

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN GUBERNUR RIDWAN KAMIL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI JAWA BARAT

Muhamad Nurfauzan¹, Idil Akbar², Rudiana³
Universitas Padjadjaran
muhamad20029@mail.unpad.ac.id¹, idil.akbar@unpad.ac.id²,
rudiana2017@unpad.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh gaya kepemimpinan Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 terhadap kualitas pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun 2023. Provinsi Jawa Barat adalah provinsi dengan jumlah penduduk terpadat di Indonesia, sehingga menjadi suatu tantangan bagi pemerintah provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan publik yang prima bagi seluruh warganya. Diperlukan pengaruh seorang pemimpin yang dapat melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Dalam riset ini, dilakukan serangkaian analisis data statistik untuk menguji hipotesis yang diajukan yang hasilnya dipaparkan secara deskriptif. Adapun hasil yang diperoleh sebesar $14,190 > 1,661$ dengan nilai signifikansi $< 0,001$ dan korelasi sebesar 0,820 atau pada kategori sangat kuat. Dimana gaya kepemimpinan Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 berpengaruh sebesar 66,9% terhadap kualitas pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun 2023.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan Publik, Ridwan Kamil

ABSTRACT

This study aims to determine the significance of the influence of the leadership style of the West Java Governor for the 2018-2023 period on the quality of public services in the West Java Provincial Government in 2023. West Java Province is the most populous province in Indonesia, so it is a challenge for the West Java provincial government to provide excellent public services for all its citizens. The influence of a leader who can make efforts to improve the quality of public services is needed. The method used is quantitative. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents. In this research, a series of statistical data analysis was carried out to test the proposed hypothesis, the results of which were presented descriptively. The results obtained were $14.190 > 1.661$ with a significance value of < 0.001 and a correlation of 0.820 or in a very strong category. Where the leadership style of the West Java Governor for the 2018-2023 period has an effect of 66.9% on the quality of public services in the West Java Provincial Government in 2023.

Keywords: Leadership Style, Quality of Public Services, Ridwan Kamil

PENDAHULUAN

Dalam organisasi pemerintahan, diperlukan adanya manajemen yang baik untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu, tugas serta tanggung jawab organisasi perlu dikoordinasikan dengan baik agar tidak tumpang tindih dan untuk efisiensi serta efektivitas organisasi. Kemampuan dan keterampilan dari seorang pemimpin merupakan

faaktor penting dalam memotivasi pegawai agar dapat bekerja dengan baik (Halim, 2020). Bersamaan dengan hal tersebut, diperlukan pengaruh seorang pemimpin yang dapat melakukan upaya-upaya tersebut untuk mencapai tujuan organisasi.

Selain itu, kepemimpinan dalam organisasi pemerintahan didefinisikan sebagai hubungan antara seorang pemimpin dengan yang dipimpin, serta bagaimana seorang pemimpin mengarahkan mereka. Dengan menggunakan pendekatan manajemen manusia, seorang pemimpin dapat mempengaruhi bagaimana para bawahannya berperilaku (Garis, 2018). Hubungan seorang pemimpin dengan yang dipimpin dalam kepemimpinan pemerintahan yaitu hubungan antara kepala pemerintahan dengan bawahannya atau dengan Masyarakat.

Kepemimpinan dalam konteks pemerintahan akan dihadapkan dengan dua hal yang bertolak belakang, yaitu kehadiran pengikut dalam organisasi atau karyawan dan pengikut yang mewakili secara sosial atau masyarakat. Model tersebut dinamakan Kepemimpinan pemerintahan dua kaki, dimana satu kaki dalam suatu kedudukan di suatu organisasi formal sedangkan satu lagi berfungsi dalam organisasi masyarakat. (Wasistiono, 2014). Di beberapa tingkat pemerintahan, model kepemimpinan dua kaki dipraktikkan oleh para pemimpin, yaitu pejabat publik terpilih seperti kepala desa hingga presiden, dan mereka yang diangkat namun mengabdikan pada negara atau Jabatannya Pegawai negeri sipil yang secara langsung mengelola dan melayani masyarakat, seperti lurah dan camat.

