



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 4018-4025

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Efek Size Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia

Agus Fatah Hidayat

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi YPPT Priatim Tasikmalaya

Email: agusfatah21@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui efek size gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik di Indonesia. jenis penelitian ini adalah meta-analisis. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari 17 jurnal nasional dan internasional yang terindeks SINTA dan Scopus. Proses pencarian sumber data melalui Google Scholar, Eric, Hindawi, ScienceDirect, dan ProQuest. Proses penyeleksian sumber data dengan teliti dan sistematis Teknik pengumpulan sumber adalah observasi dan dokumentasi melalui database jurnal. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis statistic dengan menghitung nilai effect size (ES) masing-masing studi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata effect gaya kepemimpinan terhadap pelayanan publik sebesar 0.765 dengan kriteria sedang. Temuan ini menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan terhadap terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci : *Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan Publik, Meta-analisis*

Abstract

This research aims to determine the effect of leadership style size on the quality of public services in Indonesia. This type of research is meta-analysis. The data sources in this research come from 17 national and international journals indexed by SINTA and Scopus. Data source search process via Google Scholar, Eric, Hindawi, ScienceDirect, and ProQuest. The process of selecting data sources carefully and systematically. The source collection technique is observation and documentation through journal databases. Data analysis in this research is statistical analysis by calculating the effect size (ES) value of each study. The research results show that the average value of the effect of leadership style on public services is 0.765 with medium criteria. These findings explain that leadership style affects the quality of public services.

Keywords: *Leadership Style, Public Service Quality, Meta-analysis*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu proses memberikan suatu layanan baik berupa barang dan jasa yang mampu memenuhi keinginan masyarakat (Mulasari & Suratman, 2020; Kuswanto & Anderson, 2021; Leisink & Steijn, 2009). Badrudin et al., (2022) pelayanan publik adalah upaya pemerintah dalam untuk memenuhi segala kebutuhan masyarakat berupa barang dan jasa untuk mencapai kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi standarisasi dalam memenuhi kepuasan masyarakat (Hadiprayugo, 2023). Kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh suatu instansi dapat diketahui dengan layanan yang diberikan kepada masyarakat (Ryburn, 2021; Basir, 2016; Pernanu & Putra, 2016). Kualitas pelayanan publik sangat penting diberikan pemerintah karena sudah diamanatkan dalam UUD 1945 (Vellayati & Dwihartanti, 2018).

Namun kenyataan, kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah masih tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Banyak pegawai yang kurang produktif dalam bekerja sehingga mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Idris, 2012). Proses pelayanan yang lambat dan lama, kinerja pegawai tidak disiplin (Nurung et al., 2019), menyebabkan berkurangnya kepercayaan masyarakat. Selanjutnya, motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan masih rendah (Syamsir, 2016) serta gaya kepemimpinan yang masih rendah (Rasifa, 2023). Oleh karena itu, perlu adanya gaya kepemimpinan yang profesional dalam menanggulangi permasalahan tersebut.

Gaya kepemimpinan merupakan suatu cara yang dilakukan oleh kepala atau pimpinan suatu lembaga untuk mempengaruhi kinerja pegawainya (Ferdinandito & Haryani, 2021; Ohemeng et al., 2018). Gaya kepemimpinan memiliki peranan penting untuk menentukan keberhasilan suatu instansi (Setiadi, 2018). Hasil penelitian (Ruffiah & Muhsin, 2019) gaya kepemimpinan yang profesional akan menjadi tolak ukur dalam mengukur baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang telah diberikan dari pemerintah kepada masyarakat. Selain itu, gaya kepemimpinan sangat perlu dilakukan oleh seorang pimpinan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Penelitian sebelumnya oleh Rusydi et al., (2020) menyatakan gaya kepemimpinan, kompetensi dan motivasi pegawai memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian (Jamaludin, 2017) gaya kepemimpinan memberikan

