

PENGARUH KEPEMIMPINAN VISIONER TERHADAP PELAYANAN PRIMA

Faidi, Sugeng Rusmiwari, Willy Try Hardiyanto

Prgram Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tunggadewi

Email: q.faidi@gmail.com

Abstrak: Birokrasi sebagai suatu sistem yang dijalankan oleh pegawai yang berpegang pada hirarki, lamban dan berliku-liku. Substansi birokrasi adalah pemimpin dan bawahan berkaitan erat dengan tugas serta kewajibannya dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi. Implementasi birokrasi adalah adanya proses belajar mengajar, pelayanan dan yang dilayani di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang. Akan tetapi, pelaksanaan kepemimpinan visioner terhadap pelayanan prima tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Metode penelitian dilakukan dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, dengan sumber data primer yang diperkuat data sekunder dengan alat pengambilan data angket, dokumen dan observasi, teknik sampling dengan menggunakan *purposive sampling*, analisa data dilakukan dengan proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi serta skala likert. Hasil penelitian Pengaruh Kepemimpinan Visioner di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang berjalan dengan baik 40%, dan Pelayanan Prima berjalan dengan sangat baik 35%. Bahwa pengaruh kepemimpinan visioner yang baik berdampak pada pelayanan prima yang sangat baik.

Kata Kunci: Kepemimpinan Visioner, Pelayanan Prima.

Summary: *A Bureaucracy as a system which is done by employees holds the hierarchy, slow and tortuous. The Bureaucracy substance are leader and subordinate. They are closely related to the duties and obligations in carrying out the duties and functions of the organization. Implementation of the bureaucracy is the process of learning, service and served in Tunggadewi Tribhuwana University of Malang. However, the implementation of the visionary leadership of the excellent service which has not been completely worked well. The research methods conducted by quantitative descriptive research, with a primary data source that is reinforced with a secondary data collection questionnaire data, documents and observation, sampling technique using purposive sampling, data analysis done by the process of data reduction, data display and conclusion drawing / verification as well as the Likert scale. Visionary Leadership Influence of research results at the University of Malang Tribhuwana Tunggadewi goes well 40%, and Excellent Service very good run with 35%. That influence good visionary leadership impact on excellent service very good.*

