhi dan membujuk pihak lain agar bertindak untuk mencapai tujuan bersama, sehingga yang bersangkutan menjadi pemrakarsa struktur dan pusat proses kelompok. Pemimpin dalam suatu organisasi bisa membuat setiap individu-individu setiap dalam organisasi yang dipimpinnya, agar dapat sesuai dengan yang diinginkan oleh pemimpin untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepemimpinan itu merupakan seni untuk menggerakkan orang yang dipimpinya dalam mencapai tujuan organisasi.

Pandangan bahwa pemerintahan hanyalah sebuah seni dapat diterima karena yang dimaksud adalah seni berbicara (kemampuan untuk membujuk masyarakat melalui pidato karismatik, manajer dan kekuasaan kepemimpinan), atau seni sastra (kemampuan untuk menciptakan, memulai dan mempersepsikan keputusan yang berpengaruh). atau bahkan kemampuan memimpin bawahan dan mengatur permainan yang harus dimiliki oleh kepala pemerintahan) (Syafie, 2019:33). Karena memang dalam kemampuan mempengaruhi orang, bawahan hanyalah boneka dan pemimpin hanyalah boneka. Dalanglah yang menentukan anak wayang mana yang akan musnah dalam peperangan dan anak wayang mana yang akan menjadi raja. Sekalipun cerita sudah diatur sebelumnya, dalang tetap bisa menambahkan bumbu sesuai kesukaannya. Demikian pula pemimpin suatu organisasi dapat menciptakan konflik

terkendali dalam organisasinya dan kemudian dirinya menjadi arbiter dan mediator (arbiter).

Menurut Siswanto (2017:154) kepemimpinan adalah sifat dan perilaku yang dimaksudkan untuk mempengaruhi bawahan agar dapat bekerja sama sehingga terbentuk hubungan kerja yang harmonis dengan memperhatikan aspek efektivitas dan efisiensi untuk mencapai tingkat produktivitas kerja yang telah ditetapkan. Kemudian menurut Siswanto (2017:153), mempunyai tiga implikasi penting yang patut mendapat perhatian:

- a. Kepemimpinan harus melibatkan peran serta orang lain atau bawahan. Berkat kemampuannya menerima arahan dari manajer, bawahan membantu menegaskan keberadaan manajer dan menciptakan kondisi yang menguntungkan bagi proses kepemimpinan.
- b. Kepemimpinan melibatkan distribusi kekuasaan yang tidak merata antara manajer dan bawahan. Manajer berhak mengarahkan aktivitas tertentu dari bawahannya yang tidak dapat mengarahkan aktivitas manajer dengan cara yang sama.
- c. Selain mempunyai wewenang secara hukum untuk memberikan perintah atau instruksi kepada bawahan, pemimpin juga dapat mempengaruhi bawahan dengan berbagai karakteristik kepemimpinan.

Kemudian, Yulk (2014:4) berpendapat bahwa kepemimpinan adalah suatu proses berpengaruh yang mempengaruhi penafsiran peristiwa kepada bawahan, pemilihan tujuan kelompok atau birokrasi, pengorganisasian aktivitas kerja untuk

mencapai tujuan tujuan tersebut, motivasi bawahan untuk mencapai tujuan, menjaga hubungan kerjasama dan kerjasama tim, dan menerima dukungan dan kerja sama dari orang-orang di luar tim atau birokrasi.

Oleh karena itu, kepemimpinan tetap diperlukan meskipun aktivitas masing-masing anggota diatur secara lengkap dalam sistem hubungan industrial, seperti yang dikatakan Sondang Siagian (2018:2018).24) bahwa kepemimpinan adalah kemampuan dan keterampilan seseorang yang menduduki jabatan kepemimpinan dalam suatu unit kerja untuk mempengaruhi perilaku orang lain, terutama bawahannya, untuk berpikir dan bertindak sesuai dengan cara, melalui perilaku positif, memberikan kontribusi nyata. terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Selanjutnya Stogdill dalam Sopiah (2018:108) mengenai penelitian dan teori kepemimpinan menyatakan bahwa: Batasan atau definisi kepemimpinan yang berbeda-beda hampir sama banyaknya dengan jumlah orang yang mencoba mendefinisikannya. Kami akan mendefinisikan kepemimpinan manajerial sebagai proses mengarahkan dan mengendalikan aktivitas yang berhubungan dengan tugas anggota tim. Keterbatasan ini mempunyai tiga implikasi penting:

- a. Kepemimpinan harus melibatkan orang lain, khususnya bawahan atau pengikut. Karena kesediaan mereka untuk menerima arahan pemimpin, anggota tim membantu menegaskan posisi kepemimpinan mereka dan memungkinkan proses kepemimpinan berlangsung. Tanpa bawahan, semua kualitas kepemimpinan seorang manajer tidak lagi relevan.

- b. Kepemimpinan melibatkan distribusi kekuasaan yang tidak merata antara pemimpin dan anggota kelompok. Pemimpin mempunyai hak untuk mengarahkan beberapa kegiatan anggota kelompok, cara kerja anggota kelompok tidak sama.
- c. Selain mempunyai wewenang secara hukum untuk memberikan perintah atau instruksi kepada bawahan atau anak buahnya, pemimpin juga dapat mempengaruhi bawahannya dengan berbagai cara.

Untuk memberikan kontribusi yang lebih banyak terhadap keseluruhan upaya, tanpa memandang apa upaya itu, seorang pemimpin perlu memiliki nilai-nilai tertentu, integritas, hati seorang hamba, dan sesuatu penatalayanan. Untuk memungkinkan setiap anggota tim memberikan kontribusi yang lebih banyak bagi organisasinya, mereka harus percaya kepada pemimpinnya dan kepada mereka sendiri, mereka harus memiliki komitmen untuk mencapainya, dan tetap setia serta taat kepada upaya itu.

Menurut Maxwell (2007:1) kepemimpinan adalah pengaruh. Georges dalam Maxwell (2007:1) kepemimpinan adalah kemampuan memperoleh pengikut. Kebanyakan orang berpikir bahwa kepemimpinan adalah tentang kemampuan untuk mendapatkan posisi, bukan tentang menarik pengikut. Jadi, mereka mencari status, pangkat atau status dan setelah mencapai kesuksesan, mereka mengira telah menjadi pemimpin. Pemikiran seperti ini menimbulkan dua masalah umum. Orang-orang dengan “status” kepemimpinan sering kali merasa frustrasi karena kurangnya pengikut, dan orang-orang yang tidak memiliki jabatan formal mungkin tidak melihat

diri mereka sebagai pemimpin sehingga mungkin tidak mengembangkan keterampilan kepemimpinan.

2.2 Ciri pemimpin

Ciri-ciri pemimpin yang baik dapat ditemukan dan ditonjolkan. Menurut Maxwell (2007:191), memberikan standar bahwa untuk menjadi baik harus mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- a) Seorang pemimpin yang baik dapat menciptakan lingkungan yang tepat dengan cara yang terbaik
- b) Pemimpin yang baik mengetahui kebutuhan dasar bawahannya.
- c) Pemimpin yang baik mempunyai kemampuan mengendalikan keuangan, personalia dan perencanaan.

Pemimpin yang baik dapat menghindari tujuh dosa mematikan:

- a) Berusahalah untuk disukai, bukan dihormati
- b) Jangan meminta nasihat dan bantuan orang lain
- c) Mengesampingkan bakat individu dengan menghilangkan aturan opt-out
- d) Jangan khawatir dikritik, selalu bersikap konstruktif
- e) Tidak mengembangkan rasa tanggung jawab pada orang lain
- f) Perlakukan semua orang dengan sama.
- g) Hal ini tidak membantu memberikan informasi kepada masyarakat.

2.3 Teori kepemimpinan

Teori kepemimpinan secara umum berupaya memberikan penjelasan dan penafsiran tentang pemimpin dan kepemimpinan dengan menyatakan beberapa aspek antara lain latar belakang sejarah pemimpin dan kepemimpinan, kepemimpinan muncul sesuai dengan peradaban manusia dan pemimpin serta pemimpin selalu dibutuhkan.

Banyak teori kepemimpinan yang dikemukakan ahli, salah satunya menurut Rahmat dan Boekoesoe (2016:33), bahwa teori kepemimpinan adalah:

1. Teori sifat (trait Theory)

Studi-studi mengenai sifat-sifat atau ciri-ciri mula mencoba untuk mengidentifikasi karakteristik-karakteristik fisik, ciri kepribadian, dan kemampuan orang yang dipercaya sebagai pemimpin alami. Teori ini beranggapan bahwa keberhasilan seorang pemimpin ditentukan oleh sifat-sifat, perangai atau ciri-ciri yang dimiliki pemimpin itu. Atas dasar pemikiran tersebut timbul anggapan bahwa untuk menjadi seorang pemimpin yang berhasil, sangat ditentukan oleh kemampuan pribadi pemimpin. Dan kemampuan pribadi yang dimaksud adalah kualitas seseorang dengan berbagai sifat, perangai atau ciri-ciri di dalamnya. Ciri-ciri ideal yang perlu dimiliki pemimpin menurut Siagian (2018:6) adalah pengetahuan umum yang luas, daya ingat yang kuat, rasionalitas, obyektivitas, pragmatisme, fleksibilitas, adaptabilitas, orientasi masa depan; sifat inkuisitif, rasa tepat waktu, rasa kohesi yang tinggi, naluri relevansi, keteladanan, ketegasan, keberanian, sikap yang antisipatif, kesediaan menjadi pendengar yang baik, kapasitas integratif; kemampuan untuk

bertumbuh dan berkembang, analitik, menentukan skala prioritas, membedakan yang urgen dan yang penting, keterampilan mendidik, dan berkomunikasi secara efektif.

Meskipun teori sifat mempunyai berbagai kelemahan (antara lain:sifatnya terlalu deskriptif, tidak selalu ada korelasi antara ciri-ciri yang dianggap unggul dengan efektivitas kepemimpinan) dan dianggap sebagai teori yang ketinggalan jaman, namun jika dipikir tentang nilai-nilai moralitas dan etika yang dikandungnya berkaitan dengan berbagai rumusan sifat, ciri-ciri tersebut. atau ciri-ciri pemimpin; Faktanya, memimpin dengan memberi contoh sangatlah penting. Prinsip dasar teori ini adalah kepemimpinan adalah perilaku seorang individu dalam memimpin kegiatan yang mengarahkan suatu kelompok menuju pencapaian tujuan. Dalam hal ini pemimpin mempunyai gambaran perilaku.

2. Teori perilaku

Hasil penelitian kepemimpinan di Ohio State University menunjukkan bahwa perilaku pemimpin pada dasarnya terbagi menjadi dua jenis, yaitu struktur pertimbangan dan struktur inisiasi. Hasil penelitian dari University of Michigan menunjukkan bahwa perilaku pemimpin cenderung diarahkan kepada bawahan dan efisiensi atau hasil yang produktif.

3. Contingency theory

Teori kontingensi berpendapat bahwa pola perilaku (atau sifat) pemimpin yang berbeda diperlukan dalam situasi yang berbeda untuk kepemimpinan yang efektif. Teori kepemimpinan Path-Goal mengkaji bagaimana empat dimensi perilaku kepemimpinan mempengaruhi kepuasan dan motivasi pengikut. Secara umum,

pemimpin memotivasi bawahan dengan mempengaruhi persepsi mereka tentang kemungkinan konsekuensi dari berbagai upaya.

4. Teori atribut kepemimpinan

Teori atribut kepemimpinan berpendapat bahwa kepemimpinan hanyalah sebuah atribut yang dijalankan oleh orang atau pemimpin yang lainnya adalah bawahannya.

5. Kepemimpinan karismatik

Karisma merupakan atribut yang muncul dari interaksi antara seorang pemimpin dan pengikutnya. Ciri-ciri kharisma antara lain percaya diri, keyakinan yang kuat, sikap tenang, kemampuan mengekspresikan diri, dan yang lebih penting, sifat dan visi pemimpin yang selaras dengan kebutuhan bawahan.

6. Kepemimpinan transformasional

Pemimpin transformasional berusaha untuk meningkatkan kesadaran para pengikutnya dengan membimbing mereka menuju cita-cita dan nilai-nilai moral yang lebih tinggi. Burns dan Bass menggambarkan kepemimpinan transformasional dalam organisasi dan membedakannya dari kepemimpinan karismatik dan transaksional.

2.4 Kepemimpinan kepala desa

Kepala desa harus memiliki kemampuan, bakat, kecakapan, dan sifat kepemimpinan, disamping menjalankan kegiatan-kegiatan, fungsi dan tanggung jawab. Untuk itu, kepala desa harus mampu memimpin program pembangunan di desanya jika ia memiliki seluruh kualitas dan syarat sebagai seorang pemimpin.