pengaruh terhadap kinerja karyawan. Namun banya penelitian tentang gaya kepemimpinan masih sedikit penelitian tentang efek size gaya kempimpinan terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian meta-analisis. Meta-analisis adalah suatu jenis penelitian yang menganalisis penelitian terdahulu yang dapat dianalisis secara statistik (Akay & Kanadli, 2021; Suryono et al., 2023 ; Supriyadi et al., 2023; Putra et al., 2023; Nurtamam et al., 2023). Sumber data dalam penelitian ini berasal 17 jurnal nasional dan internasional. Proses pencarian sumber data melalui google scholar, ScienceDirect, ProQuest, dan ERIC. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi dan dokumentasi melalui database jurnal. Kata kunci penacarian sumber data adalah gaya kepemimpinan dan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya analisis data dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan menghitung nilai *effect size* dari setiap penelitian dengan bantuan aplikasi JSAP. Rumus untuk menghitung nilai effect size menggunakan rumus Cohen's yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. Kriteria Nilai Effect Size

Effect Size	Kriteria
≤ 0.15	Diabaikan
$0.15 \leq 0.40$	Rendah
$0.40 \leq 0.75$	Sedang
$0.75 \leq 1.10$	Tinggi
$1.10 \leq 1.45$	Sangat Tinggi

Sumber : Cohen's dalam (Ichsan et al., 2022; Rahman et al., 2023; Zulkifli et al., 2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari analisis 228 jurnal nasional dan internasional tentang pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik hanya 10 jurnal yang telah memenuhi kriteria inklusi. Jurnal penelitian yang telah memenuhi kriteria inklusi hitung nilai *effect size* yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. *Effect Size* Jurnal Penelitian

Kode Jurnal	Tahun	Tipe Jurnal	Effect Size	Kriteria
C1	2015	Internasional	1.30	Tinggi
C2	2017	Nasional	0.75	Sedang
C3	2022	Nasional	0.84	Tinggi
C4	2022	Internasional	0.62	Sedang
C5	2020	Nasional	0.75	Sedang
C6	2023	Nasional	1.03	Tinggi
C7	2023	Nasional	0.60	Sedang
C8	2022	Internasional	0.79	Tinggi
C9	2020	Nasional	0.63	Sedang
C10	2018	Internasional	1.20	Sedang
C11	2020	Nasional	0.97	Tinggi
C12	2021	Nasional	0.52	Sedang
C13	2021	Nasional	0.89	Tinggi
C14	2023	Nasional	0.59	Sedang
C15	2015	Nasional	0.66	Sedang
C16	2015	Internasional	0.50	Sedang
C16	2015	Nasional	0.38	Rendah
Nilai rata-rata <i>effect size</i>			0.765	Sedang

Berdasarkan tabel 2. Menunjukkan *effect size* dari setiap penelitian dimana terdapat 1 penelitian dengan *effect size* kriteria rendah, 10 penelitian dengan *effect size* kriteria sedang dan 6 penelitian dengan nilai *effect size* kriteria tinggi. Selanjutnya, nilai rata-rata keseluruhan *effect size* ($ES = 0.765$) dengan kriteria sedang. Hasil ini menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan memberikan pengaruh sedang terhadap kualitas pelayanan publik di Indonesia Hasil penelitian ini sejalan (Setiadi, 2018) menyatakan kepemimpinan dan kompetensi pegawai memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian (Halim, 2021) gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Gaya kepemimpinan menjadi salah satu cara dalam meningkatkan kedisiplinan dan motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Mwita, 2000); Nopristi et al., 2021; Tamami, 2020). Gaya kepemimpinan memberikan dampak yang positif dalam memajukan suatu instansi sehingga menumbuhkan pelayanan terbaik kepada

masyarakat. Pemimpin yang mempunyai gaya kepemimpinan yang baik akan lebih mudah dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada bawahan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat (Yekti, 2012; Daniel, 2015). Kualitas pelayan sangat penting diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap lembaga pemerintah di Indonesia (Pasla et al., 2015). Hasil penelitian (Susilo, 2016) gaya kepemimpinan salah satu solusi yang tepat untuk menumbuhkan minat dan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik apabila kinerja pegawai atau karyawan telah keinginan masyarakat (Bailey, 2018).

