E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Analisis Gaya Kepemimpinan Lurah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Cempa Kecamatan Cempa Kabupaten Pinrang

Nanda Putri Amalia[1], Andi Uceng[2], Hardianti[3]

[1]Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang nndaptria@gmail.com
[2]Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang andi.uceng31@gmail.com
[3]Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang hardianti@umsrappang.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gaya kepemimpinan lurah serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan public di Kantor Kelurahan Cempa Kecamatan Cempa Kabupaten Pinrang. Focus penelitian ini mencakup penerapan gaya kepemimpinan dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang dipilih secara *purposive*. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, dengan bantuan perangkat lunak Nvivo12 untuk melakukan proses *coding* serta visualisasi hubungan antarvariabel secara sistematis.Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan lurah cenderung demokratis dan partisipatif, yang ditandai dengan komunikasi terbuka dan keterlibatan staf dalam pengambilan keputusan. Gaya kepemimpinan tersebut memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik, walaupun dalam pelaksanaanya masih dijumpai beberapa kendala. Oleh sebab itu, gaya kepemimpinan lurah perlu terus dikembangkan dan ditingkatkan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

Kata Kunci : *Gaya Kepemimpinan, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan*

Abstract

This study aims to analyze the leadership style of village heads and its influence on the quality of public services at the Cempa Village Office, Cempa District, Pinrang Regency. The focus of this research includes the implementation of leadership style and its impact on the quality of services provided to the community.This study employs a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving informants selected purposively. Data analysis was conducted interactively through the stages of data reduction, daa3ta display, and conclusion drawing, with the assistance of NVivo 12 software to perform coding and systematically visualize relationships between variables.The research results show that village head leadership styles tend to be democratic and participatory, characterized by open communication and staff involvement in decision-making. This leadership style has a positive impact on the quality of public services, although several obstacles remain in its implementation. Therefore, village head leadership styles need to be continuously improved to achieve better and more optimal public servic.

Keywords: ***Leadership Style, Public Service, Service Quality***

Corresponding Author:
Nanda Putri Amalia

Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang nndaptria@gmail.com

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kelurahan, khususnya pada Pasal 4, Lurah memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Selanjutnya, pada Pasal 5 ditegaskan bahwa Lurah berfungsi sebagai pelaksana kegiatan pemerintahan kelurahan, pembina ketenteraman dan ketertiban, serta penggerak partisipasi masyarakat. Dalam konteks tersebut, kepemimpinan menjadi aspek yang sangat penting, karena berkaitan dengan kemampuan individu dalam memengaruhi, mendorong, dan mengarahkan orang lain agar dapat berkontribusi secara optimal demi tercapainya efektivitas dan keberhasilan organisasi. Kepemimpinan tidak hanya terbatas pada pemberian instruksi, tetapi juga mencakup kemampuan dalam membangun visi, menginspirasi, serta mendukung peningkatan kualitas kinerja anggota organisasi. Dengan demikian, kepemimpinan dapat dipahami sebagai proses strategis dalam menggerakkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan bersama.

Pada hakikatnya, pemimpin merupakan pelayan publik yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik, tidak hanya kepada masyarakat, tetapi juga kepada bawahannya. Sikap kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan (servant leadership) dapat memperkuat hubungan emosional dan profesional antara pemimpin dan bawahan. Hubungan yang harmonis tersebut akan berdampak positif terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, karena adanya kesamaan persepsi dalam memberikan pelayanan. Hal ini pada akhirnya akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien (Sinatra & Muda, 2024).

Dalam struktur pemerintahan, kelurahan merupakan unit organisasi yang paling dekat dengan masyarakat. Posisi ini menjadikan Lurah sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat, kelurahan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, serta bebas dari praktik pungutan liar. Kualitas pelayanan publik yang prima tidak hanya menjadi kewajiban normatif, tetapi juga merupakan prasyarat penting dalam membangun dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi agenda prioritas yang harus diwujudkan secara berkelanjutan di tingkat kelurahan.