Sebagaimana dijelaskan Atmosudirdjo (2002:212) bahwa seorang pemimpin harus mempunyai empat syarat utama, yaitu:

- a) Pemimpin harus peka terhadap lingkungannya, harus mendengarkan saran dan pendapat orang-orang disekitarnya dan orang-orang yang dikenalnya mempunyai banyak pengalaman berkaitan dengan tugas yang dilaksanakannya.
- b) Pemimpin harus menjadi teladan bagi lingkungannya, setidak-tidaknya harus menyadari kesalahan dirinya sendiri dan memberi contoh dalam segala hal yang dilakukannya untuk membimbing bawahannya.
- c) Pemimpin harus bersikap dan setia pada janjinya, setia pada organisasi, setia pada atasan, setia pada bawahan, setia pada misi, tugas dan setia pada penguasa, dan sebagainya.
- d) Pemimpin harus menjadi pengambil keputusan, artinya harus mempunyai kemampuan, kapasitas dan kecerdasan dalam mengambil keputusan setelah mempertimbangkan seluruh faktor yang relevan.

Kottler dalam Tika (2018:63) mengatakan bahwa kepemimpinan yang kompleks melaksanakan fungsi konstruktif atau perubahan adaptif melalui tiga subproses yang dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Menetapkan arah

Yakni mengembangkan suatu visi masa depan, sepanjang itu melakukan strategi untuk melahirkan perubahan-perubahan yang dibutuhkan untuk mencapai visi tersebut. Pemimpin dapat diibaratkan seperti nakhoda kapal yang memegang

kendali haluan kapal, artinya pemimpin memegang kendali dan menentukan arah dan jalan terbaik untuk mencapai tujuan. Salah satu ciri pemimpin yang baik ialah pemimpin yang visioner. Visi-visinya memandu dan menjadikan arah bagi berjalannya organisasi yang dipimpinnya. Visinya menjadi pendorong yang kuat bagi seluruh bagian organisasi, sehingga organisasi akan relatif lebih cepat mencapai tujuannya. Tanpa adanya pembentukan visi dari pemimpin, organisasi menjadi tidak terarah. Selain itu misi organisasi juga tidak terarah dan strategi organisasi tidak ada, kemudian kontrol kegiatan operasional tidak berjalan dengan baik.

b. Mengarahkan orang-orang

Mengkomunikasikan cara untuk bekerja sama yang dibutuhkan sehingga dapat menciptakan kesatuan pengertian tentang visi dan dilaksanakan untuk pencapaiannya. Kekuatan penggerak yang dimiliki oleh para pemimpin, seharusnya bukan berupa uang, perilaku menakutkan, peraturan, ancaman, dan sejenisnya, melainkan adalah ketulusan, wawasan ke depan organisasi yang jelas, dan perhatian terhadap semua orang-orang yang dipimpinnya. Biasanya orang akan mendengarkan dan mengikuti para pemimpin yang telah membuktikan atas ketulusannya. Penilaian bahwa, seseorang memiliki ketulusan bukan berasal dari ucapannya, janji-janjinya, atau kesanggupannya, melainkan akan dilihat dan disimpulkan dari perbuatannya. Disebut sebagai orang tulus, selain tampak dari kemauannya berjuang juga dari kesediaannya berkorban.

Pemimpin yang berharap berhasil menghidupkan dan sekaligus menggerakkan semua bawahannya, maka tidak boleh mengedepankan kepentingan dirinya sendiri. Selain itu, pemimpin harus mampu menjauhkan perilaku transaksional dan apalagi dirasakan oleh banyak orang telah memperdaya mereka yang sedang dipimpinnya. Pemimpin harus berakal tetapi jangan sekali-kali tampak 'mengakali' anak buahnya. Siapapun ingin diperlakukan secara jujur, penuh dengan ketulusan, diakui 'akunya', dan diberikan harapan masa depannya yang dipercaya lebih baik. Perilaku pemimpin seperti itu akan mampu menghidupkan dan sekaligus menggerakkan orang-orang yang dipimpinnya.

c. Memotivasi dan memberi inspirasi

Menjaga orang-orang agar bergerak ke arah yang benar. Dalam hubungannya dengan motivasi, kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap penciptaan lingkungan kelompok yang kondusif agar dapat memotivasi anggota-anggota kelompoknya. Agar dapat menginspirasi individu untuk memotivasi dirinya sendiri, seorang pemimpin perlu memahami kebutuhan dan keinginan individu tersebut. Lingkungan kondusif yang dapat memotivasi sangat penting, karena motivasi setiap individu akan berkorelasi langsung dengan produktivitas. Pada saat menginspirasi anggota kelompoknya, seorang pemimpin sedang mengubah cara berpikir mereka, sedangkan pada saat memotivasi, pemimpin sedang mengubah cara bertindak.

2.5 Konsep kepuasan masyarakat

Kepuasan merupakan respon positif pelanggan yang diungkapkan dalam hal-hal seperti perasaan puas, terpenuhinya kinerja dan harapan pelayanan. Menurut Sumarwan (2017:261), kepuasan adalah tingkat perasaan yang dialami setelah membandingkan kinerja/hasil yang diterima dengan harapan. Menurut Kotler (dalam Pasolong, 2019:145) menekankan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat persepsi seseorang (pelanggan) setelah membandingkan kinerja (outcome) yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan merupakan umpan balik positif dari pelanggan yang diungkapkan melalui faktor-faktor seperti perasaan bahagia dan puas. kinerja dan harapan layanan.

Setiap pelayanan yang diberikan selalu bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Menurut Purnama (2017:208), bahwa kepuasan seseorang dapat diamati dari tingkat penerimaan terhadap pelayanan yang diterimanya. Tanda-tanda kepuasan ditentukan sebagai berikut: a) Kepuasan atau kekecewaan terhadap perlakuan atau pelayanan yang diterima atau diberikan. b) Keluhan atau harapan menerima atau menerima perlakuan yang wajar; c) tidak membenarkan atau mendukung sesuatu yang berhubungan dengan kepentingannya. d) membutuhkan pemuasan kebutuhan dan keinginan terhadap berbagai jasa yang diterima. Keempat tanda ini mungkin berbeda-beda tergantung pada jenis layanan yang diterima.

Faktor utama yang perlu diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, karena kepuasan masyarakat sangat menentukan keberhasilan Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Terkadang pengertian

kepuasan masyarakat sering tertukar dengan pengertian kepuasan konsumen atau kepuasan konsumen. Namun perbedaannya hanya pada identitas penyedia dan motif pemberian layanan. Penyedia layanan publik diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan penerima manfaat layanan publik adalah masyarakat, komunitas, instansi pemerintah, dan dunia usaha yang mendapat manfaat dari kegiatan penyedia layanan publik.

Kepuasan masyarakat merupakan tingkat kepuasan yang dimiliki seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dicapainya dengan harapannya. Oleh karena itu, tingkat kepuasan bergantung pada perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan. Jika kinerja tidak sesuai harapan, pelanggan akan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas (Oliver dalam Supranto. 2007:233).

Menurut Aritonang (2017:2) Kepuasan masyarakat merupakan hasil penilaian masyarakat terhadap apa yang diharapkan pada saat membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Harapan tersebut kemudian dibandingkan dengan persepsiya terhadap kinerja yang diterimanya. Jika harapannya lebih tinggi dari kinerja pelayanannya, ia akan merasa tidak puas. Sebaliknya jika harapannya sama atau lebih rendah dari hasil kinerja pelayanan, maka ia akan merasa puas.

Moenir (2018:184) mengemukakan bahwa secara umum ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan berfokus pada:

- a) Adanya dugaan pelanggaran dalam pelaksanaan (pembatalan ketertiban, pengurangan hak).

- b) Sikap dan perilaku tertentu dalam menjalankan tugas/pekerjaan dinilai tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia yang menganut falsafah Pancasila.
- c) Staf kurang disiplin mengenai jadwal atau waktu yang ditetapkan.
- d) Penyelesaian suatu permasalahan membutuhkan waktu dan belum ada kepastian kapan akan selesai.
- e) Terdapat kelalaian dalam penggunaan bahan baku dan menghasilkan barang yang tidak memenuhi persyaratan dan standar.
- f) Produk yang dihasilkan tidak berkualitas, tidak memenuhi standar atau kesepakatan kedua belah pihak.
- g) Peraturannya sendiri dinilai memberatkan, memberatkan, atau mengurangi/mengabaikan haknya.
- h) Tidak ada tanggapan yang tepat terhadap pengaduan yang diajukan.

2.6 Indikator kepuasan masyarakat

Sejalan dengan kepuasan masyarakat, Pasuraman dan Berry dalam Riduwan (2020:21) mengemukakan bahwa ada lima dimensi kepuasan masyarakat dan indikator-indikatornya, yaitu:

- a. Berujud (tangibles)

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk melengkapi kuantitas dan kualitas sarana pendukung kerja (penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi, sehingga kualitas pelayanan tercapai. Kelengkapan dan mutu yang nyata berarti adanya alat bantu dan fasilitas kerja yang berguna (seperti:

MCK, tempat parkir, perlengkapan kerja servis, AC, layout kantor, service guide, counter, dll) milik dealer untuk menciptakan kenyamanan dan mempermudah proses servis. Dengan kelengkapan peralatan dan perlengkapan termsuk konsisi fisik (kualitas) peralatan dan perlengkapan pelayanan publik tersebut, masyarakat membutuhkan pelayanan merasa nyaman ketika memperoleh pelayanan.

b. Reliability (kehandalan)

Kemampuan untuk melaksanakan jasa-jasa yang dijanjikan dengan tepat/akurat dan dapat dipercaya. Hal ini berarti organisasi memberikan jasa pelayanan yang akurat dan menghargai semua pihak atau memahami kondisi penerima layanan. Salah satu syarat untuk mewujudkan kehandalan dalam memberikan jasa pelayanan yakni adanya kedisiplinan petugas pelayanan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, baik itu keterampilan dalam berkomunikasi dengan penerima layanan, maupun keterampilan dalam menggunakan peralatan kerja yang ada. Kemampuan menurut Robbins (2007:188) meliputi kecerdasan dan keterampilan. Kemampuan keterampilan merupakan bagian kemampuan individu yang diperoleh dari proses pembelajaran (*learning*) yaitu pendidikan (melanjutkan studi), pelatihan (mengikuti pelatihan teknis), dan pengalaman kerja.

c. Responsif (responsiveness)

Daya tanggap tergolong kerentanan terhadap keluhan masyarakat pada saat menerima pelayanan. Daya tanggap lebih bersifat personal karena menyangkut

sikap penghargaan dan kesadaran diri terhadap penerima pelayanan lainnya, seperti membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat. Sikap responsif pegawai berpotensi memunculkan persepsi menghargai pada para pihak yang diberi pelayanan. Responsivitas merupakan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2017:90), menyatakan bahwa salah satu dimensi yang menentukan kualitas pelayanan adalah responsivitas atau daya tanggap. Responsivitas merupakan kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan tepat waktu. Responsivitas sebagai indikator layanan, mengacu pada kemampuan perangkat untuk merespons kebutuhan mereka yang membutuhkan layanan yang ditentukan secara hukum. Pegawai pemberi pelayanan harus merespon secara positif dan cepat sehingga pihak yang dilayani merasa ter-apresiasi. Ketanggapan sangat penting dalam pelayanan publik karena merupakan bukti keselarasan pemerintah dengan kebutuhan masyarakat, menetapkan program dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Penelitian mengenai reformasi birokrasi yang dilakukan oleh Dwiyanto (2016) mengembangkan beberapa indikator daya tanggap pelayanan publik, antara lain: pengaduan pengguna jasa, sikap pejabat terhadap pengaduan pengguna jasa, menjadikan pengaduan pengguna jasa sebagai tolok ukur untuk meningkatkan pelayanan publik, berbagai tindakan pejabat dalam memberikan pelayanan dan mengatur pengguna jasa pejabat dalam sistem pelayanan saat ini.

d. Keyakinan (assurance)

Pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat. Hal ini mencakup beberapa aspek seperti komunikasi, kredibilitas, keselamatan, kompetensi dan kesopanan. Tjiptono (2012) berpendapat bahwa pengetahuan, karyawan, dan kemampuan mereka dapat menumbuhkan perasaan percaya dan percaya diri pelanggan. Segala bentuk pelayanan memerlukan kepastian mengenai pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi pelayanan, sehingga penerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan terlaksana secara utuh, lengkap dengan kecepatan dan ketepatan., kenyamanan, aliran dan kualitas layanan yang diberikan.

e. Empati (empathy)

Hal ini mencakup beberapa aspek seperti komunikasi, kredibilitas, keselamatan, kompetensi dan kesopanan. Tjiptono (2012) berpendapat bahwa pengetahuan, aparatur dan kemampuan yang dimiliki dapat meningkatkan rasa percaya pelanggan. Segala bentuk pelayanan memerlukan kepastian mengenai pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pemberi pelayanan, sehingga penerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk pelayanan akan terlaksana secara lengkap, cepat, cepat dan tepat. , kenyamanan, aliran dan kualitas layanan yang diberikan.