Keywords: *Visionary Leadership, Excellent Service.*

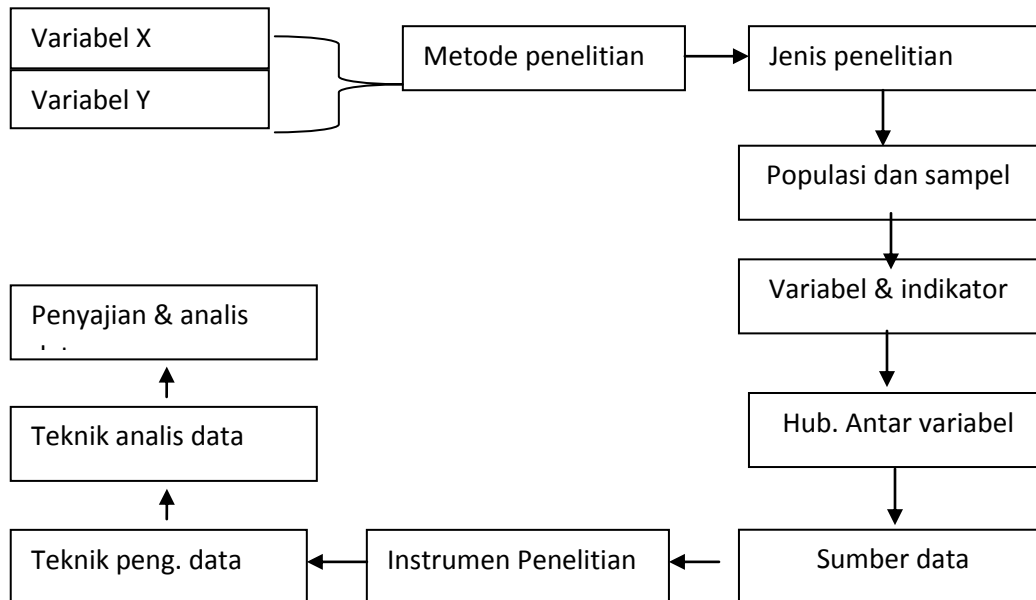
PENDAHULUAN

Pelayanan Prima (*Service Excellent*) merupakan salah satu komponen penting yang harus dijalankan oleh semua perusahaan/organisasi supaya tetap bertahan di tengah persaingan global saat ini. Pelayanan Prima (*Service Excellent*) adalah bertitik tolak pada konsep kepedulian kepada pelanggan untuk menciptakan kepuasan dan kemenangan dalam persaingan. Pelayanan Prima (*Service Excellent*) berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan para pelanggan sehingga memungkinkan memberikan kepuasan yang optimal (Saleh: 2010). Disamping itu, Pelayanan juga bertumpu pada pemimpin dalam suatu instansi/organisasi. Sehingga kepemimpinan pada semua instansi/organisasi mempunyai posisi yang strategis dalam usaha mewujudkan tujuan organisasi secara umum sesuai dengan visi dan misinya masing-masing. Oleh karena itu, dari penjelasan tadi jelas bahwa kepemimpinan yang visioner sangat dibutuhkan dalam mencapai tujuan bersama baik instansi pemerintah, swasta dan sampai perguruan tinggi.

Dari fenomena di atas, dapat dikatakan bahwa pelayanan prima dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan yang sangat erat kaitannya dengan penerapan gaya kepemimpinan seorang pemimpin .

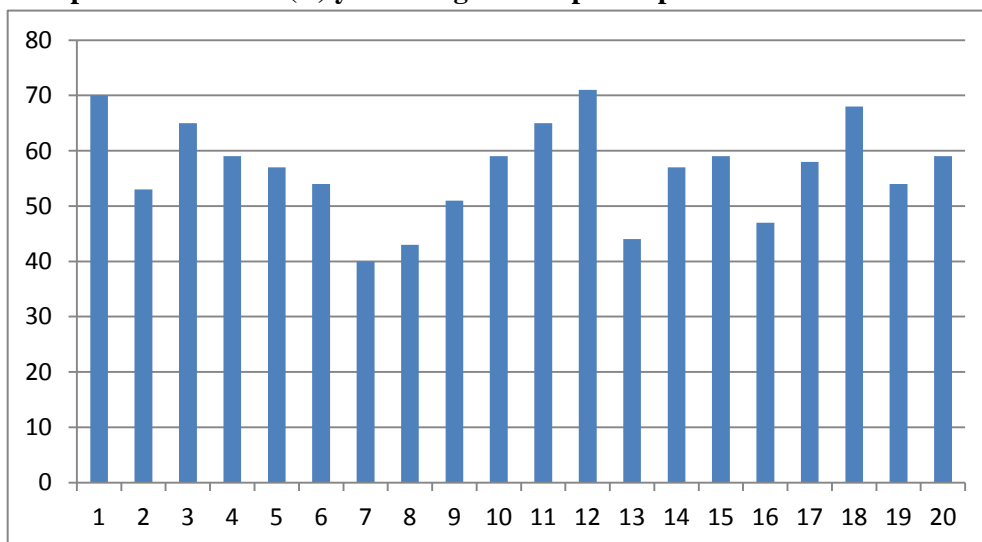
Maka dinilai penting masalah tersebut diteliti secara ilmiah untuk terus meningkatkan pengetahuan dan memperluas wawasan pelayanan dan kepemimpinan sebagai upaya memperbaiki kesejahteraan bersama melalui pemahaman terhadap Pelayanan Prima (*Service Excellent*) dan kepemimpinan (*Leadership*).

METODE PENELITIAN DENGAN DIAGRAM ALIR



HASIL DAN PEMBAHASAN

Rekapitulasi Variabel (X) yaitu Pengaruh Kepemimpinan Visioner



Sumber data primer diolah dari tabel 33

Untuk mengetahui kelas intervalnya dalam hal ini maka penulis menggunakan rumus sebagai berikut:

$$I = \frac{\sum \geq - \sum \leq}{4}$$

I = Interval pada total responden ke-n

$\sum \geq$ = Jumlah hasil jawaban responden tertinggi

$\sum \leq$ = Jumlah hasil jawaban responden terendah

Adapun interval dari jawaban responden sebagai berikut:

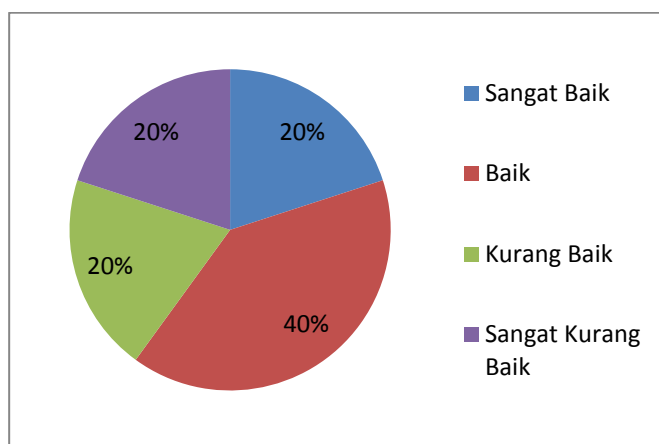
$$I = \frac{70-40}{4} = \frac{30}{4} = 7,5$$

Maka kelas intervalnya adalah

- Sangat Kurang Baik : 40 – 47,5 = 4 atau 20%
- Kurang Baik : 47,8 – 55,1 = 4 atau 20%
- Baik : 55,2 – 62,7 = 8 atau 40%
- Sangat Baik : 62,8 – 70 = 4 atau 20%

Data dalam bentuk gambar diagram 24 sebagaimana tersebut di bawah ini:

Rekapitulasi Variabel Bebas (X) yaitu Pengaruh Kepemimpinan Visioner dalam bentuk grafik 2014

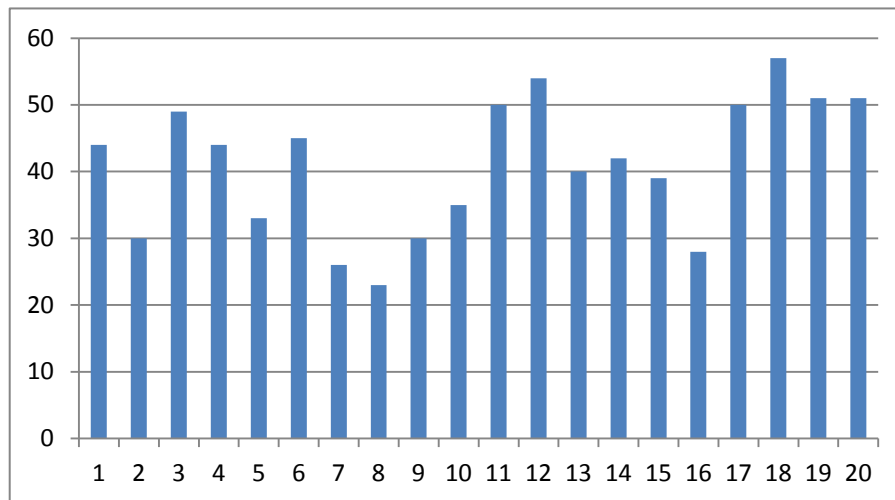


Sumber : data primer diolah dari grafik rekapitulasi data total jawaban responden variabel (X)

Dari analisis data variabel X di atas dapat dimaknai bahwa kepemimpinan visioner di UNITRI baik, terbukti 40% responden mengatakan baik.

Hal ini berdasarkan penjabaran hasil analisis data klasifikasi jawaban responden. Jika dilihat dari kelas intervalnya maka dapat diketahui hasil persentasenya, A. 20%, B. 20%, C. 40%, D. 20%.

Rekapitulasi Data Variabel Terikat (Y) yaitu Pelayanan Prima 2014



Sumber: Data Primer diolah dari tabel 34

Untuk mengetahui kelas intervalnya, dalam hal ini maka penulis menggunakan rumus sebagai berikut:

$$I = \frac{\sum \geq - \sum \leq}{4}$$

I = Interval pada total responden ke-n

$\sum \geq$ = Jumlah hasil jawaban responden tertinggi

$\sum \leq$ = Jumlah hasil jawaban responden terendah

Adapun interval dari jawaban responden sebagai berikut:

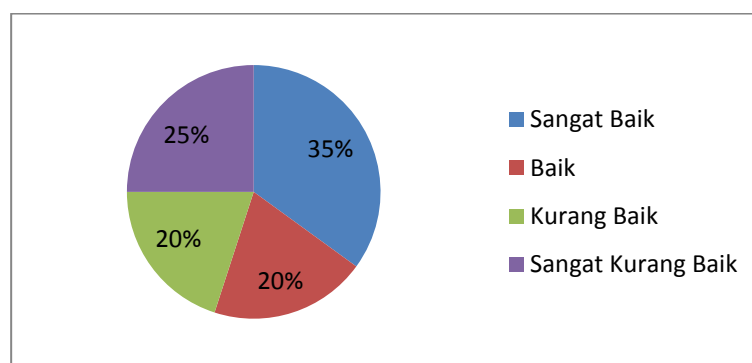
$$I = \frac{57 - 23}{4} = \frac{34}{4} = 8,5$$