Namun demikian, kondisi empiris di Kelurahan Cempa, Kabupaten Pinrang, menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Kesenjangan tersebut tercermin dari beberapa permasalahan, seperti prosedur pelayanan yang dirasakan berbelit-belit, kurangnya kejelasan informasi terkait alur dan waktu penyelesaian layanan, serta rendahnya tingkat responsivitas dan keramahan sebagian aparatur. Kondisi ini mengindikasikan bahwa perbaikan sistem administratif saja belum cukup, melainkan diperlukan pendekatan yang lebih komprehensif, termasuk melalui penguatan aspek kepemimpinan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan indikasi adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan publik. Temuan tersebut meliputi ketidaksesuaian antara Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan praktik di lapangan, proses administrasi yang memakan waktu relatif lama, serta adanya prosedur yang berulang tanpa kejelasan yang memadai. Selain itu, aspek pelayanan interpersonal juga masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal responsivitas dan empati aparatur terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Permasalahan ini perlu dikaji lebih lanjut mengingat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik, termasuk kelurahan, untuk menyusun dan menerapkan standar pelayanan guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Salah satu faktor yang diduga memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan adalah gaya kepemimpinan. Bass dan Riggio (2006) menyatakan bahwa gaya kepemimpinan yang efektif mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan motivasi kerja staf dan orientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, gaya kepemimpinan diartikan sebagai pola perilaku dan strategi yang digunakan oleh Lurah dalam memengaruhi, memotivasi, dan mengarahkan aparatur untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, calon peneliti akan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini akan dilaksanakan dilokasi Kantor Kelurahan Cempa, Kecamatan Cempa, Kabupaten Pinrang. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini yaitu 2 bulan yaitu Desember 2025 – Januari 2026 setelah keluar izin penelitian, Calon peneliti memilih lokasi ini karena kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Cempa, Kecamatan Cempa, Kabupaten Pinrang di lihat dari gaya kepemimpinan lurah sehingga dapat dijadikan lokasi penelitian yang tepat bagi calon peneliti untuk menganalisis gaya kepemimpinan lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam teknik penentuan sampel, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling. Menurut sugiyono (2023), purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel sumber data yang dilakukan dengan mempertimbangkan kriteria atau pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut misalnya, dilakukan dengan memilih individu yang dinilai paling memahami informasi yang dibutuhkan peneliti, atau pihak yang memiliki kewenangan sehingga dapat memudahkan peneliti dalam menggali objek maupun situasi social yang sedang diteliti. *Purposive sampling* yang juga dikenal sebagai *judgemental sampling*, adalah teknik penentuan informan yang dilakukan berdasarkan pertimbangan atau penilaian peneliti dalam memilih pihak-pihak yang dinilai memenuhi kriteria tertentu untuk dijadikan sampel.

Setelah menetapkan teknik penarikan sampel, peneliti menetapkan informan penelitian. Informan penelitian merupakan individu atau kelompok yang dipilih oleh peneliti sebagai sumber utama iformasi dalam proses pengumpulan data informan dimanfaatkan untuk menyajikan gambaran terkait situasi dan kondisi yang melatarbelakangi penelitian, sehingga peneliti menjadikan mereka sebagai subjek penelitian. Berikut merupakan daftar informan yang terlibat dalam penelitian ini:

Tabel 1. Daftar Informan

No.	Informan
1.	Staf/Aparatur Kelurahan
2.	Ketua LKK (Lembaga Kemasyarakatan Kelurahan)
3.	Tokoh Pendidik
4.	Tokoh Agama
5.	Pelaku UMKM
6.	Masyarakat Umum Pengguna Layanan
7.	Masyarakat Penerima Bansos

Adapun jenis serta teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer (Observasi dan Wawancara) dan data sekunder (studi kepustakaan, studi dokumen). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif (*Data Collection* (Pengumpulan Data), *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), *Conclusion Drawing/Verification.* Dalam penelitian kualitatif, istilah yang digunakan untuk menguji keabsahan data berbeda dengan penelitian kuantitatif. Oleh karena itu, pengujian keabsahan data dalam penelitian kualitatif mencakup beberapa