2.7 Pemerintah desa

Pemerintah desa merupakan unsur pelaksana pemerintahan di desa bersama-sama dengan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Dalam Undang-Undang Nomor Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pasal 1 ayat (2) dinyatakan bahwa pemerintah desa ialah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Justifikasi peraturan desa adalah keberagaman, partisipasi, otonomi sejati, demokratisasi, dan pemberdayaan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 mengakui otonomi desa melalui perangkat desa, yang dapat diberi misi atau pendeklegasian dari pemerintah atau perangkat daerah untuk melaksanakan pekerjaan pemerintahan tertentu. Sedangkan desa-desa yang berada di luar desa silsilah yaitu desa administratif, seperti desa yang terbentuk karena pemekaran desa atau karena migrasi atau sebab lain yang penduduknya majemuk, beragam atau heterogen maka otonomi desa mempunyai peluang untuk tumbuh dan berkembang. mengembangkan. cocok untuk pengembangan desa ini.

Penyelenggaraan pemerintahan desa didukung oleh Badan Pertimbangan Desa atau badan lain yang sesuai dengan perkembangan kebudayaan di desa yang bersangkutan, yang berfungsi sebagai organisasi pengatur dan pengawasan pelaksanaan pemerintahan desa. Menyusun dan melaksanakan peraturan desa, anggaran pendapatan dan belanja desa serta keputusan kepala desa. Di desa dibentuk

organisasi-organisasi kemasyarakatan sebagai mitra pemerintah desa dalam memberdayakan masyarakat desa.

Desa dapat melakukan perbuatan hukum, baik publik maupun perdata, memiliki kekayaan, harta benda, dan bangunan serta dapat dituntut dan menuntut di pengadilan. Kepala Desa dengan persetujuan BPD mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum dan mengadakan perjanjian yang saling menguntungkan. Desa memiliki sumber pembiayaan berupa pendapatan desa, bantuan pemerintah dan pemerintah daerah, pendapatan lain-lain yang sah, sumbangan pihak ketiga dan pinjaman desa.

Kepala Desa pada dasarnya bertanggungjawab kepada rakyat desa yang dalam tata cara dan prosedur pertanggungjawabannya disampaikan kepada Bupati melalui Camat. Kepada Badan Permusyawaratan Desa, Kepala Desa wajib memberikan keterangan laporan pertanggung jawabannya dan kepada rakyat menyampaikan informasi pokok-pokok pertanggungjawabannya namun tetap harus memberi peluang kepada masyarakat melalui Badan Permusyawaratan Desa untuk menanyakan dan atau meminta keterangan lebih lanjut terhadap hal-hal yang berhubungan dengan pertanggungjawaban tersebut.

Dalam Pasal 26 ayat (91) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa diatur bahwa kepala desa bertugas menyelenggarakan pemerintahan desa, melaksanakan pembangunan desa, memajukan masyarakat desa, dan memberdayakan masyarakat desa. Kemudian pada ayat 2 terdapat aturan bahwa kepala desa berhak:

- a) Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa;
- b) Mengangkat dan memberhentikan perangkat desa;
- c) Berhak mengelola keuangan dan aset desa;
- d) Menyusun peraturan desa;
- e) Menetapkan anggaran pendapatan dan belanja desa;
- f) Memajukan kehidupan masyarakat desa;
- g) Membangun ketentraman dan ketertiban masyarakat desa;
- h) Mempromosikan dan meningkatkan perekonomian desa serta mengintegrasikannya untuk mencapai perekonomian berskala besar dan efisien yang membawa kesejahteraan lebih besar bagi masyarakat desa;
- i) Mengembangkan sumber pendapatan desa
- j) Mengusulkan dan menyetujui pengalihan sebagian kekayaan Negara untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa;
- k) Mengembangkan kehidupan budaya dan sosial masyarakat desa; SAY
- l) Menggunakan teknologi tepat guna;
- m) Mengkoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif
- n) Mewakili desa di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakili desa menurut ketentuan peraturan perundang-undangan; Dan
- o) Menjalankan kekuasaan lain sebagaimana ditentukan oleh hukum.

2.8 Kerangka Pemikiran

Kepala desa dalam memimpin desanya harus memiliki kemampuan dan kecakapan. Kemampuan dan kecakapan kepala desa sangat diperlukan karena harus dapat menjalankan penyelenggaraan pemerintahan dan program pembangunan di desanya. Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan perwujudan program pembangunan desa ditujukan untuk mensejahterakan masyarakat desa, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat desa atas kinerja kepala desa.

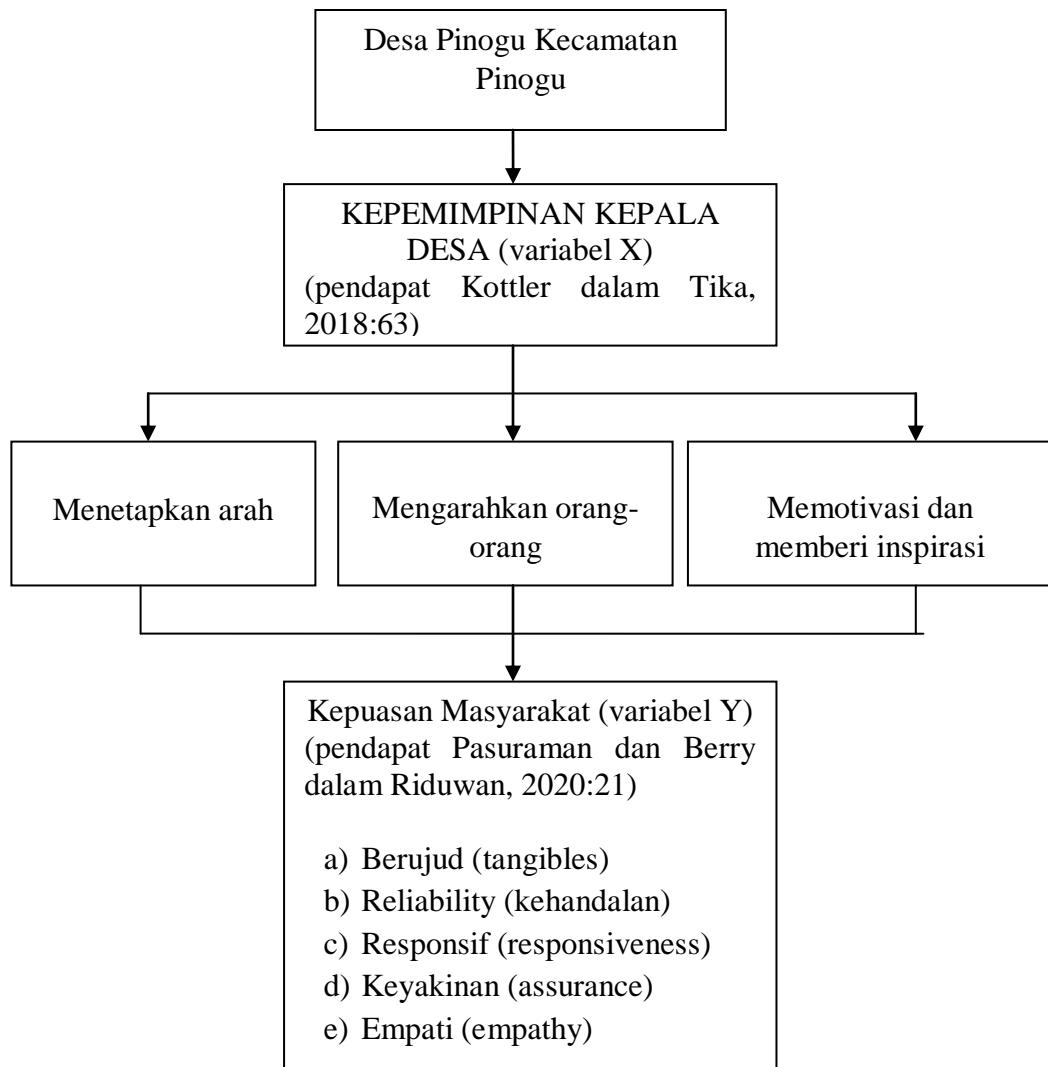
Dalam penelitian ini, ada dua variabel yang akan diteliti yakni kepemimpinan kepala desa dan kepuasan masyarakat. Untuk mengukur kepemimpinan kepala desa digunakan pendapat Kottler dalam Tika (2018:63) yang mengatakan bahwa kepemimpinan yang kompleks melalui tiga subproses yaitu:

- a) Menetapkan arah
- b) Mengarahkan orang-orang
- c) Memotivasi dan memberi inspirasi

Kemudian untuk mengukur kepuasan pelayanan masyarakat digunakan pendapat Pasuraman dan Berry dalam Riduwan (2020:21) yang mengatakan bahwa ada lima dimensi kepuasan masyarakat, yaitu:

- a) Berujud (tangibles)
- b) Reliability (kehandalan)
- c) Responsif (responsiveness)
- d) Keyakinan (assurance)
- e) Empati (empathy)

Berdasarkan uraian tersebut dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut.



Gambar 2.1. kerangka pemikiran

2.9 Hipotesis

Riduwan (2020:35) mengatakan bahwa hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya melalui penelitian ilmiah. Hipotesis dalam penelitian ini ialah:

- 1) Kepemimpinan kepala desa berupa menetapkan arah, mengarahkan orang-orang, dan memotivasi serta inspirasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango.
- 2) Kepemimpinan kepala desa berupa menetapkan arah secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango.
- 3) Kepemimpinan kepala desa berupa mengarahkan orang-orang secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango.
- 4) Kepemimpinan kepala desa berupa memotivasi serta inspirasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango.

BAB III

OBYEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah mengenai pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango..Penelitian ini direncanakan dilaksanakan kurang lebih tiga bulan.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis memilih metode kuantitatif dengan metode survei, khusus penelitian menggunakan angka dan kata atau kalimat dan gambar dengan menggunakan sampel dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulannya.Mengumpulkan data kunci. Adapun, penelitian survei digunakan untuk memecahkan masalah-masalah isu skala besar yang aktual dengan populasi sangat besar, sehingga diperlukan sampel ukuran besar (Widodo, 2017:43).

3.2.2. Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian ini terdiri dari dua variabel, yakni kepemimpinan kepala desa (variabel X) dan kepuasan pelayanan masyarakat (variabel Y). Operasionalisasi variabel penelitian ini lebih lanjut dapat dilihat pada di bawah.

Tabel 3.1
Operasionalisasi variabel penelitian

Variabel	Sub variabel	Indikator	Skala
Kepemimpinan kepala desa (variabel X) digunakan pendapat Kottler dalam Tika (2018:63)	Menetapkan arah	<ul style="list-style-type: none"> - Kepala desa menetapkan visi yang rasional untuk pemerintah desa - Kepala desa melalukan perubahan-perubahan yang dibutuhkan untuk mencapai visi pemerintah desa - Kepala desa memberikan dorongan yang kuat bagi seluruh bagian organisasi, sehingga organisasi akan relatif lebih cepat mencapai tujuannya - Kepala desa menetapkan strategi yang baik untuk mewujudkan visi pemerintah desa lima tahun ke depan 	Ordinal
	Mengarahkan orang-orang	<ul style="list-style-type: none"> - Kepala desa mengkomunikasikan cara untuk bekerja sama yang dibutuhkan - Kepala desa mencipatkan kesatuan pengertian tentang visi pada aparat desa dan dilaksanakan untuk pencapaiannya - Kepala desa menggerakkan semua bawahannya - Kepala desa memiliki perhatian 	Ordinal

		terhadap semua orang-orang yang dipimpinnya	
	Memotivasi dan memberi inspirasi	<ul style="list-style-type: none"> - Kepala desa menciptakan lingkungan kelompok yang kondusif - Kepala desa memahami kebutuhan dan keinginan individu bawahannya - Kepala desa mengubah cara berpikir bawahannya - Kepala desa mengubah cara bertindak bawahannya ke arah yang lebih baik 	Ordinal
Kepuasan pelayanan masyarakat (variabel Y) digunakan pendapat Pasuraman dan Berry dalam Riduwan (2020:21)	a) Berujud (tangibles) b) Reliability (kehandalan) c) Responsif (responsiveness) d) Keyakinan (assurance)	<ul style="list-style-type: none"> - Kualitas fasilitas fisik kantor sangat memadai - Memberikan jasa pelayanan dengan memahami kondisi penerima layanan - Adanya keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan - Membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat - Kesadaran untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan tepat waktu - Aparatur desa memiliki pengetahuan berupa kemampuan dalam melayani masyarakat - Aparatur desa memiliki 	Ordinal

	e) Empati (empathy)	<p>kesopanan dalam memberikan kepada masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada masyarakat 	
--	------------------------	---	--

Saat melakukan pengujian, setiap variabel akan diukur menggunakan skala likert. Kuesioner akan disusun dengan menyiapkan (lima) pilihan, yaitu: selalu, sering, jarang/kadang-kadang, jarang, tidak pernah. Setiap pilihan akan mendapat bobot nilai yang berbeda, seperti gambar di bawah ini.

