

**PERAN KEPEMIMPINAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA LPD *DESA*
ADAT PETANDAKAN KECAMATAN BULELENG**

SKRIPSI



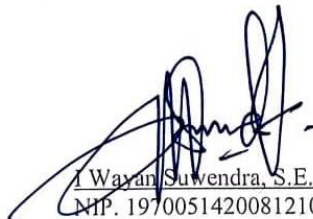
**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2022**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**


Menyetujui,

Pembimbing I,



Wayan Suwendra, S.E., M.Si
NIP. 197005142008121005

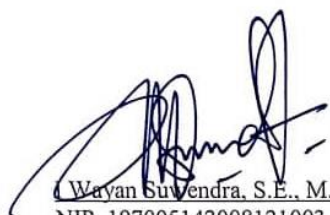
Pembimbing II,



Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198304242009121002


Skripsi oleh Luh Wiratni
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal

Dewan Penguji,




Wayan Suwendra, S.E., M.Si
NIP. 197005142008121003

(Ketua)



Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198304242009121002

(Anggota)



I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd., M.Pd
NIP. 199110302019031009

(Anggota)

Diterima oleh Penelitian Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 21 September 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan,

Dean Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., AK., M.Si
NIP. 1979061620022121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada LPDDesa Adat Petandakan Kecamatan Buleleng” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 05 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan



Luh Wiratni
NIM. 1817011089



MOTTO”

**DIMANA ADA KEMAUAN,
PASTI ADA JALAN UNTUK MERAIHNYA**



PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Lpd Desa Adat Petandakan Kecamatan Buleleng**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, SE. Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi, sekaligus Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan motivasi dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. I Wayan Suwendra, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd., M.Pd, selaku Penelaah yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah memberikan bimbingan dan saran kepada penulis.
8. Staf Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
9. Kedua Alm orang tua saya Alm Made Ardani dan Alm Nyoman Darma serta keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan, material serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Pada *crush* yang senantiasa memberikan hiburan dikala bosan mengerjakan penelitian ini yaitu kak Wayan Indra Karia, Kak Deta Arta dan Bayu sudah memberikin warna dalam perjalanan pada tahap perkuliahan ini.
11. Seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi yang telah menyisihkan waktu dan bekerja sama untuk memberikan bantuan mengisi angket penelitian.
12. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi angkatan 2018 yang senantiasa menemani, memberikan doa, semangat dan dukungannya kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 05 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

| | HALAMAN |
|---|---------|
| PRAKATA..... | i |
| ABSTRAK | iii |
| <i>ABSTRACT</i> | iii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | x |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Diidentifikasi Masalah | 5 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 6 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| | |
| BAB II KAJIAN TEORI..... | 9 |
| 2.1 Kualitas Pelayanan Publik..... | 9 |
| 2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik..... | 9 |
| 2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik..... | 12 |
| 2.1.3 Elemen Kualitas Pelayanan Publik..... | 13 |
| 2.1.4 Factor Kualitas Pelayanan Publik..... | 14 |
| 2.1.5 Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik | 15 |
| 2.2 Kepemimpinan | 17 |
| 2.2.1 Pemahaman Kepemimpinan | 17 |
| 2.2.2 Sifat Kepemimpinan | 19 |
| 2.2.3 Gaya Kepemimpinan | 22 |
| 2.2.4 Karakter Kepemimpinan Ideal..... | 23 |
| 2.3 Kajian Hasil Penelitian Yang Bermaksud | 25 |
| 2.4 Kerangka Berpikir | 27 |