Gaya dan kualitas pemimpin akan sangat berpengaruh terhadap daerah yang dipimpinnya. Implikasi dari gaya kepemimpinan yang berbeda ini terhadap tata Kelola wilayah sangatlah signifikan (Hambleton et al., 2022). Disamping itu, pemimpin mempunyai peran pada entitas Masyarakat, salah satunya ialah memberikan pelayanan bagi Masyarakat. Lebih lanjut lagi, seorang pemimpin khususnya yang dipilih secara langsung oleh rakyat mempunyai suatu tanggung jawab untuk dapat memenuhi harapan-harapan dari Masyarakat yang telah memilihnya.

Provinsi Jawa Barat merupakan provinsi terpadat di Indonesia dengan jumlah penduduk sebesar 49.339.670 jiwa pada tahun 2022. Jumlah penduduk tersebut lebih besar dari jumlah penduduk di 38 provinsi lainnya pada tahun tersebut. Pemerintah provinsi Jawa Barat sebagai penyelenggara layanan publik tidak terkecuali dalam menyelenggarakan pelayanan publiknya perlu memiliki kualitas pelayanan, dikarenakan kualitas pelayanan yang baik maka akan berpengaruh terhadap integritas pemerintahannya (Herawati et al., 2022). Dengan jumlah tersebut, menjadi suatu tantangan bagi pemerintah provinsi Jawa Barat dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang prima untuk seluruh warganya.

Kualitas pelayanan publik yang dimiliki oleh pemerintah daerah tidak terlepas dari peran kepemimpinan kepala daerah (Syahrian, 2019). Dengan beragam gaya

kepemimpinan yang dimiliki oleh seorang kepala daerah, menghasilkan keberagaman dari kualitas pelayanan publik pada suatu daerah dengan daerah lainnya. Seorang kepala daerah dituntut untuk dapat memanfaatkan setiap potensi serta peluang yang dimiliki di daerahnya dalam rangka meningkatkan standar kualitas pelayanan bagi warganya. Sehingga kepemimpinan seorang kepala daerah dengan gayanya akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut Wibowo, Pemimpin karismatik memiliki kemampuan untuk mempengaruhi pengikutnya karena mereka memiliki bakat supranatural dan kekuasaan atraktif. Kekuasaan atraktif atau daya tarik yang luar biasa tersebut menghasilkan banyak pengikut yang jumlahnya sangat luar biasa. Pengikutnya senang berada di sekitar pemimpin karismatik karena mereka merasa terinspirasi, jujur, dan berharga. Seorang pemimpin karismatik mempunyai antusiasme, kepercayaan diri, dan dapat mempengaruhi banyak orang dengan caranya (Robbins & Coulter, 2014). Pemimpin karismatik bisa menginspirasi pengikutnya, baik untuk mencapai sesuatu yang tidak biasa atau mengembangkan kapasitas kepemimpinannya sendiri (Assyifa, 2021). Dengan gaya kepemimpinan tersebut, akan berpengaruh secara positif bagi para pengikutnya (Yulianto, 2021).

Dengan adanya kemajuan teknologi, media sosial menjadi salah satu peluang bagi para pejabat publik untuk dapat mencitrakan dirinya, salah satunya melalui *personal branding*. *Personal branding* adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi gaya kepemimpinan seseorang. Apabila melihat dari jumlah pengikut pada media sosial Instagram, pada September 2023 akun Ridwan Kamil mempunyai pengikut sebanyak 20,8 juta. Jumlah tersebut merupakan jumlah pengikut terbanyak bagi seorang kepala daerah, sedangkan sebagai pejabat publik, ia hanya kalah dari Presiden Joko Widodo.

Dengan besaran jumlah pengikut tersebut, ia memanfaatkan media sosial untuk melakukan *personal branding*. Berdasarkan teori *personal branding* Peter Montoya yang dianalisis berdasarkan postingan pada akun instagramnya, Ridwan kamil selalu menyampaikan pesan-pesan yang mudah untuk disampaikan kepada publik. Hal tersebut berpengaruh terhadap pandangan Masyarakat terkait karakter dari Ridwan Kamil. Sebagai contoh, ia selalu mengedepankan sisi humoris, pemimpin milenial, dan santai. Selain itu, ia menonjolkan dirinya sebagai sosok yang menyayangi keluarga, tujuan yang dicapai adalah ia membentuk pandangan Masyarakat bahwa ia dan keluarganya mempunyai hubungan yang baik dan saling menghormati, begitu pula dengan hubungan yang dijalin dengan Masyarakat yang akan dibangun dan dipimpin dengan baik. Dengan *branding* tersebut, dapat kita lihat bahwa ia dapat memasarkan dirinya pada media sosial Instagram yang dibuktikan dengan jumlah pengikutnya (Fitriyani, 2023).