Tabel. 3.2

Bobot Nilai Variabel

Pilihan	Bobot
Selalu	5
Sering	4
Kadang-Kadang	3
Jarang	2
Tidak pernah	1

3.2.3. Populasi dan Sampel

3.2.3.1. Populasi

Menurut Purnomo (2016:42) menyatakan bahwa populasi adalah semua nilai baik perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas.

Dengan demikian populasi merupakan sumber suatu penyimpulan atas suatu fenomena. Sampel sasaran yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat desa yang datang ke kantor desa untuk mengurus pelayanan.

3.2.3.2. Sampel

Untuk memperoleh sampel yang mencerminkan karakteristik populasinya secara tepat dalam hal ini tergantung oleh dua faktor yakni metode penarikan sampel dan penentuan ukuran sampel. Menurut Arikunto (2006:131) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Untuk masyarakat, penarikan sampelnya menggunakan teknik sampling aksidental. Menurut Riduwan (2020:62) teknik aksidental adalah penentuan sampel didasarkan pada unsur spontanitas, yaitu siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan sifat orang tersebut dapat dijadikan sampel (responden). Dalam penelitian ini jumlah masyarakat yang penulis sempat temui yakni sebanyak 40 orang.

3.2.4. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh dari daftar pertanyaan atau kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat yang datang ke kantor desa untuk meminta pelayanan kepada aparatur desa..

b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh berupa informasi-informasi tertulis yang berhubungan dengan penelitian ini, yang mendukung data primer.

3.2.5. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penulisan ini digunakan prosedur pengumpulan data sebagai berikut :

1. Kuesioner, adalah daftar pertanyaan terstruktur yang ditujukan kepada masyarakat tentang peran kepemimpinan desa dan kepuasan pelayanan masyarakat yang diberikan aparatur desa.
2. Dokumentasi. Penulis akan melakukan pengamatan pada dokumen-dokumen maupun kearsipan yang menyangkut peran kepemimpinan desa dan kepuasan pelayanan masyarakat.

3.2.6. Prosedur Penelitian

Untuk mendapatkan data yang baik, dalam arti mendekati kenyataan (objektif), tentu diperlukan alat atau alat pengumpul data yang baik dan yang lebih penting lagi

adalah alat ukur yang valid dan dapat diandalkan (reliable). Dan untuk menjamin bahwa instrumen dan alat ukur tersebut bernilai dan dapat diandalkan, maka harus diperiksa terlebih dahulu nilai dan reliabilitas instrumen tersebut sebelum digunakan sehingga pada saat digunakan akan menghasilkan data yang obyektif.

3.2.6.1. Uji validitas

Arikonto (2006:219) menyatakan validitas adalah ukuran seberapa valid atau ahlinya instrumen yang bersangkutan mampu mengukur apa yang diukur. Pengecekan validitas dilakukan dengan cara membandingkan masing-masing pernyataan dengan total skor masing-masing variabel. Kemudian berikan penjelasan tentang koefisien korelasi, menurut Masrun menyatakan bahwa item yang mempunyai korelasi positif dengan kriteria (skor total) dan korelasinya tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Untuk pengujian menggunakan rumus angka kasar sebagai berikut :

$$\Gamma_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{((n\sum X^2) - (\sum X)^2)((n\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana :

Γ = Angka korelasi

X = Skor pertanyaan (ke-n) variabel x

Y = Skor pertanyaan (ke-n) variabel Y

n = Jumlah responden

XY = Skor Pertanyaan dikali total pertanyaan

Selanjutnya dihitung dengan uji t dengan rumus :

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t = Nilai hitung

n = Jumlah Responden

r = Koefisien korelasi hasil r hitung

Kemudian, data korelasi yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan diubah menjadi nilai t-student dan dibandingkan dengan t-tabel pada derajat kebebasan ($n-2$), tingkat signifikansi yang dipilih. Jika nilai t yang diperoleh berdasarkan perhitungan lebih besar dari nilai t pada tabel maka pernyataan tersebut dikatakan valid, dan jika nilai t lebih kecil atau sama dengan nilai t pada tabel maka pernyataan tersebut valid. dianggap sah. disebut tidak valid. Sedangkan untuk mengetahui tingkat pengaruh yang tepat dari masing-masing variabel atau besarnya koefisien korelasi digunakan interpretasi koefisien korelasi seperti terlihat pada Tabel 3.2 di bawah ini.

Tabel 3.3

Interpretasi Koefisien Korelasi

r	Keterangan
$0,000 < 0,199$	Korelasi sangat rendah
$0,200 < 0,399$	Korelasi rendah
$0,400 < 0,699$	Korelasi sedang
$0,700 < 0,899$	Korelasi tinggi
$0,900 < 1,000$	Korelasi sangat tinggi

3.2.6.2. Uji reliabilitas

Alat yang andal akan memperoleh hasil yang sama berupa data yang andal. Oleh karena itu, kunci keandalan terletak pada ketersediaan data yang dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengukur keandalan alat ukur dengan memberikan skor yang relatif sama kepada responden, meskipun responden melakukannya pada waktu yang berbeda. Keandalan suatu alat ukur berkaitan dengan konsistensi hasil pengukuran (titik). Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah suatu alat pengumpul data pada hakikatnya menunjukkan seberapa akurat, tepat, stabil, atau konsisten alat tersebut dalam mendekripsi gejala-gejala tertentu suatu penyakit pada suatu kelompok individu atau tidak. Sekalipun dilakukan berdasarkan laporan yang telah divalidasi, cari tahu sejauh mana pengukuran tersebut tetap konsisten ketika mengukur kembali gejala yang sama.

Alat yang andal akan membawa hasil berupa data yang dapat dipercaya. Oleh karena itu, kunci keandalan terletak pada ketersediaan data yang dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengukur keandalan alat ukur dengan memberikan skor yang relatif sama kepada responden, meskipun responden melakukannya pada waktu yang berbeda. Uji dilakukan dengan menggunakan tes konsistensi internal dengan rumus *alpha cronbach*, tingkat keandalan atau reliabilitas yang dapat diterima jika nilai keofisiennya reliabilitas yang terukur adalah variabel $\geq 0,60$ atau 60%.

Rumus yang digunakan yaitu rumus alfa cronbach (a) yaitu :

$$a = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum a^2}{a1^2} \right)$$

Dimana :

a = Relibilitas intrument

k = Banyaknya pertanyaan

$\sum a^2$ = Jumlah pertanyaan

$a1^2$ = Total varians

3.2.7. Konversi Data

Data yang terkumpul melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden masih berskala original. Untuk itu data mengenai variabel-variabel penelitian ini terlebih dahulu dilakukan konversi untuk menaikkan dari skala original ke skala interval. Hal ini perlu dilakukan karena syarat data untuk dapat menggunakan analisis jalur sebagai analisis utama dalam pengujian hipotesis pada penelitian ini adalah minimal data yang berskala interval.

Untuk mengukur variabel-variabel tersebut akan disebarluaskan kuesioner kepada seluruh responden. Data tersebut adalah data yang berbentuk skala ordinal dan untuk menganalisis penelitian ini peneliti perlu melakukan transformasi data tersebut. Proses pengubahan data dari skala ordinal ke skala interval merupakan hal yang lumrah ketika menganalisis data, khususnya data penelitian sosial. Hal ini dapat

dilakukan melalui suatu metode menurut Riduwan (2020:180), dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Mencari data skor terbesar dan terkecil.

b. Mencari nilai rentangan (R) dengan rumus ;

$$R = \text{Skor terbesar} - \text{skor terkecil}$$

c. Mencari banyaknya kelas (BK) dengan rumus;

$$BK = 1 + 3.3 \log n \text{ (Rumus Sturges)}$$

d. Mencari nilai panjang kelas (i) dengan rumus:

Rentang

$$i = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}}$$

Banyaknya Kelas

e. Membuat tabulasi dengan tabel penolong

No.	Kelas interval	f_i	Nilai Tengah (X_i)	X_i^2	$f_i \cdot X_i$	$f_i \cdot X_i^2$
1.						
2.						
Jumlah		$\sum f_i$			$\sum f_i \cdot X_i$	$\sum f_i \cdot X_i^2$

f. Mencari rata-rata, dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i X_i}{n}$$

g. Mencari simpangan baku (standar deviasi) dengan rumus;

$$S = \sqrt{\frac{n \cdot \sum f_i X_i^2 - (\sum f_i X_i)^2}{n(n-1)}}$$

h. Mengubah data ordinal menjadi data interval dengan rumus :

$$T_i = 50 + 10 \frac{(X_i - x)}{s}$$

Di mana:

T_i = Data interval

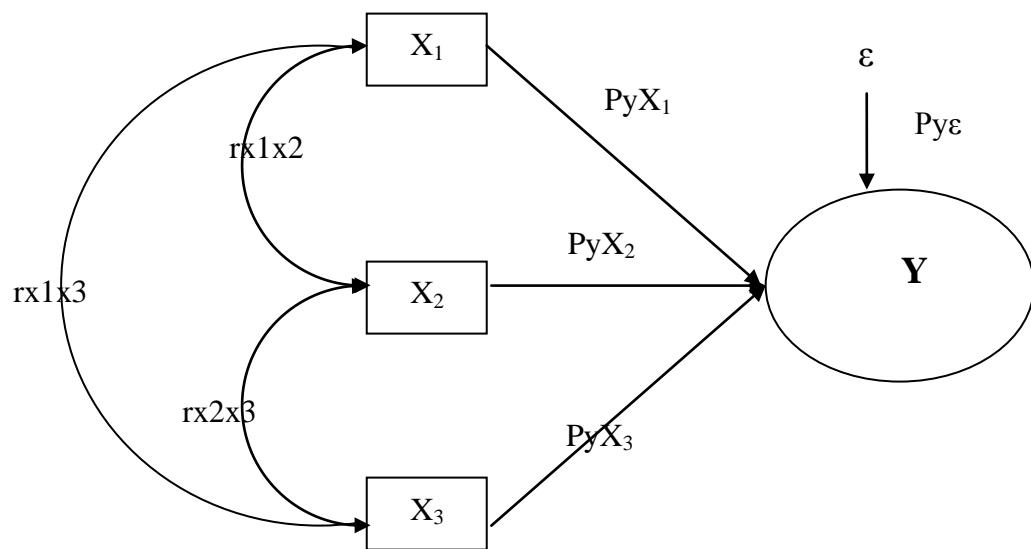
X_i = Data ordinal

x = Nilai rata-rata

S = Simpangan baku

3.2.8. Rancangan Uji Hipotesis

Rancangan uji hipotesis dilakukan untuk memastikan pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango, dengan menggunakan metode analisis jalur. Data yang terkumpul dianalisis hubungan kausalnya antara variabel-variabel atau dimensi-dimensi yang dilakukan dengan menggunakan analisis jalur yang memperlihatkan pengaruh antar variabel.