| | |
|--|--------|
| BAB III METODE PENELITIAN | 30 |
| 3.2 Lokasi Penelitian | 30 |
| 3.3 Populasi Dan Sampel..... | 30 |
| 3.3.1 Populasi..... | 30 |
| 3.3.2 Sample | 31 |
| 3.4 Pengertian Operasional Variabel..... | 32 |
| 3.5 Jenis Dan Sumber Data | 34 |
| 3.5.1 jenis Data | 34 |
| 3.5.2 Sumber Data | 34 |
| 3.6 Metode Dan Instrument Pengumpulan Data | 35 |
| 3.6.1 Metode Pengumpulan Data..... | 35 |
| 3.6.2 Instrument Pengumpulan Data | 36 |
| 3.7 Teknik Analisis..... | 38 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 39 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 39 |
| 4.1.1 Deskripsi Data Penelitian | 39 |
| 4.1.2 Peran Kepemimpinan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada LPD <i>Desa Adat</i> Petandakan Kecamatan Buleleng Dilihat Dari Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)..... | 40 |
| 4.1.3 Peran Kepemimpinan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada LPD <i>Desa Adat</i> Petandakan Kecamatan Buleleng Dilihat Dari Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>)..... | 42 |
| 4.1.4 Peran Kepemimpinan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada LPD <i>Desa Adat</i> Petandakan Kecamatan Buleleng Dilihat Dari Dimensi Daya perseptif (<i>responssiveness</i>)..... | 43 |
| 4.1.5 Peran Kepemimpinan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada LPD <i>Desa Adat</i> Petandakan Kecamatan Buleleng Dilihat Dari Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>)..... | 44 |
| 4.1.6 Peran Kepemimpinan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Lpd <i>Desa Adat</i> Petandakan Kecamatan Buleleng Dilihat Dari Dimensi Empati (<i>empthy</i>)..... | 45 |

| | |
|--|--------|
| 4.2 Pembahasan | 46 |
| 4.2.1 Peran Kepemimpinan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Lpd <i>Desa Adat</i> Petandakan Kecamatan Buleleng Dilihat Dari Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)..... | 47 |
| 4.2.2 Peran Kepemimpinan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Lpd <i>Desa Adat</i> Petandakan Kecamatan Buleleng Dilihat Dari Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>). | 49 |
| 4.2.3 Peran Kepemimpinan Dalam Peningkatan KUALITAS Pelayanan Publik Pada LPD <i>Desa Adat</i> Petandakan Kecamatan Buleleng Dilihat Dari Dimensi Daya Perseptif (<i>Responssiveness</i>). | 50 |
| 4.2.4 Peran Kepemimpinan Dalam Peningkatan KUALITAS Pelayanan Publik Pada LPD <i>Desa Adat</i> Petandakan Kecamatan Buleleng Dilihat Dari Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>). | 51 |
| 4.2.5 Peran Kepemimpinan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Lpd <i>Desa Adat</i> Petandakan Kecamatan Buleleng Dilihat Dari Dimensi Empati (<i>Emphy</i>). | 52 |
| 4.3 Implikasi | 53 |
| BAB V PENUTUP..... | 55 |
| 5.1 Rangkuman..... | 55 |
| 5.2 Simpulan..... | 57 |
| 5.3 Saran..... | 58 |
| DAFTAR PUSTAKA | 60 |
| LAMPIRAN..... | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir | 29 |



DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya | 27 |
| Tabel 3.1 Jumlah Sample | 32 |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian..... | 33 |
| Tabel 3.3 Pemberian Skor Alternatif Jawaban Angket..... | 36 |
| Tabel 4.1 Hasil Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 39 |
| Tabel 4.2 Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada LPD <i>Desa Adat</i> Petandakan Kecamatan Buleleng Dilihat Dari Dimensi Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)..... | 40 |
| Tabel 4.3 Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada LPD <i>Desa Adat</i> Petandakan Kecamatan Buleleng Dilihat Dari Dimensi Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)..... | 42 |
| Tabel 4.4 Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada LPD <i>Desa Adat</i> Petandakan Kecamatan Buleleng Dilihat Dari Dimensi Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)..... | 43 |
| Tabel 4.5 Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada LPD <i>Desa Adat</i> Petandakan Kecamatan Buleleng Dilihat Dari Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>). | 44 |
| Tabel 4.6 Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada LPD <i>Desa Adat</i> Petandakan Kecamatan Buleleng Dilihat Dari Dimensi Empati (<i>emphy</i>)..... | 46 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1. Surat Permohonan Data dan Penelitian | 65 |
| Lampiran 2 Surat Penyebaran Kuesioner..... | 66 |
| Lampiran 3. Daftar Nama Responden Uji Validitas dan Reabilitas | 67 |
| Lampiran 4. Kuesioner Validitas dan Reabilitas..... | 68 |
| Lampiran 5 Data Uji Validitas dan Reliabilitas | 71 |
| Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen | 75 |
| Lampiran 7. Kuesioner Penelitian..... | 81 |
| Lampiran 8. Data Ordinal Penelitian | 85 |
| Lampiran 9. Hasil Penelitian..... | 128 |
| Lampiran 10. Data Responden Penelitian..... | 134 |
| Lampiran 11. Riwayat Hidup..... | 141 |