Personal branding yang dilakukan oleh Ridwan Kamil seharusnya sejalan dengan gaya kepemimpinannya selama memimpin Provinsi Jawa Barat. Dari *personal branding*

nya, ia mencitrakan dirinya sebagai pemimpin dengan gaya karismatik. Berdasarkan *branding* yang dilakukan, masyarakat menganggap dirinya sebagai sosok teladan yang berkarakter, beretika dan digambarkan sebagai pemimpin milenial. Sehingga banyak dari Masyarakat Jawa Barat menaruh harapan kepadanya dan mempercayakan daerahnya untuk dipimpin oleh Ridwan Kamil.

Besman mengidentifikasi bahwa Ridwan Kamil melakukan *branding* dirinya sebagai *The Visionary Hero*, khususnya pada masa kampanye hingga sebagai walikota Bandung. Tipe ini menghasilkan pemimpin yang menggairahkan dan karismatik untuk dapat memberikan inspirasi kepada orang lain dengan menawarkan visi masa depan. Pengidentifikasian tipe tersebut ciri-cirinya dapat dibuktikan salah satunya melalui cuitan pada akun media sosial Twitter Ridwan Kamil. Dimana ia banyak menggunakan kata kunci seperti Visi, Kerja Keras, dan Mimpi. (Besman & Santoso, 2017).

Di sisi lain, penulis juga mengidentifikasi bahwa Ridwan Kamil menerapkan gaya kepemimpinan transformasional. Menurut Wibowo, perspektif kepemimpinan yang dikenal sebagai *transformasional leadership* adalah seorang pemimpin dapat mengubah organisasi untuk mencapai tujuan (Wibowo, 2017). Kepemimpinan yang efektif adalah kepemimpinan yang dipimpin oleh seorang yang dapat memberikan inspirasi untuk bekerja bersama mencapai tujuan organisasi (Tueno, 2016).

Membangun visi strategis (*Develop a strategic vision*) adalah langkah pertama seorang pemimpin yang berupa visi untuk mencapai tujuan yang mungkin tidak akan terpikirkan oleh para pengikutnya. Langkah selanjutnya adalah mengkomunikasikan visi (*Communicate the vision*) yang merupakan proses dimana mereka menyalurkan visi mereka untuk organisasi. Langkah berikutnya disebut pemodelan visi (*Model the vision*). Dimana pemimpin menjadi contoh dengan melangkah keluar dari zona nyaman dan bertindak sesuai dengan visi yang telah ia bangun. Dalam mentransformasikan visi, diperlukan komitmen dari pekerja dan pengikutnya (*Build commitment to the vision*). Pemimpin ini membangun komitmen pada visi melalui beberapa cara untuk membangun antusiasme yang memberi energi pengikutnya untuk dapat menerima visi (Robbins & Coulter, 2014).

Ridwan Kamil membangun visi “Jabar Juara Lahir Batin” yang ia gunakan dalam masa kepemimpinannya selama menjadi Gubernur Jawa Barat. Visi ini dapat dikatakan sebagai pengembangan dari visinya pada saat ia menjadi Walikota Bandung yakni “Bandung Juara”. Visi tersebut ia harapkan bahwa terjadi keseimbangan dalam Pembangunan di Jawa Barat, baik dalam infrastruktur fisik maupun infrastruktur spiritual. Kesehatan, pendidikan, investasi, pesantren, Pembangunan desa, lingkungan hidup, reformasi birokrasi, dan reformasi digital merupakan cluster yang menjadi fokus dari visi tersebut yang kemudian diturunkan menjadi misi.