Gambar 3.1

Struktur Path Analisis

Keterangan :

X_1 = Menetapkan arah

X_2 = Mengarahkan orang-orang

X3 = Memotivasi dan memberi inspirasi

Y = Kepuasan pelayanan masyarakat

ε = Variabel lain yang mempengaruhi Y

3.2.9 Pengujian Hipotesis

Sesuai dengan hipotesis dan desain penelitian yang dikemukakan sebelumnya, uji hipotesis menggunakan analisis jalur dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Membuat persamaan struktural, yaitu :

$$Y = P_{yx1}X1 + P_{yx2}X2 + P_{yx3}X3 + \varepsilon$$

2. Menghitung matriks korelasi antar X1, X2, X3, dan Y
3. Menghitung matriks korelasi antar variabel eksogenus
4. Menghitung matriks inverse R_1^{-1}
5. Menghitung koefisien jalur P_{yx_i} ($i = 1, 2, 3$)
6. Menghitung R^2_y ($X1, X2, X3$) yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total X1, X2, X3 terhadap Y
7. Menghitung koefisien jalur variabel luar yang tidak diteliti ($P_{y\varepsilon}$):

$$P_{Y\epsilon} = \sqrt{1 - R^2} y(X_1, X_2, X_3)$$

8. Menghitung Variabel Independent terhadap Variabel Dependent:

a. Pengaruh Langsung



$$= (P_{YX_i})(P_{X_iY}); \text{ dimana } i = 1, 2, 3$$

b. Pengaruh tidak Langsung



$$= (P_{YX_i})(P_{R_{YX_i}X_j})(P_{X_jY}); \text{ dimana } i = \text{yang berpengaruh} \text{ dan } j = \text{yang dilalui.}$$

Besarnya pengaruh total untuk setiap variabel = Pengaruh Langsung +

$$\text{Pengaruh Tidak Langsung. Atau dengan rumus} = P_{YX_i}^2 + \sum P_{YX_i} R_{YX_j} X_j$$

Pengujian yang diuraikan tersebut akan diolah dan diproses melalui program komputer SPSS Versi 20 dan Excel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum lokasi penelitian

4.1.1 Sejarah Desa Pinogu

Gandi Hadju (63), tokoh adat di Pinogu, Kabupaten Bone Bolango, Gorontlao, menuturkan asal muasal orang Pinogu sampai bermukim di kawasan tersebut. Menurut dia, asal orang-orang di Gorontalo berawal dari Pinogu, kira-kira tahun 1500. Jadi, bisa disebut Pinogu adalah Gorontalo tua. Kala itu, wilayah di Pinogu adalah sebuah kerajaan bernama Bangio. Sang Raja memiliki dua putera laki-laki yang tertua bernama Mo'odulio dan adiknya bernama Mo'oduto. Sampai akhirnya, tibalah saatnya Sang Raja mewariskan kerajaan itu. Namun, agar terasa adil, Sang Raja membuat sayembara untuk kedua puteranya tersebut. Siapa yang memenangkan sayembara, maka dia layak menggantikan Sang Raja. Sayembaranya cukup aneh, yakni masing-masing diminta mengupas tebu yang panjangnya kira-kira satu meter saja. Mo'odulio mengupas tebu dari pangkal batang, sebaliknya sang adik mengupasnya dari ujung atau bagian atas. Alhasil, Mo'oduto dinyatakan sebagai pemenang sayembara dan berhak memimpin kerajaan Bangio. "Usai mengupas tebu, Mo'odulio memotong bagian yang hambar dan membuangnya. Sementara Mo'oduto tetap mengupas batang tebu secara utuh dari ujung hingga pangkal. Artinya, Mo'oduto dinilai akan memperhatikan seluruh rakyatnya tanpa terkecuali, sedangkan Mo'odulio dikhawatirkan hanya mau yang manis-manis saja dan mengabaikan

sebagian yang lain," tutur Gandi saat ditemui Kompas akhir pekan lalu di Pinogu.

Karena malu kalah dalam sayembara,

Mo'odulio menyingkir ke wilayah yang sekarang disebut Bolaang Mongondow di Sulawesi Utara. Di sana ia berhasil menjadi raja setelah memenangkan sayembara oleh raja lama. Sementara itu, si adik, Mo'oduto, memimpin kerajaan Bangio dengan baik dan rakyatnya sejahtera. Mo'odulio masih menyimpan dendam kepada sang adik setelah kalah dalam sayembara itu. Maka, disusulah rencana untuk menyerang kerajaan Bangio. Akhirnya, terjadilah pertempuran hebat di Bangio yang dimenangkan pasukan Mo'odulio. Dalam pertempuran itu, Mo'oduto gugur. Akibat pertempuran hebat tersebut, konon, darah yang mengalir sampai membentuk anak sungai. Lokasi pertempuran itu disebut dengan Pinogumbala, dalam bahasa Suwawa, yang artinya tempat perkelahian. Sampai sekarang, orang-orang menyebutnya sebagai Pinogu. Masih ada makam raja Mo'oduto beserta permaisurinya yang bernama Sandeno. Di sebelah kedua makam tersebut, ada pula makam Ohito, anak Mo'oduto, dan Wadema, anak Ohito alis cucu Mo'oduto. Keempat makam itu ada di puncak bukit di Pinogu dan sering dikunjungi peziarah yang percaya bahwa jika berdoa di kuburan itu akan terkabul hajatnya. Saat Kompas berkunjung ke lokasi makam raja tersebut, perlu waktu sekitar sejam berjalan kaki dari Pinogu. Perjalanan menembus hutan dan dua kali menyeberangi Sungai Bone yang berarus deras dengan kedalaman sepinggang. "Meskipun Pinogu merupakan daerah yang terpencil, sampai kapan pun kami tidak akan pindah dan akan tetap tinggal di sini selamanya. Sebab, ini adalah warisan leluhur kami.

4.1.2 Visi dan Misi Desa Pinogu

Visi:

Hadir lebih dekat melayani masyarakat serta menuju desa pinogu yang bermartabat dan menjunjung tinggi nilai norma dalam bermasyarakat

Misi:

Pembangunan fisik

- a) Adanya transparansi dalam alokasi dana desa(add) setiap tahun
- b) Pemberdayaan masyarakat yang didanai oleh pemerintah melalui program lain seperti pnpm perdesaan dan lain-lain,dilaksanakan dengan efektif dan efisien dengan selalu mengedepankan aspirasi serta musyawarah mufakat dengan masyarakat Desa Pinogu.
- c) alokasi dana desa (add) dalam lokasi fisik,akan di implementasikan dengan cara pembentukan tim pelaksana kegiatan desa (tpkd) sehingga kontrol masyarakat lebih mudah.

Pembangunan non fisik

Kehidupan beragama

- peningkatan kerukunan serta toleransi dalam beragama dengan mengoptimakan taman pengajian,majelis taklim,remaja mesjid dalam masyarakat.

Birokrasi pemerintahan desa

- mengoptimalkan tugas, wewenang serta fungsi struktural pemerintahan desa.
- pelayanan yang lebih dekat serta mudah serta terhadap kepentingan masyarakat.

4.1.3 Tugas pokok dan fungsi kepala desa dan perangkat desa

1. Kepala desa

- a) Memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa;
- b) Mengangkat dan memberhentikan Perangkat Desa;
- c) Memegang kekuasaan pengelolaan Keuangan dan Aset Desa;
- d) Menetapkan Peraturan Desa;
- e) Menetapkan APB Desa;
- f) Membina kehidupan masyarakat Desa;
- g) Membina ketenteraman dan ketertiban masyarakat Desa;
- h) Membina dan meningkatkan perekonomian desa serta
- i) Mengintegrasikannya agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar besarnya kemakmuran masyarakat desa
- j) Mengembangkan sumber pendapatan desa;
- k) Mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa;
- l) Mengembangkan kehidupan sosial masyarakat desa;
- m) Mengembangkan dan membina kebudayaan masyarakat desa;
- n) Memanfaatkan teknologi tepat guna;
- o) Mengoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif;
- p) Mengadakan kerjasama dengan pihak lain sesuai peraturan perundangan;

- q) Mewakili Desa di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- r) Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Kepala Desa mempunyai hak:
- s) Mengusulkan struktur organisasi dan tata kerja Pemerintah Desa;
- t) Mengajukan rancangan dan menetapkan Peraturan Desa;
- u) Menerima penghasilan tetap setiap bulan, tunjangan, dan penerimaan lainnya yang sah serta mendapat jaminan kesehatan;
- v) Mendapatkan perlindungan hukum atas kebijakan yang dilaksanakan; dan
- w) Memberikan mandat pelaksanaan tugas dan kewajiban lainnya kepada Perangkat Desa.

2. Sekretaris desa

- a) Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
- b) Melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, persiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
- c) Melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.
- d) Melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka

pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

- e) Melaksanakan buku administrasi desa sesuai dengan bidang tugas Sekretaris Desa atau sesuai dengan Keputusan Kepala Desa.
- f) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa dan Pemerintah yang lebih tinggi.

3) Kepala urusan umum

- a) Melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah dinas;
- b) Melaksanakan administrasi surat menyurat;
- c) Melaksanakan arsiparis dan ekspedisi pemerintahan desa;
- d) Melaksanakan penataan administrasi Perangkat Desa;
- e) Penyediaan prasarana Perangkat Desa dan Kantor;
- f) Penyiapan rapat-rapat;
- g) Pengadministrasian aset desa;
- h) Pengadministrasian inventarisasi desa;
- i) Pengadministrasian perjalanan dinas;
- j) Melaksanakan pelayanan umum.

4) Kepala urusan keuangan

- a) Mengkoordinasikan urusan perencanaan Desa;
- b) Menyusun RAPBDes;
- c) Menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan Desa;
- d) Melakukan monitoring dan evaluasi program Pemerintahan Desa;

- e) Menyusun rencana pembangunan jangka menengah desa (RPJMDesa) dan rencana kerja pemerintah desa (RKPDesa);
- f) Menyusun laporan kegiatan Desa;
- g) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan

5) Kepala urusan perencanaan

- a) Mengkoordinasikan urusan perencanaan Desa;
- b) Menyusun RAPBDes;
- c) Menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan Desa;
- d) Melakukan monitoring dan evaluasi program Pemerintahan Desa;
- e) Menyusun rencana pembangunan jangka menengah desa (RPJMDesa) dan rencana kerja pemerintah desa (RKPDesa);
- f) Menyusun laporan kegiatan Desa;
- g) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan

6) Kepala urusan pemerintahan

- a) Melaksanakan manajemen tata praja Pemerintahan Desa;
- b) Menyusun rancangan regulasi desa;
- c) Melaksanakan pembinaan masalah pertanahan;
- d) Melaksanakan pembinaan ketenteraman dan ketertiban masyarakat Desa;
- e) Melaksanakan upaya perlindungan masyarakat Desa;
- f) Melaksanakan pembinaan masalah kependudukan;
- g) Melaksanakan penataan dan pengelolaan wilayah Desa;
- h) Melaksanakan pendataan dan pengelolaan Profil Desa;

i) Melakukan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan

7) Kepala urusan kesejahteraan

- a) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang sosial budaya;
- b) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang ekonomi;
- c) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang politik;
- d) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang lingkungan hidup;
- e) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang pemberdayaan keluarga;
- f) Melaksanakan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang pemuda, olah raga dan karang taruna;
- g) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan

8) Kepala urusan pelayanan

- a) Melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat Desa;
- b) Meningkatkan upaya partisipasi masyarakat Desa;
- c) Melaksanakan pelestarian nilai sosial budaya masyarakat Desa;
- d) Melaksanakan pelestarian nilai sosial budaya, keagamaan dan ketenagakerjaan masyarakat Desa;
- e) Melaksanakan pekerjaan teknis pelayanan nikah, talak, cerai dan rujuk;
- f) Melaksanakan pekerjaan teknis urusan kelahiran dan kematian;

- g) Melaksanakan pembangunan sarana dan prasarana perdesaan;
- h) Melaksanakan pembangunan bidang pendidikan;
- i) Melaksanakan pembangunan bidang Kesehatan

9) Kepala dusun

- a) Pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.
- b) Mengawasi pelaksanaan pembangunan di wilayahnya.
- c) Melaksanakan pembinaan kemasyarakatan dalam meningkatkan kemampuan dan kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungannya.
- d) Melakukan upaya-upaya pemberdayaan masyarakat dalam menunjang kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.
- e) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Desa

4.2 Hasil penelitian

Sebelum kuesioner diedarkan kepada responden, terlebih dahulu harus diuji validitas dan reliabilitasnya. Validitas (kesahihan) dan reliabilitas (kehandalan) hasil penelitian sangat tergantung pada kuesioner penelitian yang digunakan peneliti dan data yang diperoleh. Jika kuesioner penelitian digunakan tersebut valid dan reliabel, maka hasil penelitian akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Oleh karena itu perlu dilakukan pengujian instrumen kuesioner yang digunakan.

4.2.1 Uji validitas kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri atas 20 pertanyaan, yang terbagi dalam 4 pertanyaan untuk menetapkan arah (X1), 4 pertanyaan untuk mengarahkan orang-orang (X2), 4 pertanyaan untuk memotivasi dan memberi informasi (X3), dan 8 pertanyaan untuk kepuasan pelayanan masyarakat (Y). Uji validitas kuesioner dilakukan dengan menentukan tiap pernyataan dengan skor total untuk masing-masing variabel. Dalam pengujian validitas, instrumen diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 0,05$. Karena skala pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, maka uji validitas menggunakan korelasi product moment. Instrumen dikatakan valid dengan menggunakan kriteria apabila nilai r hitung $> r$ tabel. Lebih jelasnya rekapitulasi hasil uji validitas instrumen atas indikator variabel penelitian ini disajikan pada tabel. Hasil uji validitas dari masing-masing variabel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1

Hasil uji validitas kepemimpinan kepala desa (variabel X)

Variabel	Nomor pertanyaan	r hitung	r tabel = 0,320	Kesimpulan
Menetapkan arah	1	0,643	0,320	valid
	2	0,552	0,320	valid
	3	0,643	0,320	valid
	4	0,710	0,320	valid
Mengarahkan orang-orang	1	0,750	0,320	valid
	2	0,644	0,320	valid
	3	0,623	0,320	valid
	4	0,600	0,320	valid

Memotivasi serta inspirasi	1	0,583	0,320	valid
	2	0,468	0,320	valid
	3	0,642	0,320	valid
	4	0,608	0,320	valid

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel 4.1 dapat dilihat bahwa kepemimpinan kepala desa (variabel X) yang terdiri atas tiga dimensi, dan ada dua belas pertanyaan yang diajukan, yakni empat pertanyaan untuk menetapkan arah, 4 pertanyaan untuk mengarahkan orang-orang, 4 pertanyaan untuk memotivasi dan memberi informasi. Semua pertanyaan tersebut memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel = 0,320 (nilai r hitung $>$ r tabel), sehingga dapat diputuskan bahwa 12 pertanyaan untuk mengukur kepemimpinan kepala desa (variabel X), semuanya dinyatakan valid.