SIMPULAN

Dari penelitian dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata effect gaya kepemimpinan terhadap pelayanan publik sebesar 0.765 dengan kriteria sedang. Temuan ini menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan terhadap terhadap kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, gaya kepemimpinan yang baik akan mampu memberikan bimbingan dan motivasi kepada pegawainya untuk dapat mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Akay, C., & Kanadli, S. (2021). the Effect of React Strategy on Achievement in Science Education: a Mixed Research Synthesis. *Journal of Baltic Science Education*, 20(6), 868–880. <https://doi.org/10.33225/JBSE/21.20.868>
- Badrudin, B., Khusnuridlo, M., & El Wahyu, M. Z. (2022). The influence of learning management information system and service quality on the customer satisfaction of Ruangguru application. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 17(1), 148–158. <https://doi.org/10.18844/cjes.v17i1.6692>
- Bailey, S. K. (2018). Ethics and the Public Service. *Classics of Administrative Ethics*, 24(4), 63–78. <https://doi.org/10.4324/9780429501555-5>
- Basir, M. A. (2016). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan, Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Baubau. *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1), 86. <https://doi.org/10.24905/jip.v1i1.435>
- Daniel, D. (2015). PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI BAGIAN KEUANGAN ORGANISASI SEKTOR PUBLIK DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *JURNAL NOMINAL*, 15(1), 10–17.
- Ferdinandito, A., & Haryani, T. N. (2021). Gaya Kepemimpinan Servant Leadership dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Wacana Publik*, 1(1), 190. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.53145>

- Hadiprayugo, B. (2023). AMPAK MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration*, 4(2), 59–66. <https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6204>
- Halim, A. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Makassar. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 7(2), 92–104. <https://doi.org/10.37606/publik.v7i2.140>
- Ichsan, Tomi Apra Santosa, Ilwandri, Aulia Sofianora, U. Y. (2022). Efektivitas Evaluasi Model CIPP Dalam Pembelajaran IPA di Indonesia : Meta- Analisis. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 5(2), 1349–1358.
- Idris, A. (Universitas A. P. B. (2012). PELAYANAN PUBLIK DI PROVINSI ACEH Amiruddin Idris. *Jurnal Ekonomika*, 11(5), 9–23.
- Jamaludin, A. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Kaho IndahCitra Garment Jakarta. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 3(3), 161. <https://doi.org/10.30998/jabe.v3i3.1767>
- Kuswanto, & Anderson, I. (2021). Effect of service quality and motivation on the consumption behavior of students in the academic services. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 10(1), 86–96. <https://doi.org/10.11591/ijere.v10i1.20794>
- Leisink, P., & Steijn, B. (2009). Public service motivation and job performance of public sector employees in the Netherlands. *International Review of Administrative Sciences*, 75(1), 35–52. <https://doi.org/10.1177/0020852308099505>
- Mulasari, H., & Suratman, B. (2020). Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(1), 198–210. <https://doi.org/10.26740/jpap.v9n1.p198-210>
- Mwita, J. I. (2000). Performance management model: A systems-based approach to public service quality. *International Journal of Public Sector Management*, 13(1), 19–37. <https://doi.org/10.1108/09513550010334461>
- Nopristi, D., Eliyusnadi, & Masnon. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kesehatan Kabupaten Kerinci. *Journal of Human Resource Management*, 7(1), 26–46. <https://pebijambi.com/journal/index.php/hurema/article/view/3/7>
- Nurtamam, M. E., Santosa, T. A., Aprilisia, S., Rahman, A., & Suharyat, Y. (2023). Meta-analysis : The Effectiveness of lot-Based Flipped Learning to Improve Students ' Problem Solving Abilities. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 7(1), 1491–1501.
- Nurung, J., Rakhmat, Asang, S., & Hamsinah. (2019). Public service motivation and job satisfaction as driving the quality of public services in disaster emergency. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 235(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/235/1/012060>
- Ohemeng, F. L. K., Amoako-Asiedu, E., & Obuobisa Darko, T. (2018). The relationship between leadership style and employee performance. *International Journal of Public Leadership*, 14(4), 274–296. <https://doi.org/10.1108/ijpl-06-2017-0025>