Visi misi yang telah ia bangun, perlu dikomunikasikan dan diimplementasikan melalui berbagai program dan juga perilaku dari pemimpin itu sendiri. Adapun program yang merupakan implementasi visi Jabar Juara Lahir Batin adalah One Pesantren One Product (OPOP), Kredit Masyarakat Sejahtera (Mesra), Ketahanan Pangan Desa Digital (Tapal Desa), Petani Milenial, dan program lainnya. Tidak hanya itu, seorang pemimpin transformasional juga perlu membangun komitmen atas visi yang telah ia bangun. Dimana komitmen tersebut ia ejawantahkan melalui slogan Jabar Juara Lahir Batin dan menggunakan media sosialnya untuk menyebarkan visi tersebut.

Pada era disrupsi teknologi, seorang pemimpin perlu meningkatkan kepercayaan melalui pemanfaatan teknologi dalam bentuk pengembangan dan peningkatan penyebaran informasi. Dalam hal transformasi digital, Ridwan Kamil membentuk satu unit khusus yang bernama Jabar Digital Services (JDS). Unit tersebut dibentuk untuk merespons perkembangan teknologi dan akses literasi digital yang bertujuan untuk mempercepat transformasi digital pemerintahan Provinsi Jawa Barat. Pendekatan ini bertujuan untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam pembangunan daerah dan memenuhi kebutuhan Masyarakat (Hoerudin, 2020). Hingga saat ini, JDS telah mengeluarkan beberapa program yaitu SAPAWARGA yang merupakan platform layanan publik terintegrasi, Ekosistem Data Jabar yang merupakan platform akses data di Jawa Barat, Desa Digital, dan Jabar Command Center.

Untuk memperkuat identifikasi juga terdapat penelitian dari Farman yang mengemukakan Ridwan Kamil mempunyai gaya kepemimpinan transformasional. Dimana pada penelitian tersebut menggunakan teori kepemimpinan transformasional dari MacGregor Burn dimana seorang pemimpin transformasional setidaknya mempunyai karakteristik menginspirasi, visi, berpikiran terbuka, kemampuan beradaptasi, dan progresif. Teori tersebut setidaknya terdapat pada Ridwan Kamil sejak menjabat sebagai Walikota Bandung hingga Gubernur Jawa Barat. (Farman, 2022)

Disamping itu, dikala menjabat sebagai Walikota Bandung, ia melakukan reformasi pemerintahan dengan mengimplementasikan *open government* secara jelas melalui publikasi informasi dan data dengan menggunakan media sosial. Dimana saat itu, Kota Bandung mempunyai 23 akun Twitter dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) mulai dari dinas, hingga kecamatan dan kelurahan. Jumlah tersebut tentunya diluar akun Ridwan kamil dan Kota Bandung itu sendiri (Melawati & Muharam, 2016).

Dengan adanya akun-akun Twitter tersebut membuat adanya perubahan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah dimana terdapat interaksi yang lebih optimal. Selain itu permasalahan juga dapat langsung ditangani lebih cepat. Sebuah terobosan yang memecah kekakuan birokrasi menjadi sebuah alasan yang memperkuat identifikasi kepada gaya kepemimpinan transformasional dimana pemimpin berperan sebagai agen perubahan.

Ridwan Kamil menerapkan kepemimpinan transformasional setelah memenuhi keempat aspek yang dikenal dengan “*the four I is*”, yaitu *idealized influence*, *inspirational motivation*, *intellectual stimulat*io, dan *individualized consideration*. Selain itu, hasil penilaian dari kemenpan-RB dan Ombudsman mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik pemerintah kota Bandung masuk dalam Indeks Kepuasan masyarakat “baik” (Gandawipura, 2019).