Tabel 4.2

Hasil uji validitas kepuasan pelayanan masyarakat (variabel Y)

Variabel	Nomor pertanyaan	r hitung	r tabel = 0,320	Kesimpulan
Kepuasan pelayanan masyarakat (variabel Y)	1	0,719	0,320	valid
	2	0,811	0,320	valid
	3	0,809	0,320	valid
	4	0,738	0,320	valid
	5	0,647	0,320	valid
	6	0,842	0,320	valid
	7	0,739	0,320	valid
	8	0,746	0,320	valid

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Kemudian, untuk mengukur kepuasan pelayanan masyarakat (variabel Y), terdapat 8 pertanyaan yang diajukan, dan 8 pertanyaan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel = 0,325 (nilai r hitung $>$ r tabel), sehingga dapat

diputuskan bahwa delapan pertanyaan untuk mengukur kepuasan pelayanan masyarakat (variabel Y), semuanya dinyatakan valid.

4.2.2 Uji reliabilitas kuesioner

Apabila kuesioner telah dikatakan valid, maka kuesioner tersebut harus diuji reliabilitasnya. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten, jika pengukuran tersebut diulang. Dalam program SPSS, metode yang sering digunakan untuk uji reliabilitas adalah dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha, dimana tingkat keandalan atau reliabilitas yang dapat diterima jika nilai keofisiennya reliabilitas yang terukur adalah variabel lebih besar dari 0,60 atau 60%. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3
Uji reliabilitas kepemimpinan kepala desa (variabel X)

kepemimpinan kepala desa (variabel X)	Jumlah pertanyaan	Cronbach's Alpha
Menetapkan arah	4	0,812
Mengarahkan orang-orang	4	0,827
Memotivasi serta inspirasi	4	0,772

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Tabel 4.3 memperlihatkan bahwa ada dua belas pertanyaan yang diajukan untuk mengukur kepemimpinan kepala desa (variabel X), yakni 4 pertanyaan untuk

menetapkan arah, 4 pertanyaan untuk mengarahkan orang-orang, 4 pertanyaan untuk memotivasi dan memberi informasi. Berdasarkan hasil pengujian melalui metode *cronbach's alpha*, didapat nilai *cronbach's alpha* dari semua pertanyaan tersebut nilainya lebih besar dari nilai keofisiennya reliabilitas yakni 0,60. Ini berarti semua pertanyaan untuk mengukur kepemimpinan kepala desa (variabel X), dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

Tabel 4.4
Uji reliabilitas kepuasan pelayanan masyarakat (variabel Y)

Variabel	Jumlah pertanyaan	Cronbach's Alpha
Kepuasan pelayanan masyarakat (variabel Y)	8	0,929

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Tabel 4.4 memperlihatkan bahwa ada 8 pertanyaan yang diajukan untuk mengukur kepuasan pelayanan masyarakat (variabel Y), dan berdasarkan hasil pengujian melalui metode *Cronbach's Alpha*, didapat nilai sebesar 0,929. Nilai ini lebih besar dari 0,60 ($Cronbach's Alpha = 0,929 > 0,60$). Hal ini berarti semua pertanyaan kepuasan pelayanan masyarakat (variabel Y), dinyatakan reliabel atau terpercaya sebagai pengumpul data dalam penelitian ini.

4.3 Tinjauan deskriptif

Penelitian ini akan melihat seberapa besar pengaruh kepemimpinan kepala desa berupa menetapkan arah, mengarahkan orang-orang, dan memotivasi serta inspirasi

terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango. Adapun deskripsi dari jawaban responden terhadap masing-masing pertanyaan dapat diuraikan sebagai berikut.

4.3.1 Deskripsi menetapkan arah (X1)

Untuk dimensi menetapkan arah, diajukan empat pertanyaan. Dari hasil jawaban responden terhadap kuesioner yang diedarkan, diperoleh nilai masing-masing indikator dari menetapkan arah, yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.5

Tanggapan responden tentang kepala desa menetapkan visi yang rasional (mudah dicapai) untuk pemerintah desa

Alternatif jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Selalu	16	40.0
Sering	19	47.5
Kadang-kadang	3	7.5
Jarang	2	5.0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	40	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepala desa menetapkan visi yang rasional (mudah dicapai) untuk pemerintah desa, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan sering, yakni sebanyak 19 responden atau 47,5%. Hal ini berarti bahwa kepala desa sudah menetapkan visi yang rasional (mudah dicapai) untuk pemerintah desa

Tabel 4.6

Tanggapan responden tentang kepala desa melalukan perubahan-perubahan yang dibutuhkan untuk mencapai visi pemerintah desa

Alternatif jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Selalu	6	15.0
Sering	17	42.5
Kadang-kadang	16	40.0
Jarang	1	2.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	40	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepala desa melalukan perubahan-perubahan yang dibutuhkan untuk mencapai visi pemerintah desa, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan sering, yakni sebanyak 17 responden atau 42,5%. Hal ini berarti bahwa kepala desa sudah melalukan perubahan-perubahan yang dibutuhkan untuk mencapai visi pemerintah desa.

Tabel 4.7

Tanggapan responden tentang kepala desa memberikan dorongan yang kuat bagi seluruh bagian organisasi, sehingga organisasi akan relatif lebih cepat mencapai tujuannya

Alternatif jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Selalu	13	32.5
Sering	22	55.0
Kadang-kadang	5	12.5
Jarang	0	0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	40	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepala desa memberikan dorongan yang kuat bagi seluruh bagian organisasi, sehingga organisasi akan relatif lebih cepat mencapai tujuannya, menunjukkan bahwa sebagian besar responden

mengatakan sering, yakni sebanyak 22 responden atau 55,0%. Hal ini berarti bahwa kepala desa sudah memberikan dorongan yang kuat bagi seluruh bagian organisasi, sehingga organisasi akan relatif lebih cepat mencapai tujuannya.

Tabel 4.8
Tanggapan responden tentang kepala desa menetapkan strategi yang baik untuk mewujudkan visi pemerintah desa lima tahun ke depan

Alternatif jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Selalu	5	12.5
Sering	25	62.5
Kadang-kadang	9	22.5
Jarang	1	2.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	40	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepala desa menetapkan strategi yang baik untuk mewujudkan visi pemerintah desa lima tahun ke depan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan sering, yakni sebanyak 25 responden atau 62,5%. Hal ini berarti bahwa kepala desa sudah menetapkan strategi yang baik untuk mewujudkan visi pemerintah desa lima tahun ke depan.

4.3.2 Deskripsi mengarahkan orang-orang (X2)

Untuk dimensi mengarahkan orang-orang, diajukan empat pertanyaan. Dari hasil jawaban responden terhadap kuesioner yang diedarkan, diperoleh nilai masing-masing indikator dari mengarahkan orang-orang, yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.9

Tanggapan responden tentang kepala desa mengkomunikasikan cara untuk bekerja sama yang dibutuhkan

Alternatif jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Selalu	14	35.0
Sering	20	50.0
Kadang-kadang	5	12.5
Jarang	1	2.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	40	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepala desa desa mengkomunikasikan cara untuk bekerja sama yang dibutuhkan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan sering, yakni sebanyak 20 responden atau 50,0%. Hal ini berarti bahwa kepala desa sudah desa mengkomunikasikan cara untuk bekerja sama yang dibutuhkan.

Tabel 4.10

Tanggapan responden tentang kepala desa menciptakan kesatuan pengertian tentang visi pada aparat desa dan dilaksanakan untuk pencapaiannya

Alternatif jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Selalu	7	17.5
Sering	22	55.0
Kadang-kadang	10	25.0
Jarang	1	2.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	40	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepala desa menciptakan kesatuan pengertian tentang visi pada aparat desa dan dilaksanakan untuk pencapaiannya, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan sering, yakni sebanyak 22 responden atau 55,0%. Hal ini berarti bahwa kepala desa sudah menciptakan

kesatuan pengertian tentang visi pada aparat desa dan dilaksanakan untuk pencapaiannya.

Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang kepala desa menggerakkan semua bawahannya

Alternatif jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Selalu	17	42.5
Sering	18	45.0
Kadang-kadang	4	10.0
Jarang	1	2.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	40	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepala desa menggerakkan semua bawahannya, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan sering, yakni sebanyak 18 responden atau 45,0%. Hal ini berarti bahwa kepala desa sudah menggerakkan semua bawahannya.

Tabel 4.12
Tanggapan responden tentang kepala desa memiliki perhatian terhadap semua orang-orang yang dipimpinnya

Alternatif jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Selalu	8	20.0
Sering	12	30.0
Kadang-kadang	20	50.0
Jarang	0	0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	40	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepala desa memiliki perhatian terhadap semua orang-orang yang dipimpinnya, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan kadang-kadang, yakni sebanyak 20 responden atau 50,0%.

Hal ini berarti bahwa kepala desa kadang-kadang memiliki perhatian terhadap semua orang-orang yang dipimpinnya.

4.3.3 Deskripsi memotivasi serta inspirasi (X3)

Untuk dimensi memotivasi serta inspirasi, diajukan empat pertanyaan. Dari hasil jawaban responden terhadap kuesioner yang diedarkan, diperoleh nilai masing-masing indikator dari memotivasi serta inspirasi, yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.13

Tanggapan responden tentang kepala desa menciptakan lingkungan kelompok yang kondusif

Alternatif jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Selalu	10	25.0
Sering	21	52.5
Kadang-kadang	8	20.0
Jarang	1	2.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	40	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepala desa menciptakan lingkungan kelompok yang kondusif, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan sering, yakni sebanyak 21 responden atau 52,5%. Hal ini berarti bahwa kepala desa sudah menciptakan lingkungan kelompok yang kondusif.

Tabel 4.14
Tanggapan responden tentang kepala desa memahami kebutuhan dan keinginan individu bawahannya

Alternatif jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Selalu	6	15.0
Sering	22	55.0
Kadang-kadang	11	27.5
Jarang	1	2.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	40	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepala desa memahami kebutuhan dan keinginan individu bawahannya, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan sering, yakni sebanyak 22 responden atau 55,0%. Hal ini berarti bahwa kepala desa sudah memahami kebutuhan dan keinginan individu bawahannya.

Tabel 4.15
Tanggapan responden tentang kepala desa mengubah cara berpikir bawahannya

Alternatif jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Selalu	13	32.5
Sering	21	52.5
Kadang-kadang	4	10.0
Jarang	2	5.0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	40	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepala desa mengubah cara berpikir bawahannya, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan sering, yakni sebanyak 21 responden atau 52,5%. Hal ini berarti bahwa kepala desa sudah mengubah cara berpikir bawahannya.

Tabel 4.16

Tanggapan responden tentang kepala desa mengubah cara bertindak bawahan ke arah yang lebih baik

Alternatif jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Selalu	9	22.5
Sering	17	42.5
Kadang-kadang	12	30.0
Jarang	2	5.0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	40	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepala desa mengubah cara bertindak bawahan ke arah yang lebih baik, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan sering, yakni sebanyak 17 responden atau 42,5%. Hal ini berarti bahwa kepala desa sudah mengubah cara bertindak bawahan ke arah yang lebih baik.

4.3.4 Deskripsi kepuasan pelayanan masyarakat (variabel Y)

Untuk kepuasan pelayanan masyarakat (variabel Y), diajukan delapan pertanyaan. Dari hasil jawaban responden terhadap kuesioner yang diedarkan, diperoleh nilai masing-masing indikator dari kepuasan pelayanan masyarakat (variabel Y), yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.17
Tanggapan responden tentang kualitas fasilitas fisik kantor yang memadai

Alternatif jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Selalu	16	40.0
Sering	20	50.0
Kadang-kadang	3	7.5
Jarang	1	2.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	40	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tanggapan responden mengenai kualitas fasilitas fisik kantor yang memadai, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan sering, yakni sebanyak 20 responden atau 50,0%. Hal ini berarti bahwa kualitas fasilitas fisik kantor sudah memadai.