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

aspek, yaitu uji *credibility* (validitas interval), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (realibilitas), dan *confirmability* (obyektivitas). (Sugiyono, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis Frekuensi Kata dalam Penelitian



Gambar 1. Visualisasi Word Frequency dalam Bentuk Word Cloud
Sumber: Hasil Analisis Nvivo 12, April 2026

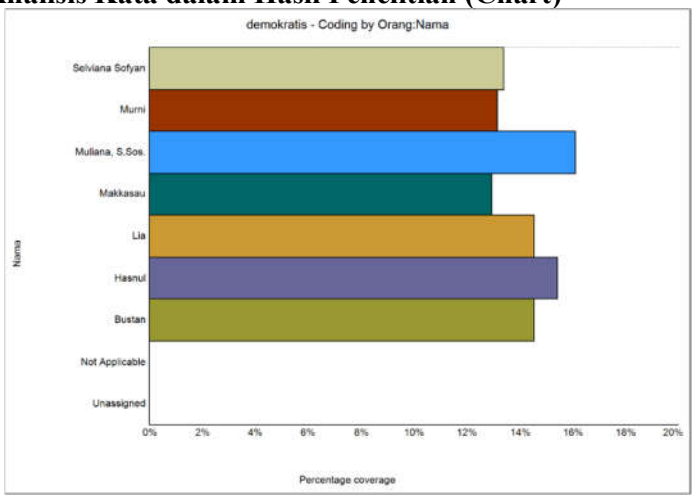


Gambar 2. Visualisasi Word Frequency dalam Bentuk Tree Map
Sumber: Hasil Analisis Nvivo 12, April 2026

Hasil analisis terkait frekuensi kata (word frequency) merupakan kata atau istilah yang paling dominan muncul dalam data penelitian yang diolah menggunakan Nvivo menunjukkan adanya sejumlah kata yang memiliki tingkat kemunculan paling tinggi dalam hasil wawancara informan. Kata-kata dominan tersebut umumnya berkaitan dengan focus penelitian, yaitu kepemimpinan lurah dan kualitas pelayanan publik. Tingginya frekuensi kemunculan kata tertentu mengindikasikan bahwa informan secara berulang menekankan isu-isu yang dianggap penting sesuai dengan pengalaman dan persepsi mereka. Kata=-kata seperti pelayanan, masyarakat, dan kepemimpinan, muncul sebagai kata yang paling sering disebutkan, yang mencerminkan perhatian utama informan terhadap bagaimana pelayanan diberikan dan peran lurah dalam proses tersebut. Temuan ini juga menjadi dasar awal dalam memahami pola pembahasan informan secara kualitatif. Frekuensi kemunculan kata dapat digunakan untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang berkembang dalam data, sehingga menjadi acuan dalam proses coding dan pengelompokan ke dalam kategori atau node yang lebih spesifik. Dengan demikian, analisis word frequency berperan penting dalam membanu peneliti menyusun analisis yang lebih mendalam terkait hubungan antara gaya kepemimpinan lurah dan kualitas pelayanan publik.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

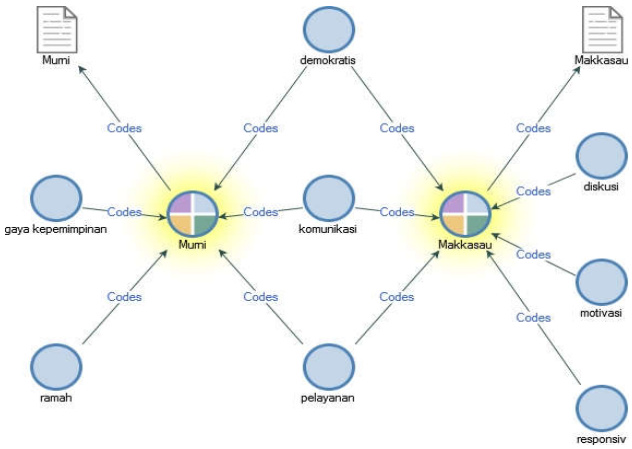
Visualisasi dan Analisis Kata dalam Hasil Penelitian (Chart)