Sejalan dengan adanya transformasi teknologi, diperlukan adanya inovasi dalam memberikan kebaruaran bagi pelayanan publik. Digitalisasi menjadi kunci inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Ridwan Kamil. Ia menyalurkan inovasi menjadi tiga kategori, yaitu inovasi pada bidang tata Kelola, inovasi pelayanan publik, dan inovasi produk sectoral (Aulia & Nurani, 2019). Pada tahun 2022, Provinsi Jawa Barat mengirimkan 4 inovasi unggulan pada kompetisi *Innovative Government Award* (IGA) yang diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri. Bersamaan dengan hal tersebut, Ridwan kamil juga meraih penghargaan sebagai Kepala daerah Inovatif tahun 2022 dalam kategori pelayanan publik.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, Ombudsman Republik Indonesia mengeluarkan laporan hasil survei Indeks Persepsi Maladministrasi (Inperma) dimana pada tahun 2018 di awal masa pemerintahan Ridwan Kamil, Provinsi Jawa Barat menjadi salah satu dari 10 provinsi yang menjadi objek survei inperma. Berdasarkan survei tersebut, diperoleh skor 4,98 dengan predikat maladministrasi rendah dan menempati peringkat kedua di bawah Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan skor 4,87. Untuk tahun 2022, Ombudsman menilai bahwa Pemerintah Provinsi Jawa Barat telah melesat memperbaiki pelayanan publik sehingga mendapatkan kategori kepatuhan tertinggi terhadap standar pelayanan. Meskipun begitu, terdapat beberapa catatan berdasarkan hasil penilaian Ombudsman RI, yaitu dari aspek kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penjaminan mutu, persepsi maladministrasi masyarakat, dan pengelolaan pengaduan adalah di antara standar pelayanan yang masih perlu diperbaiki oleh pemerintah daerah di Jawa Barat.

Pengukuran kualitas pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan instrumen pengukuran kualitas pelayanan menurut Ismail Nurdin yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dinilai berdasarkan enam dimensi, yaitu sebagai berikut: 1) Sarana Pelayanan, meliputi fasilitas kondisi fisik tempat pelayanan, seperti ruang kerja yang sempit, ventilasi yang kurang baik, dan kursi yang tidak ergonomis; 2) Keandalan, merupakan kemampuan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan; 3) Daya Tanggap, berkaitan dengan upaya birokrat dalam memberikan pelayanan secara cepat dan cermat; 4) Jaminan, yaitu berdasarkan hukum melalui pedoman normatif yang berlaku yaitu pada peraturan perundang-undangan; 5) Harga, kesesuaian biaya dengan aturan yang berlaku; dan 6) Empati, Perlakuan yang ramah dari aparat penyedia layanan (Nurdin, 2019).

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, terdapat hipotesis riset yang akan dibuktikan dalam riset ini, yaitu sebagai berikut.

- H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari gaya kepemimpinan Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 terhadap kualitas pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun 2023.
- H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan dari gaya kepemimpinan Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 terhadap kualitas pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun 2023.

METODE PENELITIAN

Riset ini menggunakan metode riset Kuantitatif. Penelitian kuantitatif berarti penelitian yang menggunakan banyak angka, mulai dari proses pengumpulan data, analisis data, hingga penampilan data (Siyoto & Sodik, 2015). Dalam riset ini, populasi yang diambil adalah penduduk Jawa Barat yang telah berusia 16 tahun hingga maksimal berumur 65 tahun, yaitu berjumlah sebanyak 34.368.297 orang. Sedangkan untuk sampel diambil sebanyak 100 orang dengan menggunakan Teknik *Purposive Sampling*. Adapun kriteria sampel adalah Masyarakat yang berusia 16-64 tahun dan pernah menggunakan layanan publik Pemerintah Provinsi Jawa Barat pada tahun 2023.

Untuk uji instrumen riset, dilakukan uji validitas dengan rumus korelasi Pearson (*Product Moment*). Kemudian untuk uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Kedua uji tersebut dilakukan kepada 30 responden. Berdasarkan uji validitas, terdapat 10 pernyataan valid pada variabel Gaya Kepemimpinan, serta 10 pernyataan valid dari variabel Kualitas Pelayanan Publik. Sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Gaya Kepemimpinan sebesar 0,932 dan variabel Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,840 dengan kesimpulan diantara keduanya adalah reliabel.

Pada riset ini, dilakukan perhitungan skor dengan Teknik *Weight Means Score* (WMS) untuk mengetahui kecenderungan umum pada setiap dimensi yang ditanyakan kepada responden (Arikunto, 2016). Sebelum dilanjutkan pada uji hipotesis, dilakukan uji prasyarat yang terdiri dari uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan taraf signifikansi 0,05, dan uji linieritas.

