

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL LURAH DESA
DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK PEMERINTAH DESA WIJIREJO KECAMATAN PANDAK
KABUPATEN BANTUL
(STUDI KASUS PADA KANTOR PEMERINTAHAN DESA WIJIREJO
KECAMATAN PANDAK KABUPATEN BANTUL)**

TESIS



**Diajukan oleh:
HERU SUDIBYO
20091020030**

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2011**

TESIS

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL LURAH DESA
DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK PEMERINTAH DESA WIJIREJO KECAMATAN PANDAK
KABUPATEN BANTUL
(STUDI KASUS PADA KANTOR PEMERINTAHAN DESA WIJIREJO
KECAMATAN PANDAK KABUPATEN BANTUL)**

**Diajukan oleh:
HERU SUDIBYO
20091020030**

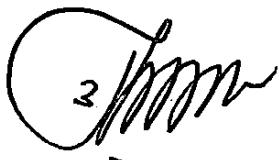
Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Dr. H. Aris Suparman Wijaya, Akt, M.M Tanggal , 26 April 2011

Pembimbing II



Dra. Tri Maryati, M.M

Tanggal, 26 April 2011

TESIS

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL LURAH DESA
DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK PEMERINTAH DESA WIJIREJO KECAMATAN PANDAK
KABUPATEN BANTUL
(STUDI KASUS PADA KANTOR PEMERINTAHAN DESA WIJIREJO
KECAMATAN PANDAK KABUPATEN BANTUL)**

**Diajukan oleh:
HERU SUDIBYO
20091020030**

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan didepan
Dewan Penguji Program Pasca Sarjana Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal, 11 Mei 2011
Yang terdiri dari

Dr. H. Aris Suparman Wijaya, Akt, M.M.
Ketua Tim Penguji

Dra. Tri Maryati, M.M.
Anggota Tim Penguji

Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono
Anggota Tim Penguji

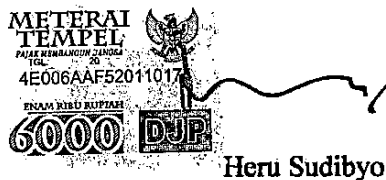
Mengetahui

Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah publikasi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Mei 2011



Heru Sudibyo

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Hidup ini menjadi Indah, bila kita dapat memanfaatkan kebesaran dan ridho Allah"

Dan barang siapa yang bertaqwa kepada Allah, maka Allah akan menjadikan kepadanya jalan keluar. Dan barang siapa yang tawakal kepada Allah, maka Allah mencukupinya.

(Q.S: Atholaq: 2-3)

*Kupersembahkan Tesis Ini Kepada Istri, Anak, Sahabat Yang
Telah Memberi Dorongan, Bimbingan Dan Pengorbanan
Yang Tak Ternilai.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufiq serta hidayah-Nya kepada penyusun, sehingga atas berkat ridho-Nya penyusun dapat menyelesaikan tugas akademik berupa penulisan tesis dengan judul "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Lurah Desa dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Wijirejo Kecamatan Pandak Kabupaten Bantul"

Penulisan tesis ini diselesaikan untuk melengkapi syarat memperoleh jenjang strata dua pada Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulisan tesis ini juga dimaksudkan untuk memberikan pengetahuan kepada mahasiswa tentang fenomena dunia kerja di lapangan dengan segala permasalahannya sehingga dapat melihat langsung penerapan teori yang pernah dipelajari di bangku kuliah.

Untuk dapat menyelesaikan tesis ini, penyusun memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono, Ketua Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan seluruh staf Pengelola Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. H. Aris Suparman Wijaya, Akt, M.M dan Dra Tri Maryati, M.M

mengarahkan dan memberikan dorongan sehingga dapat selesai dalam tesis ini.

3. Lurah Desa Wijirejo Kecamatan Pandak Kabupaten Bantul dan Staf serta masyarakat Desa Wijirejo Pandak Bantul Yogyakarta.
4. Istri, anak yang telah memberikan ijin/dorongan sehingga selesai dalam penulisan/studi ini.
5. Sahabat/teman-teman sejawat di Bagian Parasitologi Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, yang telah memberikan dorongan.

Atas bantuannya semoga menjadi amal ibadah, budi baik dan mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT. Amin.

Walaupun telah berusaha semaksimal mungkin, penyusun menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata penyusun mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam menyusun tesis ini terdapat kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	
A. Tinjauan Pustaka.....	8
1. Kepemimpinan Transformasional.....	8
2. Budaya Organisasi (Organization Culture).....	12
3. Kualitas Pelayanan.....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	25
1. Penelitian Stefanus Pranowo.....	25
2. Penelitian Bambang Widodo.....	26
3. Penelitian Sedarmayanti.....	26
C. Hipotesis.....	27
D. Model Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Obyek/Subyek Penelitian.....	29
B. Teknik Pengumpulan Data.....	30
C. Jenis Data.....	32
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
E. Uji Kualitas Instrumen.....	33
1. Uji Validitas.....	34
2. Uji Reliabilitas.....	34
F. Metode Analisis Data.....	34
1. Metoda Penskalaan.....	32
2. Metoda Analisis Deskriptif.....	36
3. Metoda Analisis Statistik.....	36

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	39
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
B. Kesahihan dan Keandalan Angket Penelitian.....	45
1. Kepemimpinan Transformasional.....	45
2. Budaya Organisasi.....	46
3. Kualitas Pelayanan.....	47
C. Statistik Diskriptif Variabel.....	48
1. Statistik Diskriptif Kepemimpinan transformasional.....	48
2. Statistik Diskriptif Budaya Organisasi.....	49
3. Statistik Diskriptif Kualitas Pelayanan.....	50
D. Diskriptif Tingkat Pemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan.....	51
1. Diskriptif Tingkat Kepemimpinan Transformasional.....	51
2. Diskriptif Budaya Organisasi.....	53
3. Diskriptif Kualitas Pelayanan.....	54
E. Analisis Regresi.....	55
F. Pembahasan.....	58
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	60
B. Keterbatasan.....	61
C. Saran.....	62
D. Peta Desa Wijirejo, Lokasi Penelitian.....	