Gambar 3. Visualisasi Chart Kata Demokratis
Sumber: Hasil Analisis Nvivo 12, April 2026

Hasil analisis terkait visualisasi data kemunculan kata "demokratis" berdasarkan hasil analisis menggunakan Nvivo. Visualisasi tersebut bertujuan untuk melihat frekuensi kemunculan serta konteks penggunaan kata demokratis dalam hasil wawancara informan, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai kecenderungan gaya kepemimpinan lurah. Berdasarkan hasil analisis, kata ini muncul dengan frekuensi yang cukup dominan dan digunakan oleh berbagai informan. Hal ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan lurah cenderung dipersepsikan sebagai demokratis, yang ditandai dengan adanya komunikasi yang baik antara lurah dan stafnya, motivasi, serta keterlibatan bawahan dalam proses pengambilan keputusan. Namun demikian, beberapa informan menilai bahwa penerapan gaya kepemimpinan demokratis tersebut belum sepenuhnya optimal. Meskipun demikian, secara umum hasil visualisasi ini menunjukkan bahwa kepemimpinan yang partisipatif menjadi salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan public di tingkat kelurahan.

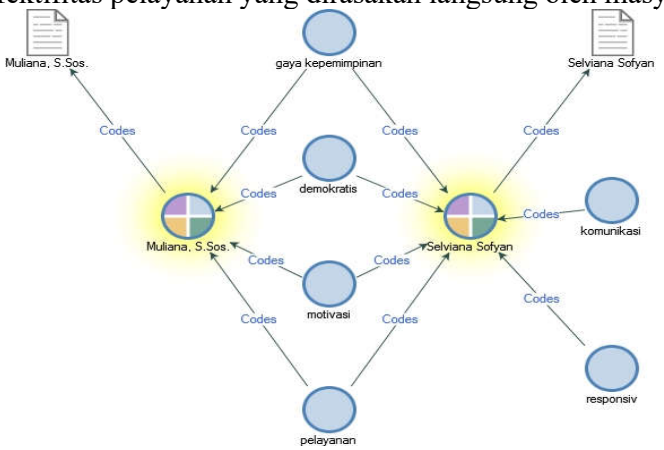
Analisis Perbandingan Perspektif antar Informan



Gambar 4. Visualisasi Coding Comparison antara Tokoh Masyarakat & Masyarakat Umum
Sumber: Hasil Analisis Nvivo 12, April 2026

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

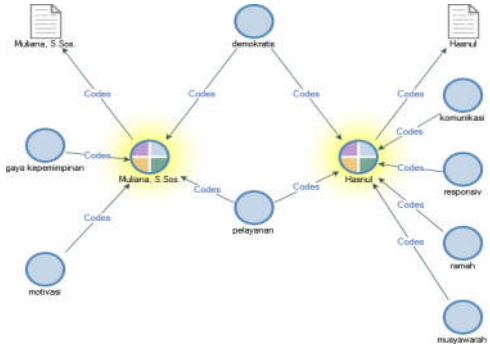
Berdasarkan hasil analisis perbandingan perspeektif antar informan berdasarkan data yang telah dikoding menggunakan Nvivo.Berdasarkan gambar 4, terlihat adanya perbedaan penekanan pandangan antar informan Murni dan Makkasau terhadap gaya kepemimpinan lurah dalam pelayanan public di kelurahan. Informan Murni lebih menekankan aspek gaya kepemimpinan yang demokratis, rendah hati, serta adanya jalinan komunikasi yang baik antara pemimpin dan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan dipersepsikan sebagai upaya membangun kedekatan dan keterbukaan dalam pelayanan. Sementara itu, informan makkasau lebih menyoroti aspek praktis dalam pelayanan, seperti sikap responsive, adanya diskusi, serta keaktifan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbedaan ini menunjukkan bahwa masing-masing informan memiliki sudut pandang yang dipengaruhi oleh pengalaman dan posisi sosialnya sebagai tokoh masyarakat dan masyarakat umum. Dengan demikiantemuan dari analisis ini mengindikasikan bahwa gaya kepemimpinan lurah tidak hanya dipahami dari satu dimensi, tetapi merupakan kombinasi antara pendekatan interpersonal dan efektifitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.