Kemudian, dilakukan Uji hipotesis dengan analisis regresi linier sederhana menggunakan persamaan $\hat{Y} = a + bx$. Lalu, uji koefisien korelasi untuk mengetahui derajat hubungan antar variabel melalui rumus korelasi Pearson (*Product Moment*). Setelah itu, untuk mengetahui signifikansi antara variabel X dan variabel Y dilakukan uji signifikansi korelasi melalui rumus uji t. Terakhir, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persentase kontribusi variabel X dalam variabel Y dengan uji koefisien determinasi melalui uji *r square*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan 100 responden yang telah didapat, berikut merupakan karakteristik responden yang dikelompokkan menurut jenis bidang layanan publik yang digunakan.

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Kategori	Jumlah	Persentase
	Bidang Pendidikan	42	42%
	Bidang Kesehatan	33	33%
	Bidang Perizinan	11	11%
	Lainnya	14	14%
	Total	100	100%

Sumber: Olahan Data Primer, 2024

Dari Tabel 1 tersebut, Karakteristik responden yang diteliti pada riset ini lebih banyak pernah menggunakan layanan publik Pemerintah Provinsi Jawa Barat pada bidang Pendidikan sebesar 42%, sedangkan bidang kesehatan 33%, bidang perizinan 11%, dan bidang lainnya sebesar 14%.

Gaya Kepemimpinan Gubernur Jawa Barat Periode 2018-2023

Untuk mengetahui gambaran Gaya Kepemimpinan Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 berdasarkan tanggapan responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2. Hasil Kecenderungan Umum Variabel X

No	Dimensi	Skor WMS
1	<i>Charismatic Leadership</i>	3,30
2	<i>Transformational Leadership</i>	3,07
	Gaya Kepemimpinan (X)	3,19

Sumber: Olahan Data Primer, 2024

Berdasarkan data responden yang diolah pada Tabel 2 tersebut, hasil perhitungan kecenderungan umum skor responden dengan indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan tiap indikator adalah 3,19 (Sangat Setuju). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 cenderung menerapkan gaya kepemimpinan Karismatik dibandingkan dengan gaya kepemimpinan transformasional.

Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 menerapkan gaya kepemimpinan karismatik dengan rata-rata skor 3,30 dengan predikat Sangat Setuju. Sedangkan indikator tertinggi yaitu mempunyai daya tarik yang besar dalam berbicara dengan rata-

rata skor 3,45 dengan predikat Sangat Setuju. Hal ini membuat masyarakat yang mendengarkan akan memperhatikan dengan seksama apa yang sedang ia paparkan.

Disamping itu, Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 juga menerapkan gaya kepemimpinan transformasional dengan rata-rata skor 3,07 dengan predikat Sangat Setuju. Adapun indikator tertinggi ialah Pemimpin berperan sebagai agen perubahan dengan skor 3,21 dan predikat Sangat Setuju. Hal ini membuat Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 dapat berperan sebagai agen perubahan yang mentransformasi tata kelola pemerintah ke arah yang lebih baik.

Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat Tahun 2023

Untuk mengetahui gambaran Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun 2023 berdasarkan tanggapan responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3. Hasil Kecenderungan Umum Variabel Y

No	Dimensi	Skor WMS
1	Sarana Pelayanan	3,15
2	Keandalan	3,19
3	Daya Tanggap	3,12
4	Jaminan	3,11
5	Harga	3,17
6	Empati	3,12
Kualitas Pelayanan Publik (Y)		3,14

Sumber: Olahan Data Primer, 2024

Berdasarkan data responden yang diolah pada Tabel 3 tersebut, hasil perhitungan kecenderungan umum skor responden dengan indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan tiap indikator adalah 3,14 (Sangat Setuju). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun 2023 sudah diselenggarakan dengan sangat baik.

Dimensi keandalan memperoleh skor tertinggi dibanding dimensi lainnya yaitu sebesar 3,19 dengan predikat Sangat Setuju. Dengan indikator tertinggi yaitu Mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan sebesar 3,19 atau Sangat Setuju, bahwa Gubernur mempunyai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang baik bagi Masyarakat. Kemudian disusul oleh dimensi harga sebesar 3,17 dengan predikat Sangat Setuju. Hal ini dapat dikatakan bahwa Masyarakat membayar layanan pemerintah sesuai dengan peraturan yang berlaku tanpa ada pungutan lain.

