

Pengaruh Gaya Kepemimpinan (*Servant Leadership*) Kepala Desa terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Perspektif Masyarakat) Desa Nanjungan Kabupaten Empat Lawang

Devi Suarti^{1*}, Sastra Mico², Ahmad Feriyansyah³

^{1 2 3} Universitas Lembah Dempo, Kota Pagar Alam, Indonesia

devisuarti935@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Riwayat Artikel

Diterima: 26 Juli 2026

Direvisi: 6 Agustus 2026

Diterbitkan: 8 Agustus 2026

Kata Kunci

Gaya Kepemimpinan

Servant Leadership

Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh servant leadership kepala desa terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan perspektif masyarakat Desa Nanjungan, Kecamatan Pendopo, Kabupaten Empat Lawang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis explanatory research. Sampel berjumlah 91 responden yang dipilih melalui simple random sampling. Data dikumpulkan dengan kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana melalui bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan (*servant leadership*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai koefisien determinasi sebesar 46,6% menunjukkan bahwa penerapan servant leadership menjelaskan sebagian variasi kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Temuan ini menegaskan pentingnya kepemimpinan yang melayani dalam meningkatkan responsivitas dan kepuasan masyarakat.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Pemerintah desa sebagai penyelenggara pemerintahan pada tingkat paling dekat dengan masyarakat memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang mampu memenuhi harapan masyarakat.

Kepala desa memiliki peran strategis dalam mengarahkan perangkat desa untuk memberikan pelayanan yang profesional, cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Salah satu gaya kepemimpinan yang dinilai relevan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah servant leadership. Konsep ini menempatkan pemimpin sebagai pelayan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, mampu mendengarkan aspirasi, menunjukkan empati, membangun kerja sama, serta mendorong terciptanya budaya pelayanan yang berkualitas.

Meskipun berbagai kebijakan telah diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dalam praktiknya masih dijumpai berbagai permasalahan, seperti lambatnya proses pelayanan, kurang responsifnya aparatur desa, serta belum optimalnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat (*das sollen*) dengan pelayanan yang diterima masyarakat (*das sein*). Kesenjangan tersebut menjadi alasan penting untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik, khususnya dari aspek kepemimpinan kepala desa.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan melayani mampu meningkatkan kinerja organisasi, kepuasan kerja, serta kualitas pelayanan. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh servant leadership kepala desa terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan perspektif masyarakat di Desa Nanjungan masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap

pengembangan ilmu manajemen sektor publik sekaligus menjadi masukan bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini akan menganalisis pengaruh Gaya kepemimpinan (*servant leadership*) kepala desa terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan perspektif masyarakat Desa Nanjungan, Kecamatan Pendopo, Kabupaten Empat Lawang.

2. Kajian Literatur dan Hipotesis

Gaya Kepemimpinan

Konsep gaya kepemimpinan (*servant leadership*) pertama kali diperkenalkan oleh Greenleaf (1977), yang mendefinisikan pemimpin sebagai individu yang mengutamakan pelayanan kepada orang lain sebelum kepentingan pribadi. Dalam pendekatan ini, seorang pemimpin berperan sebagai pelayan yang berupaya memenuhi kebutuhan bawahan maupun masyarakat, sehingga tercipta hubungan yang harmonis, saling percaya, dan berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi.

Eva et al. (2019) menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan merupakan gaya kepemimpinan yang berfokus pada pengembangan individu, pemberdayaan bawahan, serta penciptaan nilai bagi masyarakat. Pemimpin yang menerapkan gaya kepemimpinan melayani tidak hanya berorientasi pada pencapaian target organisasi, tetapi juga pada kesejahteraan anggota organisasi dan masyarakat yang dilayani.

Dalam penelitian ini, variabel *servant leadership* diukur menggunakan lima indikator, yaitu *serving*, *listening*, *empathy*, *awareness*, dan *commitment*. Kelima indikator tersebut digunakan untuk mengukur sejauh mana kepala desa menerapkan prinsip-prinsip kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hardiansyah (2018) menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas ditandai oleh pelayanan yang cepat, tepat, transparan, mudah diakses, serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan konsep SERVQUAL. Kualitas pelayanan publik adalah tingkat keunggulan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam ilmu manajemen, kualitas pelayanan sering diukur menggunakan model SERVQUAL (Tjiptono, 2014) yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut menjadi indikator dalam mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Nanjungan.

Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *servant leadership* memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan maupun kinerja organisasi. Eva et al. (2019) menyimpulkan bahwa *servant leadership* mampu meningkatkan efektivitas organisasi melalui pemberdayaan anggota organisasi. Putri dan Ardana (2019) juga menemukan bahwa gaya kepemimpinan melayani berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Hidayat dan Setiawan (2021) menunjukkan bahwa penerapan *servant leadership* pada sektor publik meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Temuan-temuan tersebut menunjukkan adanya konsistensi bahwa kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. Namun, penelitian mengenai pengaruh *servant leadership* kepala desa terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Nanjungan masih terbatas sehingga penelitian ini memiliki nilai kebaruan pada objek dan konteks penelitian.

Hipotesis

Secara teoritis, servant leadership menempatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai prioritas utama dalam kepemimpinan. Pemimpin yang mampu mendengarkan aspirasi, menunjukkan empati, membangun kepercayaan, dan memiliki komitmen terhadap kepentingan masyarakat akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih berkualitas. Hasil penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya hubungan positif antara servant leadership dan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan landasan teori dan bukti empiris tersebut, maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1: Servant Leadership kepala desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

H₀: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara gaya kepemimpinan melayani kepala desa terhadap kualitas pelayanan publik.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory research*, yang bertujuan untuk menguji pengaruh servant leadership kepala desa terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan perspektif masyarakat. Penelitian dilaksanakan di Desa Nanjungan, Kecamatan Pendopo, Kabupaten Empat Lawang. Sedangkan populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Desa Nanjungan yang pernah memperoleh pelayanan administrasi desa sebanyak 1.051 kepala keluarga (KK). Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 91 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling

Penelitian ini terdiri atas satu variabel independen, yaitu servant leadership (X), dan satu variabel dependen, yaitu kualitas pelayanan publik (Y). Variabel servant leadership diukur menggunakan indikator serving, listening, empathy, awareness, dan commitment. Sementara itu, kualitas pelayanan publik diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat kepada responden. Selain itu, data pendukung diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

Teknik analisis data merupakan proses pengolahan data yang dilakukan setelah seluruh data penelitian terkumpul. Analisis data bertujuan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik. Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics. Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, koefisien determinasi (R^2), serta uji t untuk menguji pengaruh servant leadership terhadap kualitas pelayanan publik. Hipotesis penelitian diterima apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil

Karakteristik Responden

Penelitian melibatkan 91 responden yang merupakan masyarakat Desa Nanjungan dan pernah memperoleh pelayanan administrasi desa. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Analisis karakteristik responden bertujuan memberikan gambaran mengenai profil masyarakat yang menjadi sumber data

penelitian serta memastikan bahwa responden mewakili populasi penelitian.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	52	57,1
Jenis Kelamin	Perempuan	39	42,9
Usia	< 20 Tahun	8	8,8
Usia	20–30 Tahun	24	26,4
Usia	31–40 Tahun	31	34,1
Usia	> 40 Tahun	28	30,7
Pendidikan	SD	15	16,5
Pendidikan	SMP	21	23,1
Pendidikan	SMA	38	41,8
Pendidikan	Diploma	7	7,7
Pendidikan	Sarjana	10	10,9
Frekuensi Pelayanan Desa	1–2 Kali	29	31,9
Frekuensi Pelayanan Desa	3–5 Kali	37	40,7
Frekuensi Pelayanan Desa	> 5 Kali	25	27,4

Sumber: data diolah (2026)

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki, berusia 31–40 tahun, berpendidikan SMA, dan menggunakan pelayanan desa sebanyak 3–5 kali.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel servant leadership maupun kualitas pelayanan publik memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel (0,2061), sehingga seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel servant leadership memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,842, sedangkan variabel kualitas pelayanan publik memperoleh nilai 0,856. Kedua nilai tersebut lebih besar dari batas minimum 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel servant leadership (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel servant leadership memiliki hubungan positif dengan kualitas pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik penerapan servant leadership oleh kepala desa, maka semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel	B	Std. Error	t	Sig.
Konstanta	12,451	2,315	5,379	0,000
Gaya Kepemimpinan (X)	0,724	0,082	8,829	0,000

Sumber: data diolah (2026)

Persamaan regresi linier sederhana yang diperoleh adalah $Y = 12,451 + 0,724X$. Nilai koefisien regresi menunjukkan pengaruh positif, sedangkan nilai signifikansi 0,000 menandakan pengaruh yang signifikan. Menunjukkan bahwa variabel servant leadership memiliki arah hubungan positif terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, peningkatan penerapan prinsip-prinsip servant leadership akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan publik yang

diberikan kepada masyarakat.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 3. Hasil Koefisien Korelasi dan Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
0,683	0,466	0,460	2,814

Sumber: data diolah (2026)

Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,466. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel servant leadership mampu menjelaskan 46,6% variasi kualitas pelayanan publik. Sementara itu, 53,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kompetensi aparatur, budaya organisasi, sistem administrasi, fasilitas pelayanan, maupun faktor lainnya.

Nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa servant leadership memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga dapat dijadikan salah satu faktor utama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di tingkat pemerintahan desa.

Uji Hipotesis (Uji t)

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh parsial variabel servant leadership terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil uji menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 8,829, sedangkan nilai t tabel sebesar 1,987 pada taraf signifikansi 5%. Nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti bahwa servant leadership kepala desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Nanjungan.

Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan prinsip-prinsip servant leadership, maka semakin tinggi kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat.

4.2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa servant leadership memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepala desa yang menerapkan prinsip kepemimpinan melayani mampu menciptakan pelayanan yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Penerapan indikator serving, listening, empathy, awareness, dan commitment mendorong aparatur desa untuk lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat. Pemimpin yang bersedia mendengarkan aspirasi warga, memahami permasalahan yang dihadapi masyarakat, serta memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan akan menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah desa dan masyarakat. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Greenleaf (1977) yang menyatakan bahwa seorang pemimpin pada hakikatnya adalah pelayan (servant first). Pemimpin yang mengutamakan kepentingan masyarakat akan mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan motivasi aparatur, dan menghasilkan pelayanan yang lebih berkualitas.

Selain itu, temuan penelitian ini juga mendukung penelitian Liden et al. (2008) yang menyatakan bahwa servant leadership berpengaruh positif terhadap efektivitas organisasi. Penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian Eva et al. (2019), Putri dan Ardana (2019), serta Hidayat dan Setiawan (2021) yang menunjukkan bahwa penerapan servant leadership mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan komitmen, empati, dan

orientasi pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun demikian, nilai koefisien determinasi sebesar 46,6% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh servant leadership, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan dukungan faktor lain, seperti peningkatan kompetensi aparatur desa, pengembangan sistem administrasi, pemanfaatan teknologi informasi, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan, serta evaluasi pelayanan secara berkala.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh servant leadership kepala desa terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan perspektif masyarakat Desa Nanjungan, Kecamatan Pendopo, Kabupaten Empat Lawang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa servant leadership berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung = 8,829 lebih besar daripada t tabel = 1,987, dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) sehingga hipotesis penelitian diterima. Selain itu, nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,466$) menunjukkan bahwa 46,6% variasi kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh variabel servant leadership, sedangkan 53,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Temuan tersebut membuktikan bahwa penerapan kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan, seperti kemampuan mendengarkan aspirasi masyarakat, menunjukkan empati, memberikan pelayanan yang adil, dan memiliki komitmen terhadap kepentingan masyarakat, mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Bagi pemerintah desa, hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan prinsip-prinsip servant leadership secara konsisten.
2. Bagi kepala desa, diperlukan peningkatan kemampuan komunikasi, kepedulian terhadap masyarakat, serta komitmen dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan.
3. Bagi perangkat desa, diperlukan peningkatan kompetensi, profesionalisme, dan responsivitas agar pelayanan yang diberikan semakin efektif dan mampu memenuhi harapan masyarakat.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain, seperti budaya organisasi, kompetensi aparatur, kepuasan masyarakat, pemanfaatan teknologi informasi, atau kualitas sumber daya manusia sehingga model penelitian dapat menjelaskan kualitas pelayanan publik secara lebih komprehensif.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Barbuto, J. E., & Wheeler, D. W. (2006). Scale development and construct clarification of servant leadership. *Group & Organization Management*, 31(3), 300–326.
- Eva, N., Robin, M., Sendjaya, S., van Dierendonck, D., & Liden, R. C. (2019). Servant Leadership: A Systematic Review And Call For Future Research. *The Leadership Quarterly*, 30(1), 111–132.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Greenleaf, R. K. (1977). *Servant leadership: A Journey Into The Nature Of Legitimate Power And Greatness*. Paulist Press.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hidayat, A., & Setiawan, B. (2021). Servant leadership dan pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 145–156.
- Ibrahim, N., & Sudjana. (2001). *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Sinar Baru Algensindo.
- Kasiram, M. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. UIN Malang Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Liden, R. C., Wayne, S. J., Zhao, H., & Henderson, D. (2008). Servant Leadership: Development of a Multidimensional Measure And Multi-Level Assessment. *The Leadership Quarterly*, 19(2), 161–177.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putri, N. K., & Ardana, I. K. (2019). Pengaruh Servant Leadership Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 5(2), 88–97.
- Riduwan. (2020). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta.
- Sendjaya, S., & Sarros, J. C. (2002). Servant Leadership: Its Origin, Development, And Application In Organizations. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 9(2), 57–64.
- Spears, L. C. (1995). *Reflections on Leadership: How Robert K. Greenleaf's Theory Of Servant Leadership Influenced Today's Top Management Thinkers*. John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Melayani Terhadap Kinerja Aparatur Desa. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah*, 8(1), 34–45.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.