Gambar 5. Visualisasi Coding Comparison antara Aparatur Pemerintah & Masyarakat Umum
Sumber: Hasil Analisis Nvivo 12, April 2026

Berdasarkan hasil analisis visualisasi coding comparison menunjukkan adanya perbedaan perspektif antara aparatur pemerintah kelurahan dan masyarakat umum terhadap gaya kepemimpinan lurah dalam pelayanan public. Aparatur pemerintah dalam hal ini diwakili oleh Muliana sebagai informan, cenderung menekankan aspek kepemimpinan yang demokratis serta pemberian pelayanan yang terstruktur. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur melihat kepemimpinan sebagai upaya untuk mengelola pelayanan secara sistematis dan sesuai dengan tugas serta fungsi yang ada. Sementara itu, masyarakat umum yang dimana Selviana Sofyan sebagai informan, menyoroti aspek komunikasi dan responsivitas dalam pelayanan yang diberikan kepada mereka, hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat menilai gaya kepemimpinan berdasarkan sejauh mana seorang pemimpin mampu berinteraksi secara langsung, responsive, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Perbedaan perspektif ini mengindikasikan bahwa gaya kepemimpinan lurah dipahami secara beragam, baik dari sisi internal pemerintahan maupun dari pengalaman langsung masyarakat sebagai penerima layanan.

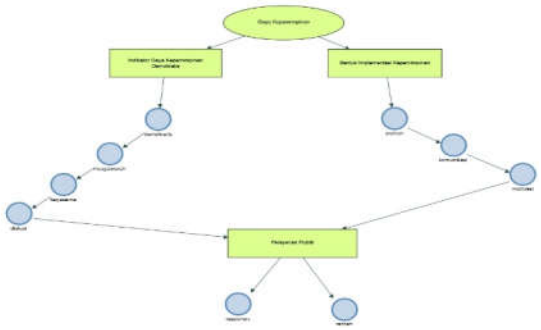
E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X



Gambar 6. Visualisasi Coding Comparison antara Aparat Pemerintah & Tokoh Masyarakat
Sumber: Hasil Analisis Nvivo 12, April 2026

Berdasarkan hasil analisis visualisasi *coding comparison* menunjukkan adanya perbedaan perspektif antara Muliana sebagai aparat pemerintah dan Hasnul sebagai tokoh masyarakat dalam menilai gaya kepemimpinan lurah. Aparat pemerintah dimana Muliana sebagai informan, cenderung menekankan aspek gaya kepemimpinan yang demokratis serta berorientasi pada pelayanan dan motivasi dalam menjalankan tugas. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi internal, kepemimpinan dipandangan sebagai upaya untuk mendorong kinerja aparatur dan menjaga sistem pelayanan agar berjalan dengan baik. Sementara itu, tokoh masyarakat diwakili oleh Hasnul sebagai informan, lebih menyoroti aspek komunikasi, sikap responsive, keramahan, serta adanya musyawarah dalam proses pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa tokoh masyarakat menilai kepemimpinan berdasarkan interaksi langsung dan pendekatan sosial yang dilakukan oleh pemimpin kepada masyarakat. Perbedaan ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan lurah dipersepsikan secara beragam, tergantung pada pengalaman dan peran masing-masing informan, baik dari sisi pemerintah maupun dari sudut pandang masyarakat.