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Panduan Wawancara Kualitas Pelayanan
3. Rekap Hasil Wawancara
4. Data Uji Validitas dan Reliabilitas
5. Hasil Analisis Diskriptif
6. Data Penelitian
7. Hasil Distribusi Frekuensi
8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Jumlah Penduduk Desa Wijirejo 2009/2010	39
Tabel 4.2. Tingkat Pendidikan Penduduk Desa Wijirejo 2008-2010	40
Tabel 4.3. Mata Pencaharian Penduduk Desa Wijirejo 2008-2010	40
Tabel 4.4. Data Lurah dan Pamong Desa Wijirejo	42
Tabel 4.5. Proses Distribusi dan Penerimaan Kuesioner	43
Tabel 4.5a. Data Demografi Responden	43
Tabel 4.6. Koefisien Validitas dan Reliabilitas Kepemimpinan Transformasional	45
Tabel 4.7. Koefisien Validitas dan Reliabilitas Budaya Organisasi	46
Tabel 4.8. Koefisien Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.9. Statistik Diskriptif Kepemimpinan Transformasional	48
Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Kepemimpinan Transformasional	48
Tabel 4.11. Statistik Diskriptif Budaya Organisasi	49
Tabel 4.12. Distribusi Frekuensi Budaya Organisasi	49
Tabel 4.13. Statistik Diskriptif Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.14. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.15. Kategori Aspek Kepemimpinan Transformasional	52
Tabel 4.16. Kategori Aspek Budaya Organisasi	53
Tabel 4.17. Kategori Aspek Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.18. Hasil Analisis Regresi	54

INTISARI

Pemerintah Desa Wijirejo, Kecamatan Pandak, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, dimasa mendatang semakin dituntut untuk mampu memberikan kualitas pelayanan (*service excellence*) kepada masyarakat dengan lebih baik.

Pelayanan yang terbaik menurut Triguno (2004 : 78) yaitu, melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan ,ramah dan menolong serta professional dan mampu.

Oleh karena itu, masalah Pelayanan sangat penting untuk diperhatikan mengingat organisasi Pemerintah Desa adalah pintu pertama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Tujuan penulis dari penelitian ini adalah untuk menguji signifikansi Pengaruh Kepemimpinan Trasformasional Lurah Desa dan Budaya organisasi terhadap Kualitas pelayanan. merupakan studi kasus pada Pemerintah Desa Wijirejo, Kecamatan Pandak, Kabupaten Bantul.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *purpose sampling* yaitu proses dimana sampel dibatasi. yakni: peneliti menggunakan pertimbangan dengan memasukkan unsur-unsur yang dianggap perlu dan relevan. antara lain warga masyarakat yang pernah bahkan sering membutuhkan pelayanan di kantor Lurah Desa Wijirejo dan mengambil sampel 100 orang kepala keluarga. sedangkan alat analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil temuan dan analisis data yang dilakukan diperoleh hasil;

1. Hasil uji F menunjukkan bahwa Kepemimpinan Trasformasional Lurah Desa dan Budaya organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, sehingga hasil ini mendukung hipotesis.
2. Hasil uji t menunjukkan bahwa Kepemimpinan Trasformasional dan Budaya organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, sehingga hasil ini mendukung hipotesis.
3. Dengan hasil kedua hal tersebut, Kualitas Pelayanan menjadi hal yang penting dan perlu diperhatikan Lurah Desa dan Aparatnya guna meningkatkan Pelayanan.

ABSTRACT

Village Government Wijirejo, District Pandak, Bantul, Yogyakarta, in the future increasingly demanded to provide quality of service (service excellence) to the community better.

Excellent service by Triguno (2004:78) namely, to serve any time, quickly and satisfactorily, polite, friendly and helpful and professional and capable.

Therefore, the problem of service is very important to note given the village government organizations is the first door in meeting the needs of the community.

The purpose of the authors of this study was to test the significance of Influence Transformational Leadership village headman and the organizational culture of service quality. a case study on Village Government Wijirejo, District Pandak, Bantul regency.

The samples in this study using purpose sampling method which is a process in which the sample is limited. namely: researchers use considerations by incorporating elements that are considered necessary and relevant. among other citizens who never even often require services in the office of village headman Wijirejo and take a sample of 100 people head of the family. while the analysis tool used is descriptive analysis and multiple regression analysis.

Based on the findings and the data analysis obtained results;

1. F test results showed that the village headman Transformational Leadership and Cultural organization simultaneously significant effect on quality of service, so that these results support the hypothesis.
2. T test results showed that Transformational Leadership and Organizational culture is partially significant effect on quality of service, so that these results support the hypothesis.
3. With both of these results, quality of service becomes important and need to be considered the Village headman and officials to improve services.

Keywords: Transformational Leadership, Cultural organizations, Quality Service