Tabel 4.18
Tanggapan responden tentang aparat desa memberikan jasa pelayanan dengan memahami kondisi penerima layanan

Alternatif jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Selalu	14	35.0
Sering	20	50.0
Kadang-kadang	5	12.5
Jarang	1	2.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	40	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tanggapan responden mengenai aparat desa memberikan jasa pelayanan dengan memahami kondisi penerima layanan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan sering, yakni sebanyak 20 responden atau 50,0%. Hal ini berarti bahwa aparat desa sudah memberikan jasa pelayanan dengan memahami kondisi penerima layanan.

Tabel 4.19

Tanggapan responden tentang aparat desa memiliki keterampilan sebagai petugas dalam memberikan pelayanan

Alternatif jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Selalu	16	40.0
Sering	17	42.5
Kadang-kadang	6	15.0
Jarang	1	2.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	40	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tanggapan responden mengenai aparat desa memiliki keterampilan sebagai petugas dalam memberikan pelayanan, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan sering, yakni sebanyak 17 responden atau 42,5%. Hal ini berarti bahwa aparat desa sudah memiliki keterampilan sebagai petugas dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.20

Tanggapan responden tentang aparat desa membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat

Alternatif jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Selalu	13	32.5
Sering	18	45.0
Kadang-kadang	8	20.0
Jarang	1	2.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	40	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tanggapan responden mengenai aparat desa membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan sering, yakni sebanyak 18 responden atau 45,0%. Hal ini berarti bahwa aparat desa sudah membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat.

Tabel 4.21

Tanggapan responden tentang aparat desa memiliki kesadaran untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan tepat waktu

Alternatif jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Selalu	16	40.0
Sering	18	45.0
Kadang-kadang	6	15.0
Jarang	0	0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	40	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tanggapan responden mengenai aparat desa memiliki kesadaran untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan tepat waktu, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan sering, yakni sebanyak 18 responden atau 45,0%. Hal ini berarti bahwa aparat desa sudah memiliki kesadaran untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan tepat waktu.

Tabel 4.22

Tanggapan responden tentang aparat desa memiliki pengetahuan berupa kemampuan dalam melayani masyarakat

Alternatif jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Selalu	12	30.0
Sering	18	45.0
Kadang-kadang	7	17.5
Jarang	3	7.5
Tidak pernah	0	0
Jumlah	40	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tanggapan responden mengenai aparat desa memiliki pengetahuan berupa kemampuan dalam melayani masyarakat, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan sering, yakni sebanyak 18 responden atau 45,0%. Hal ini

berarti bahwa aparat desa sudah memiliki pengetahuan berupa kemampuan dalam melayani masyarakat.

Tabel 4.23

Tanggapan responden tentang aparat desa memiliki kesopanan dalam memberikan kepada masyarakat

Alternatif jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Selalu	17	42.5
Sering	18	45.0
Kadang-kadang	3	7.5
Jarang	2	5.0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	40	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tanggapan responden mengenai aparat desa memiliki kesopanan dalam memberikan kepada masyarakat, menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan sering, yakni sebanyak 18 responden atau 45,0%. Hal ini berarti bahwa aparat desa sudah memiliki kesopanan dalam memberikan kepada masyarakat.

Tabel 4.24

Tanggapan responden tentang aparat desa memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada masyarakat

Alternatif jawaban	Frekuensi	Persen (%)
Selalu	12	30.0
Sering	21	52.5
Kadang-kadang	5	12.5
Jarang	2	5.0
Tidak pernah	0	0
Jumlah	40	100%

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tanggapan responden mengenai aparat desa memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada masyarakat, menunjukkan

bahwa sebagian besar responden mengatakan sering, yakni sebanyak 21 responden atau 52,5%. Hal ini berarti bahwa aparat desa sudah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada masyarakat.

4.4 Hasil uji hipotesis

Dalam penelitian ini terdapat empat hipotesis yang akan diuji, yakni:

- 1) Kepemimpinan kepala desa berupa menetapkan arah (X1), mengarahkan orang-orang (X2), dan memotivasi serta inspirasi (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango.
- 2) Kepemimpinan kepala desa berupa menetapkan arah (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango.
- 3) Kepemimpinan kepala desa berupa mengarahkan orang-orang (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango.
- 4) Kepemimpinan kepala desa berupa memotivasi serta inspirasi (X3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango.

Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan metode analisis jalur dengan bantuan program SPSS versi 20.00.

4.3.1 Uji hipotesis pertama

Hipotesis pertama yang akan diuji yaitu: Kepemimpinan kepala desa berupa menetapkan arah (X1), mengarahkan orang-orang (X2), dan memotivasi serta inspirasi (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango. Adapun hasil uji hipotesis ini adalah sebagai berikut. Dari hasil perhitungan matriks korelasi dan matriks invers korelasi antar variabel bebas dapat diperoleh koefisien jalur dan pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.25

Koefisien sub jalur variabel X (X1, X2, dan X3) dan Y

Koefisien Jalur			Percentase (%)
Koefisien jalur X1 terhadap Y	(Py.X1)	0,340	34,0%
Koefisien jalur X2 terhadap Y	(Py.X2)	0,150	15,0%
Koefisien jalur X3 terhadap Y	(Py.X3)	0,390	39,0%
Koefisien korelasi multipel	Ry,X1,X2,X3	0,841	84,1%
Koefisien determinasi multipel	R _{2y} ,X1,X2,X3	0,706	70,6%
Koefisien determinasi variabel luar terhadap Y	P _{2Y} , ϵ	0,294	29,4%
Koefisien jalur variabel luar terhadap Y	Py, ϵ	0,542	54,2%

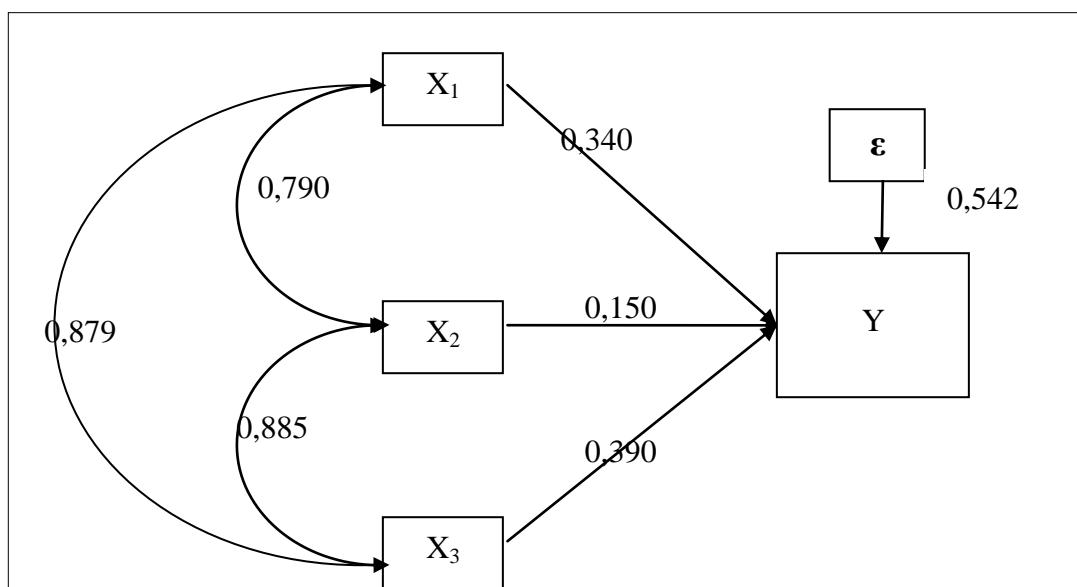
Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa besarnya koefisien jalur menetapkan arah (X1) terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) adalah 0,340 atau (34,0%), besarnya koefisien jalur mengarahkan orang-orang (X2) terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) adalah 0,150 atau (15,0%), dan besarnya koefisien jalur memotivasi

serta inspirasi (X3) terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) adalah 0,390 atau (39,0%).

Kemudian besarnya koefisien korelasi multipel X1, X2, X3 terhadap Y (R_{y,X1,X2,X3}) adalah 0,841 atau (84,1%), sedangkan besarnya koefisien jalur variabel luar terhadap Y (P_{y,ε}) adalah 0,542 atau (54,2%). Adapun struktur analisis jalurnya dapat dilihat pada gambar.

Gambar 4.1
Struktur Analisis Jalur (*Path Analysis*)



Setelah besarnya nilai koefisien jalur dari masing-masing variabel diketahui, maka langkah selanjutnya adalah mencari pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel X₁, X₂, X₃ terhadap Y, yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.26

Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total dan pengaruh bersama X1, X2, dan X3 terhadap Y

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh		Pengaruh bersama (simultan) ($R^2 YX_k$)
		Langsung	Total	
X1	0,340	0,340	0,340	-
X2	0,150	0,150	0,150	-
X3	0,390	0,390	0,390	-
ϵ	0,542	$1 - 0,706 = 0,294$	-	-
X1, X2 dan X3	-	-	-	0,706

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kepemimpinan kepala desa berupa menetapkan arah (X1), mengarahkan orang-orang (X2), dan memotivasi serta inspirasi (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango, sebesar 0,706 (70,6%).

Dengan demikian, hipotesis yang diajukan bahwa kepemimpinan kepala desa berupa menetapkan arah (X1), mengarahkan orang-orang (X2), dan memotivasi serta inspirasi (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango, diterima.

4.3.2 Uji hipotesis kedua

Hipotesis kedua yang akan diuji ialah kepemimpinan kepala desa berupa menetapkan arah (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango. Metode yang digunakan dalam melakukan pengujian secara individual adalah uji

analisis jalur. Besarnya pengaruh langsung dan pengaruh total dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.27
Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total X1 terhadap Y

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh		Pengaruh bersama (simultan) ($R^2 YX_k$)
		Langsung	Total	
X1	0,340	0,340	0,340	-

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Hasil uji hipotesis pada tabel tersebut, dapat diketahui bahwa pengaruh langsung menetapkan arah (X1) terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) sebesar 0,340 (34,0%). Sedangkan pengaruh total menetapkan arah (X1) terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) di Desa Pinogu adalah 0,340 (34,0%).

Dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan bahwa kepemimpinan kepala desa berupa menetapkan arah (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango, diterima.

4.3.3 Uji hipotesis ketiga

Hipotesis ketiga yang diuji ialah kepemimpinan kepala desa berupa mengarahkan orang-orang (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango. Metode yang digunakan dalam melakukan pengujian secara individual

adalah uji analisis jalur. Besarnya pengaruh langsung dan pengaruh total dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.32
Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total X2 terhadap Y

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh		Pengaruh bersama (simultan) ($R^2 YX_k$)
		Langsung	Total	
X2	0,150	0,150	0,150	-

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pengaruh langsung mengarahkan orang-orang (X2) terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) sebesar 0,150 (15,0%). Sedangkan pengaruh total mengarahkan orang-orang (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) di Desa Pinogu adalah 0,150 (15,0%).

Dengan demikian hipotesis ketiga yang diajukan bahwa kepemimpinan kepala desa berupa mengarahkan orang-orang (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango, diterima.

4.3.4 Uji hipotesis keempat

Hipotesis yang diuji ialah kepemimpinan kepala desa berupa memotivasi serta inspirasi (X3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango. Metode yang

digunakan dalam melakukan pengujian secara individual adalah uji analisis jalur.

Besarnya pengaruh langsung dan pengaruh total dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.33
Koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh total X3 terhadap Y

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh		Pengaruh bersama (simultan) ($R^2 YX_k$)
		Langsung	Total	
X3	0,390	0,390	0,390	-

Sumber data: Olahan kuesioner, tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa pengaruh langsung memotivasi serta inspirasi (X3) terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) sebesar 0,390 (39,0%). Sedangkan pengaruh total memotivasi serta inspirasi (X3) terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) di Desa Pinogu adalah sebesar 0,390 (39,0%).

Dengan demikian hipotesis yang diajukan bahwa kepemimpinan kepala desa berupa memotivasi serta inspirasi (X3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango, diterima.

4.4 Pembahasan

Kepala desa dalam melaksanakan kepemimpinannya, bukan merupakan suatu hal yang mudah, meskipun beberapa pemimpin seakan-akan dapat mengelola organisasi tanpa susah payah. Pada dasarnya, seorang pemimpin senantiasa penuh tantangan, namun pemimpin tidak menghadapi tantangan itu seorang diri. Pemahaman mengenai kepemimpinan semakin diperkaya oleh pengalaman banyak

orang yang ada dalam perjalanan kehidupannya diberi atau memperoleh kesempatan untuk menduduki jabatan-jabatan pimpinan baik pada tingkat yang lebih rendah, menengah maupun pada tingkat puncak. Seorang pemimpin, dapat mempengaruhi moral dan kualitas kehidupan kerja dan terutama tingkat partisipasi orang yang dipimpinnya. Kemampuan dan keterampilan dalam pengarahan merupakan faktor penting dalam menggerakkan anggota dan organisasinya. Menurut Hemhill dan Coons dalam Yukl (2014:2) mengatakan bahwa bahwa kepemimpinan merupakan perilaku dari seorang individu yang memimpin aktivitas-aktivitas suatu kelompok kesuatu tujuan yang ingin dicapai bersama (syared goal).