Model Hubungan Gaya Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan Publik



Gambar 7. Concept Map Gaya Kepemimpinan Lurah terhadap Kualitas Pelayanan Publik
Sumber: Hasil Analisis Nvivo 12, April 2026

Hasil analisis *concept map* tersebut menunjukkan adanya keterkaitan antara gaya kepemimpinan lurah dengan kualitas pelayanan publik. Gaya kepemimpinan menjadi konsep utama yang mempengaruhi bagaaimana pelayanan dijalankan di tingkat kelurahan. Dalam penelitian ini, gaya kepemimpinan tersebut tercermin melalui praktik kepemimpinan demokratis dalam aktivitas pemerintah sehari-hari. Pada praktik kepemimpinan demokratis, pemimpin menunjukkan keterbukaan dan partisipasi melalui musyawarah, diskusi, dan kerjasama dengan masyarakat maupun aparat kelurahan. Hal ini menunjukkan bahwa proses

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

pengambilan keputusan dilakukan secara bersama-sama sehingga mampu menciptakan hubungan yang harmonis serta memberi ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi. Sementara itu, dalam implementasinya, kepemimpinan diwujudkan melalui pemberian arahan, komunikasi yang efektif, serta motivasi kepada bawahan. Ketiga aspek ini berperan penting dalam mendukung kinerja aparatur agar lebih optimal dalam memberikan pelayanan. Kedua aspek tersebut pada akhirnya bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan public, yang ditandai dengan responsivitas dan efektifitas. Responsivitas terlihat dari kemampuan merespon kebutuhan kebutuhan masyarakat secara cepat, sedangkan efektivitas tercermin dari tercapainya tujuan pelayanan secara tepat. Dengan demikian, gaya kepemimpinan yang demokratis dan diimplementasikan dengan baik memiliki peran penting dalam mewujudkan pelayanan public yang berkualitas.

Pembahasan

Gaya Kepemimpinan Lurah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan lurah di Kelurahan Cempa cenderung demokratis dan situasional. Lurah menerapkan pola kepemimpinan yang terbuka, komunikatif, serta melibatkan aparatur dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini tercermin dari adanya musyawarah, komunikasi dua arah, serta pemberian ruang bagi pegawai untuk menyampaikan pendapat.

Namun demikian, dalam kondisi tertentu lurah juga menerapkan gaya otokratis secara situasional, terutama ketika dibutuhkan keputusan yang cepat dan tegas, seperti dalam penanganan pelayanan mendesak. Hal ini menunjukkan adanya fleksibilitas kepemimpinan yang sejalan dengan pendekatan kepemimpinan situasional.

Sementara itu, gaya laissez-faire tidak dominan diterapkan, karena lurah tetap melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap kinerja aparatur. Dengan demikian, kepemimpinan lurah merupakan kombinasi adaptif yang menekankan partisipasi namun tetap menjaga kontrol organisasi.

Dampak Kepemimpinan terhadap Kinerja Aparatur

Gaya kepemimpinan yang diterapkan memberikan dampak positif terhadap kinerja aparatur, di antaranya:

- meningkatnya partisipasi pegawai,
- terbangunnya komunikasi yang efektif,
- terciptanya suasana kerja yang kondusif,
- meningkatnya tanggung jawab kerja.

Meskipun demikian, masih terdapat tantangan berupa ketidakkonsistenan pengawasan dan perlunya peningkatan ketegasan dalam disiplin kerja.

Kualitas Pelayanan Publik (SERVQUAL)

Berdasarkan analisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL, kualitas pelayanan publik di Kelurahan Cempa berada pada kategori cukup baik, dengan beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan:

1. Tangibles (Bukti Fisik)
   Fasilitas pelayanan tergolong memadai, namun belum optimal. Keterbatasan ruang tunggu, sistem antrean, dan sarana teknologi masih menjadi kendala dalam meningkatkan kenyamanan pelayanan.
2. Reliability (Keandalan)
   Pelayanan umumnya telah mengikuti prosedur, namun konsistensi waktu penyelesaian masih menjadi masalah, terutama saat volume pelayanan meningkat.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

3. Responsiveness (Daya Tanggap)
   Aparatur cukup responsif dalam melayani masyarakat, tetapi pada kondisi tertentu responsivitas menurun akibat keterbatasan sumber daya dan beban kerja.
4. Assurance (Jaminan)
   Dimensi ini tergolong baik, ditunjukkan oleh sikap aparatur yang sopan, ramah, serta adanya kejelasan prosedur pelayanan yang meningkatkan kepercayaan masyarakat.
5. Empathy (Empati)
   Aparatur menunjukkan perhatian dan sikap ramah kepada masyarakat, meskipun konsistensi empati masih perlu dijaga dalam situasi pelayanan yang padat.