Maka kelas intervalnya adalah:

- Sangat Kurang Baik : 23 – 31,5 = 5 atau 25%
- Kurang Baik : 31,6 – 40,1 = 4 atau 20%
- Baik : 40,2 – 48,7 = 4 atau 20%
- Sangat Baik : 48,8 – 57 = 7 atau 35%

Data dalam bentuk gambar diagram 25 sebagaimana tersebut di bawah ini:

Diagram. Rekapitulasi Variabel Terikat (Y) yaitu Pelayanan Prima dalam bentuk grafik 2014



Sumber: Data primer diolah dari grafik rekapitulasi data total jawaban responden variabel (Y)
Dari hasil analisis data variabel Y di atas dapat dimaknai bahwa Pelayanan Prima di UNITRI Malang sangat baik terbukti 35% responden mengatakan sangat baik.

Hal ini berdasarkan penjabaran hasil analisis data klasifikasi jawaban responden. Jika dilihat dari kelas intervalnya maka dapat diketahui hasil persentasenya yakni, A. 35%, B. 20%, C. 20%, D. 25%.

Hasil Rekapitulasi X dan Y 2014

| Variabel X | Variabel Y | Klasifikasi |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| A. 20% | A. 35% | Sangat baik |
| B. 40% | B. 20% | Baik |
| C. 20% | C. 20% | Kurang baik |
| D. 20% | D. 25% | Sangat kurang baik |

Sumber: Data primer diolah dari Variabel X dan Y

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi dan analisis data dari tabel 35, yaitu variabel X dan Y bahwa Pengaruh Kepemimpinan Visioner di UNITRI Malang baik terbukti dari data rekapitulasi jawaban responden dari variabel X, yakni sebesar 40% responden mengatakan baik. Sedangkan Pelayanan Prima di UNITRI Malang yaitu sangat baik, terbukti dari hasil rekapitulasi jawaban responden variabel Y, yakni sebesar 35% responden mengatakan sangat baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebelumnya maka berikut ini penulis menyajikan beberapa kesimpulan yaitu: Kepemimpinan visioner berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan prima.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, selanjutnya peneliti akan menyampaikan beberapa saran antara lain.

- 1) Dari hasil rekapitulasi pada tabel 23 : 40% kecenderungan responden mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan kurang baik, oleh karena itu harapan kami perlu untuk ditingkatkan agar lebih baik sehingga pelanggan (mahasiswa) merasa lebih puas dan nyaman.
- 2) Dari hasil rekapitulasi pada tabel 30 : 45%, tabel 31 : 45% kecenderungan responden mengatakan bahwa pelayanan tidak memenuhi harapan bersama dan dalam pelayanan tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan (mahasiswa) di UNITRI Malang kurang baik, oleh karena itu harapan kami perlu untuk ditingkatkan agar lebih baik sehingga pelanggan (mahasiswa) merasa lebih puas dan nyaman.
- 3) Dari hasil rekapitulasi pada tabel 44: 70% kecenderungan responden mengatakan bahwa ketersediaan fasilitas musik di UNITRI Malang kurang baik, oleh karena itu harapan kami perlu untuk dipertimbangkan pada ruangan tertentu untuk diberi fasilitas musik agar mahasiswa merasa lebih nyaman.
- 4) Dari hasil rekapitulasi pada tabel 45 : 60% kecenderungan responden mengatakan bahwa ketersediaan AC di UNITRI Malang sangat kurang baik, oleh karena itu harapan kami perlu sekiranya untuk dipertimbangkan pengadaan AC di UNITRI Malang demi

kenyamanan dalam proses belajar mengajar, walaupun malang berada pada kondisi letak geografis yang bersuhu dingin.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V.

Saleh, Akh. Muwafik, 2010 *Public Service Communication, Praktek Komunikasi dalam Pelayanan Publik*, UMM Press, Malang.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.

Suharto, Edi. 2011. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.