Demikian halnya dengan kepala desa yang merupakan seorang pemimpin di desanya, tentu memiliki wewenang yang dapat dipergunakan untuk mempengaruhi orang-orang disekelilingnya untuk berbuat menurut keinginan sang kepala desa. Seseorang yang menduduki posisi sebagai pimpinan didalam suatu satuan organisasi mulai yang tertinggi sampai yang terendah seperti halnya dalam organisasi pemerintah desa mengemban suatu tugas untuk melaksanakan kepemimpinan, dimana kepemimpinan itu merupakan suatu kunci atau penentu dalam mencapai keberhasilan sesuai apa yang ditetapkan oleh tujuan organisasi. Kepala desa sebagai pemimpin pemerintahan desa dapat memberikan pengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas perangkat desa. Kepala Desa dapat memberikan contoh dan motivasi kepada perangkat desa agar perangkat desa dapat mencapai hasil kerja yang maksimal. Muizu (2014) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa semakin baik penerapan kepemimpinan, maka akan semakin optimal pencapaian kinerja anggotanya. Hal itu

sesuai dengan hasil penelitian Eka dan Ismiyati (2015) yang menyimpulkan bahwa, ada pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja perangkat desa.

Pemerintahan desa sebagai pemerintahan terendah yang langsung bersentuhan dengan masyarakat mempunyai peranan penting dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian seorang Kepala desa dalam melaksanakan kepemimpinannya perlu diberi makna yang lebih berorientasi kepada kemampuan memberdayakan masyarakatnya, dengan kata lain seorang pemimpin dituntut untuk memiliki kemampuan dalam membangkitkan partisipasi masyarakatnya. Posisi kepala desa selaku pemimpin pemerintahan tertinggi di tingkat desa, mempunyai fungsi dan peranan strategis dalam peningkatan kepuasan pelayanan anggota masyarakatnya. Untuk mencapai semua itu, kemampuan seorang kepala desa mutlak ditingkatkan agar mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakatnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala desa berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango, sebesar 0,706 (70,6%). Hal ini berarti bahwa kepemimpinan kepala Desa Pinogu dilihat dari aspek menetapkan arah, mengarahkan orang-orang, dan memotivasi serta inspirasi, sudah dapat memberikan kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu. Dilhat dari aspek hubungan kekuasaan antara kepala desa dengan apparat desa dan masyarakatnya, dapat dikatakan bahwa kepala desa telah menggunakan relasi (hubungan) kekuasaannya dengan baik, dimana kekuasaan kepala desa itu harus lebih kuat dengan orang yang dipimpinnya. Hal ini

sesuai dengan pendapat Stogdill dalam Salusu (2005) yang mengatakan bahwa kepemimpinan sebagai suatu hubungan kekuasaan; definisi ini menyatakan bahwa kepemimpinan adalah hubungan antar perorangan yang masing-masing memiliki kadar kekuasaan yang berbeda di dalam suatu kelompok. Hubungan kekuasaan antar perorangan dalam kelompok itu merupakan hasil penggunaan maksimal kekuasaan yang dimiliki seorang lainnya. Kekuasaan yang dimiliki oleh pemimpin dengan demikian harus lebih kuat daripada kekuasaan yang dimiliki bawahan, sehingga pemimpin dapat mempengaruhi bawahannya dalam mencapai tujuan organisasi, pemimpin harus mampu mengubah cara bertindak bawahan sedemikianrupa, sehingga sesuai dengan cara bertindak yang dipilihnya. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Siwij (2018) yang menyimpulkan bahwa kepemimpinan kepala desa dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dilihat dari faktor menjalani hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja pemerintahan desa, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat.

Hasil penelitian secara parsial juga menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala desa berupa menetapkan arah (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y), kemudian mengarahkan orang-orang (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y), dan memotivasi serta inspirasi (X3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango. Dapat dikatakan bahwa kepemimpinan itu banyak menentukan corak gerak atau dinamika anggotanya,

sebab pemimpin secara langsung dapat menjangkau wewenang, mengarahkan, dan mempengaruhi anggotanya dalam pencapaian tujuan. Apabila suatu organisasi berjalan lesu, maka faktor kepemimpinan yang dianggap sebagai penyebabnya. Dalam suatu organisasi, jika kepemimpinan tidak tampak, sering dikatakan bahwa organisasi itu tidak mempunyai pemimpin, tentunya bukan ini yang dikehendaki. Kebalikan dari itu, kalau organisasi itu berjalan dengan baik dan berkembang dengan pesat, orang seringkali lupa membicarakan kepemimpinan. Kehadiran seorang pemimpin dalam suatu organisasi ialah untuk menggerakkan orang dalam mencapai tujuan organisasi. Seorang kepala desa adalah merupakan pemimpin formal tertinggi di tingkat desa. Menurut Kartono (2018:8) pemimpin formal adalah orang yang oleh organisasi/lembaga tertentu ditunjuk sebagai pemimpin, berdasarkan keputusan dan pengangkatan resmi untuk memangku suatu jabatan dalam struktur organisasi, dengan segala hak dan kewajiban yang berkaitan dengannya, untuk mencapai sasaran organisasi.

Untuk itu, seorang kepala desa dituntut memiliki kemampuan dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Kepercayaan ini akan timbul apabila yang bersangkutan dapat menunjukkan dirinya sebagai aparat pelayan masyarakat bukan sebaliknya sebagai aparat yang selalu ingin dilayani. Keberhasilan Kepala Desa dalam memimpin akan ditentukan oleh pola kepemimpinan yang dijalankan, dia harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan dan kepemimpinan yang dijalankan harus berkualitas. Kepemimpinan kepala desa yang berkualitas merupakan suatu pola kepemimpinan yang diterapkan dengan senantiasa mengedepankan pelayanan

sehingga yang mendapatkan pelayanan itu merasa puas. Kepemimpinan kepala desa akan dirasakan berkualitas, apabila kepada desa tersebut bekerja dan berbuat dengan semaksimal mungkin sesuai aturan yang berlaku dengan menjadikan masyarakatnya sebagai raja yang wajib dilayani sesuai dengan kebutuhannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab 4 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan kepala desa berupa menetapkan arah (X1), mengarahkan orang-orang (X2), dan memotivasi serta inspirasi (X3) secara simultan terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango, sebesar 0,706 (70,6%). Ini berarti bahwa Kepala Desa Pinogu sudah dapat menjalankan kepemimpinan dengan baik dalam menetapkan arah tujuan dalam bekerja, memberikan pengarahan dan memotivasi aparatur untuk bekerja dengan baik dalam memberikan pelayanan, baik di bidang pemerintahan maupun pembangunan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas.
2. Kepemimpinan kepala desa berupa menetapkan arah (X1) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango sebesar 0,340 (34,0%).
3. Kepemimpinan kepala desa berupa mengarahkan orang-orang (X2) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango sebesar 0,150 (15,0%).
4. Kepemimpinan kepala desa berupa memotivasi serta inspirasi (X3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan masyarakat (Y) di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango sebesar 0,390 (39,0%).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan, dapat diberikan saran sebagai berikut.

1. Kepala Desa Pinogu sebaiknya lebih memaksimalkan lagi kegiatan mengarahkan aparatur desa karena aspek ini yang memiliki pengaruh paling kecil terhadap kepuasan pelayanan masyarakat, dibandingkan dengan menetapkan arah dan memotivasi serta inspirasi. Kegiatan mengarahkan dapat dilakukan dengan cara mengkomunikasikan cara untuk bekerja sama yang dibutuhkan, sehingga dapat menciptakan kesatuan pengertian tentang visi dan dilaksanakan untuk pencapaiannya.
2. Kepala desa hendaknya berupaya menimbulkan persepsi yang positif dari aparatur desa, dengan cara meluangkan waktu bersama dengan mereka, sehingga akan terjalin kedekatan antara dirinya dengan para bawahannya. Di samping itu, pemimpin harus lebih bersifat terbuka terhadap kritik dan saran dari aparatur desa dan masyarakat, dan menjadikan kritik dan saran dari mereka sebagai bahan evaluasi mengenai kepemimpinan yang diterapkannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian. Gramedia. Jakarta.
- Aritonang, Lerbin. 2017. Mengukur Kepuasan Konsumen. Gramedia. Jakarta.
- Atmosudirdjo, Prayudi. 2002. Administrasi dan Management Umum. Ghilia Indonesia. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Universitas Gadjah Mada Pres. Yogyakarta.
- Eka, dan Ismiyati. 2015. Pengaruh Kepemimpinan, Fasilitas Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Mandiraja Kabupaten Banjarnegara. Economic Education Analysis Journal, 4(2).
- Kartono, Kartini. 2018. Pemimpin dan Kepemimpinan. Rajawali Pers. Jakarta.
- Maxwell, John C 2007. Mengembangkan Kepemimpinan di Dalam Diri Anda. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Moenir. 2018. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Muizu, Zustina Wa Ode. 2014. Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan. Vol. 6, No.1, Hal. 1-13.
- Pasolong, Harbani. 2019. Teori Administrasi Publik. Alfabeta. Alfabeta.
- Purnama. 2017. Manajemen Kualitas: Perspektif Global. Ekonosia. Yogyakarta.
- Purnomo, Akbar Setiadi. 2016. Metode Penelitian Sosial. Bumi Aksara. Jakarta.
- Rahmat, Abdul, dan Boekoesoe, Lintje. 2016. Kepemimpinan: Gaya, Tipologi dan Praksis. MQS Publishing. Bandung.
- Riduan. 2020. Metode dan Teknik Menyusun Tesis. Alfabeta, Bandung.
- Robbins, Stephen. 2007. Perilaku Organisasi. Edisi kesepuluh. Prenhallindo. Jakarta.
- Salusu, J. 2005. Pengambilan Keputusan Stratejik, Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit, Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.

- Sedarmayanti. 2017. Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja. Mandar Maju. Bandung.
- Siagian, Sondang. 2018. Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi. Haji Masagung. Jakarta.
- Siswanto, H.B. 2007. Pengantar Manajemen. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Siwij, Devie S. R. 2018. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Kepemimpinan Kepala Desa Lalow Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow. Jurnal Civic Education, Vol. 2 No. 2 Desember 2018.
- Sopiah. 2018. Perilaku Organisasional. Andi. Yogyakarta.
- Supranto. 2007. Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sumarwan, U. 2017. Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Syafie, Inu kencana. 2019. Pengantar Ilmu Pemerintahan. PT Refika aditama. Bandung.
- Tika, Pabundu. 2018. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Bumi Aksara. Jakarta.
- Tjiptono, F. 2011. Service, Quality, and Satisfaction. Andi Offset. Yogyakarta.
- Widodo. 2017. Metodologi Penelitian Populer dan Praktis. Raja Grapindo Persada. Depok.
- Yukl, Gary. 2014. Kepemimpinan dalam Organisasi. PT Indeks. Jakarta.

Dokumen:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Sekretariat Negara RI. Jakarta.



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 4756/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/X/2023

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Kepala Desa Pinogu

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM

NIDN : 0929117202

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Winangsy Pratiwi Nadjamuddin

NIM : S2120006

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : KANTOR DESA PINOGU KECAMATAN PINOGU KAB. BONE BOLANGO

Judul Penelitian : PENGARUH KEPEMIMPINAN KEPALA DESA TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT DI DESA PINOGU KECAMATAN PINOGU KAB. BONE BOLANGO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.



+



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo**

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

Nomor : 024/FISIP-UNISAN/S-BP/III/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Purwanto, S.I.P.,M.Si
NIDN : 0926096601
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : WINANGSY PRATIWI NADJAMUDDIN
NIM : S2120006
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Desa Pinogu Kecamatan Pinogu Kabupaten Bone Bolango

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 15% berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ihsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujangkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 16 Maret 2024
Tim Verifikasi,

Mengetahui
Dekan,

Dr. Mochammad Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si
NIDN. 0913027101

Purwanto, S.I.P.,M.Si
NIDN. 0926096601

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin
DF

PAPER NAME	AUTHOR
SKRIPSI.WINANGSY.doc	WINANGSIH NADJAMUDIN
WORD COUNT	CHARACTER COUNT
12092 Words	81025 Characters
PAGE COUNT	FILE SIZE
79 Pages	518.0KB
SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Jan 20, 2024 6:05 PM GMT+7	Jan 20, 2024 6:07 PM GMT+7

● 15% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 12% Internet database
- Crossref database
- 6% Submitted Works database
- 2% Publications database
- Crossref Posted Content database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Cited material
- Quoted material
- Small Matches (Less than 30 words)