Secara umum, dimensi assurance dan empathy menjadi kekuatan utama, sedangkan tangibles, reliability, dan responsiveness masih memerlukan perbaikan.

Hubungan Gaya Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan

Gaya kepemimpinan lurah terbukti berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Kepemimpinan yang demokratis dan komunikatif mendorong aparatur untuk bekerja lebih bertanggung jawab, meningkatkan koordinasi, serta mempercepat respons terhadap kebutuhan masyarakat.

Pengaruh tersebut terlihat pada:

- peningkatan koordinasi kerja (reliability),
- peningkatan respons aparatur (responsiveness),
- terciptanya komunikasi pelayanan yang lebih baik (empathy dan assurance).

Namun demikian, pengaruh kepemimpinan terhadap aspek tangibles relatif terbatas karena dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti keterbatasan anggaran dan kebijakan pemerintah yang lebih tinggi.

Sintesis Pembahasan

Secara keseluruhan, gaya kepemimpinan lurah di Kelurahan Cempa dapat dikategorikan sebagai kepemimpinan demokratis yang bersifat situasional. Gaya ini mampu menciptakan keseimbangan antara partisipasi dan kontrol, sehingga berdampak positif terhadap kinerja aparatur dan kualitas pelayanan publik.

Meskipun kualitas pelayanan berada pada kategori cukup baik, peningkatan tetap diperlukan terutama pada aspek fasilitas, konsistensi pelayanan, dan kecepatan respon. Oleh karena itu, optimalisasi kepemimpinan yang adaptif perlu didukung dengan perbaikan sistem dan sumber daya agar kualitas pelayanan publik dapat meningkat secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Gaya kepemimpinan lurah di Kelurahan Cempa menunjukkan kecenderungan pada gaya kepemimpinan demokratis. Hal ini dapat kita lihat dari komunikasi yang terbuka antara lurah dan aparatur kelurahan, keterlibatan pegawai dalam proses pengambilan keputusan, serta terciptanya hubungan kerja yang harmonis. Lurah bukan hanya berperan sebagai pengambil keputusan, tetapi juga sebagai sosok pembimbing dan motivator bagi pegawai. Gaya kepemimpinan ini mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif dan dinilai dapat meningkatkan motivasi serta tanggung jawab aparatur dalam melaksanakan tugasnya. Namun demikian, dalam kondisi tertentu masih ditemukan penerapan gaya kepemimpinan yang bersifat situasional, terutama ketika menghadapi permasalahan yang membutuhkan keputusan cepat. Pengaruh gaya kepemimpinan lurah terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan. Kepemimpinan lurah memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penerapan gaya kepemimpinan demokratis dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif serta meningkatkan motivasi para pegawai, serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan. Namun, kualitas pelayanan belum sepenuhnya

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

optimal karena masih terdapat kendala seperti keterbatasan sarana prasarana dan belum maksimalnya penerapan strandar pelayanan, sehingga diperlukan peningkatan yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Amelia, R., Arafat, & Agusman, Y. (2024). *Analisis Kepemimpinan Lurah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai : Studi di Kelurahan Kumoro*. *4*(2), 361–371.

Gumolung, S., RARES, J., & MAMBO, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, *9*(3), 528–538. https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49292

Hanifa Al Wazna, U., Athifah, I., Indra Putri, Y., & Syamsir, S. (2022). Dampak Gaya Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Kelurahan Anduring. *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*, *4*(4), 301–309. https://doi.org/10.38035/rrj.v4i4.523

Hasnawati, & Ruslan, M. S. M. (2021). *Gaya Kepemimpinan dan Peningkatan Kinerja*.