- Pasla, S., Mandey, J., & Tulusan, F. (2015). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Di Dinas Energi Sumber Daya Mineral Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 2(30), 1–9. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/8004>
- Pernanu, I. G., & Putra, P. (2016). Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan : Survey pada Karyawan BTN Kantor Cabang Syariah Kota Bekasi. *Maslahah*, 7(2), 15–32.
- Putra, M., Rahman, A., Suhayat, Y., Santosa, T. A., & Putra, R. (2023). The Effect of STEM-Based REACT Model on Students ' Critical Thinking Skills : A Meta-Analysis Study. *LITERACY: International Scientific Journals Of Social, Education and Humaniora*, 2(1), 207–217.
- Rahman, A., Santosa, T. A., Sofianora, A., Oktavianti, F., & Alawiyah, R. (2023). Systematic Literature Review : TPACK-Integrated Design Thinking in Education. *International Journal of Education and Literature (IJEL)*, 2(1), 65–77.
- Rasifa. (2023). Pengaruh gaya kepemimpinan kepala puskesmas terhadap kualitas pelayanan pasien di puskesmas kota baubau. *ADMINISTRATIO: JURNAL ILMIAH ILMU ADMINISTRASI NEGARA*, 2021, 34–39.
- Ruffiah, R., & Muhsin, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1163–1177. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v7i3.28347>
- Rusydi, G., Susanto, Y., & Harni. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kompetensi, dan Motivasi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Media Ekonomi (JURMEK)*, 25(1), 16–25.
- Ryburn, T. M. (2021). The Effects of Bargaining Unit Status and Union Membership on Local Government Employee Public Service Motivation. *American Association for Adult and Continuing ...*, 211–217. <https://eric.ed.gov/?id=ED611622%0Ahttps://files.eric.ed.gov/fulltext/ED611622.pdf>
- Setiadi, A. (2018). PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KOMPETENSI APARATUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Journal of ManagementReview*, 2(2), 209.
- Supriyadi, A., Suharyat, Y., Santosa, T. A., & Sofianora, A. (2023). The Effectiveness of STEM-Integrated Blended Learning on Indonesia Student Scientific Literacy : A Meta-analysis. *International Journal of Education and Literature (IJEL)*, 2(1), 41–48.
- Suryono, W., Haryanto, B. B., Santosa, T. A., Suharyat, Y., & Sappaile, B. I. (2023). The Effect of The Blended Learning Model on Student Critical Thinking Skill : Meta-analysis. *Edumaspul - Jurnal Pendidikan*, 7(1), 1386–1397.
- Susilo, E. (2016). Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 5(1), 5–10.
- Syamsir. (2016). European Journal of Economics and Business Studies The Influence of Public Service Motivation on Service Quality of Civil Servants in West Sumatra Indonesia. *European Journal of Economics and Business Studies*, 9571(August), 33–41.

- Tamami, S. (n.d.). *PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI (STUDI KASUS SEKRETARIAT DPRD KOTA BATAM)*. 1–25.
- Vellayati, W. A., & Dwihartanti, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Widya Arum Vellayati) KECAMATAN ULUJAMI KABUPATEN PEMALANG THE EFFECTS OF THE PUBLIC SERVICE QUALITY AND DISCIPLINE EMPLOYEES WORK TOWARDS COMMUNITY SATISFACTION OF BALAI DESA ROWOSARI , ULUJAMI DISTRICT , PEMALANG REGE. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 7(2), 146–154. <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/adps1/article/view/12798>
- Yekti, S. (2012). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Sekretariat daerah Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Paradigma*, 1(3), 336–357.
- Zulkifli Zulkifli, Agus Supriyadi, Erwinsyah Satria, & Tomi Apra Santosa. (2022). Meta-analysis: The Effectiveness of the Integrated STEM Technology Pedagogical Content Knowledge Learning Model on the 21st Century Skills of High School Students in the Science Department. *Psychology, Evaluation, and Technology in Educational Research*, 1(2), 68–76. <https://doi.org/10.55606/ijel.v1i2.32>