Meilyta, V., & Suryani, L. (2021). Kualitas pelayanan publik pada kantor desa puain kanan kecamatan tanta kabupaten tabalong. *Japb*, *4*(1), 1861–1869.

Permata, E. A., & Widodo, J. (2024). *Gaya Kepemimpinan Lurah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Manukan Kulon Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur*. *4*(05), 70–83.

Sedayu, A. (2024). Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Sruni Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember. *Jurnal Interelasi*, *1*(1), 39–47.

Sinatra, F. T. X., & Muda, I. (2024). Analisis Gaya Kepemimpinan Lurah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kelurahan Martubung. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, *10*(3), 67–68.

Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, *2*(5), 1254–1262.

Syupriadi Mujibu, Eka Patmasari, & Andriani Andriani. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Lurah Tempe Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tempe Kabupaten Wajo. *Journal of Administrative and Social Science*, *4*(2), 66–81. https://doi.org/10.55606/jass.v4i2.350

Waedoloh, H., Purwanta, H., & Ediyono, S. (2022). Gaya Kepemimpinan dan Karekteristik Pemimpin yang Efektif. *Social, Humanities, and Educational Studies (SHEs): Conference Series*, *5*(1), 144. https://doi.org/10.20961/shes.v5i1.57783

Zulfikar, Adnan, & Astinah, A. (2024). *Analysis of the Village Head's Leadership Style in Management of Digital-Based Services at the Village Office*. *xx*(1), X–XVI. https://doi.org/10.1109/iwcmc61514.2024.10592369

Amelia, R., Arafat, & Agusman, Y. (2024). *Analisis Kepemimpinan Lurah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai : Studi di Kelurahan Kumoro*. *4*(2), 361–371.

Gumolung, S., RARES, J., & MAMBO, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, *9*(3), 528–538. https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49292

Hanifa Al Wazna, U., Athifah, I., Indra Putri, Y., & Syamsir, S. (2022). Dampak Gaya Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai di Kelurahan Anduring. *Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development*, *4*(4), 301–309. https://doi.org/10.38035/rrj.v4i4.523

Hasnawati, & Ruslan, M. S. M. (2021). *Gaya Kepemimpinan dan Peningkatan Kinerja*.

Meilyta, V., & Suryani, L. (2021). Kualitas pelayanan publik pada kantor desa puain kanan kecamatan tanta kabupaten tabalong. *Japb*, *4*(1), 1861–1869.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Permata, E. A., & Widodo, J. (2024). *Gaya Kepemimpinan Lurah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Manukan Kulon Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur*. *4*(05), 70–83.

Permendagri No.8 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kelola Pemerintah Kelurahan pasal 4 & pasal 5.

Q.S Ali-Imran ayat 159 tentang gaya kepemimpinan yang baik.

Sedayu, A. (2024). Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Sruni Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember. *Jurnal Interelasi*, *1*(1), 39–47.

Sinatra, F. T. X., & Muda, I. (2024). Analisis Gaya Kepemimpinan Lurah dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kelurahan Martubung. *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, *10*(3), 67–68.

Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, *2*(5), 1254–1262.

Syupriadi Mujibu, Eka Patmasari, & Andriani Andriani. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Lurah Tempe Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tempe Kabupaten Wajo. *Journal of Administrative and Social Science*, *4*(2), 66–81. https://doi.org/10.55606/jass.v4i2.350

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Waedoloh, H., Purwanta, H., & Ediyono, S. (2022). Gaya Kepemimpinan dan Karekteristik Pemimpin yang Efektif. *Social, Humanities, and Educational Studies (SHEs): Conference Series*, *5*(1), 144. https://doi.org/10.20961/shes.v5i1.57783

Zulfikar, Adnan, & Astinah, A. (2024). *Analysis of the Village Head's Leadership Style in Management of Digital-Based Services at the Village Office*. *xx*(1), X–XVI. https://doi.org/10.1109/iwcmc61514.2024.10592369