Uji Normalitas dan Linieritas

Tahap selanjutnya dilakukan uji Normalitas untuk menguji apakah variabel mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Berdasarkan output, didapat nilai

Asymptotic Significance (2-tailed) sebesar 0,196 dan lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 ($0,196 > 0,05$). Maka, H_0 diterima yang berarti data berdistribusi normal.

Selanjutnya, uji linieritas untuk mengetahui variabel dalam riset ini mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Didapat nilai *sig. deviation from linearity* sebesar 0,441 dan lebih besar dari taraf signifikansi sebesar 0,05 ($0,441 > 0,05$). Maka variabel Gaya Kepemimpinan dan variabel Kualitas Pelayanan Publik memiliki hubungan yang linier dan terikat.

Uji Regresi Linier Sederhana

Setelah kedua tahap uji prasyarat telah dilaksanakan, lalu dilakukan analisis regresi untuk memprediksi seberapa besar atau seberapa tinggi nilai kualitas pelayanan publik jika nilai gaya kepemimpinan mengalami perubahan.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	5.016	1.880		2.668	.009
Gaya Kepemimpinan	.827	.058	.820	14.190	<.001

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Olahan Data Primer, 2024

Berdasarkan perhitungan pada Tabel 4 tersebut, maka dapat diperoleh nilai konstanta sebesar 5,016 dan nilai beta 0,820. Selanjutnya dimasukkan ke dalam rumus berikut:

$$\hat{Y} = a + bx$$

$$\hat{Y} = 5,016 + 0,820x$$

Dari persamaan tersebut, dengan nilai konstanta sebesar 5,016 yang artinya apabila variabel Gaya Kepemimpinan bernilai nol atau tetap maka pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Publik adalah sebesar 5,016. Selanjutnya, dengan nilai regresi sebesar 0,820 dapat dikatakan bahwa setiap penambahan satu poin pada variabel gaya kepemimpinan, diikuti pula oleh perubahan variabel kualitas pelayanan publik sebesar 0,820.

Berikutnya dilakukan uji koefisien korelasi untuk mengetahui nilai kekuatan hubungan antara variabel Gaya Kepemimpinan dan variabel Kualitas Pelayanan Publik. nilai korelasi variabel X terhadap Y yaitu sebesar 0,820. Nilai tersebut terdapat pada interval nilai dengan kekuatan hubungan yang sangat kuat (0,80 – 1,000). Sehingga dapat diartikan bahwa Gaya Kepemimpinan Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 memiliki

korelasi yang sangat kuat terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun 2023.

Lalu, uji signifikansi korelasi melalui uji t untuk mengukur tingkat makna koefisien korelasi yang telah didapatkan sekaligus untuk menguji hipotesis dari riset ini. Berdasarkan Tabel 4, diperoleh t_{hitung} sebesar 14,190. Adapun dalam riset ini, t_{tabel} didapatkan dengan cara sebagai berikut.

Dengan demikian, dapat disimpulkan berdasarkan hasil perhitungan uji signifikansi korelasi, menunjukkan $14,190 > 1,661$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$. Maka, H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan kata lain dapat dikatakan bahwa koefisien korelasi antara variabel gaya kepemimpinan dan variabel Kualitas pelayanan publik signifikan. Berdasarkan Tabel 4 juga dapat diketahui bahwa nilai signifikansi yang didapat adalah $<0,001$ dan lebih kecil dari taraf 0,05 atau $<0,001 < 0,05$. Sehingga terdapat pengaruh yang erat antara variabel gaya kepemimpinan dan variabel Kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hal tersebut, maka H_1 diterima atau terdapat pengaruh yang signifikan dari gaya kepemimpinan Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 terhadap kualitas pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun 2023.

Terakhir, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel gaya kepemimpinan dan variabel Kualitas pelayanan publik, dilakukan uji koefisien determinasi. Didapat nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,669. Dengan hasil tersebut, maka diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 66,9%. Maka, meningkat atau menurunnya Kualitas pelayanan publik di pemerintah Provinsi Jawa Barat ditentukan oleh Gaya Kepemimpinan Gubernur

α	=	0,05	Jawa Barat sebesar 66,9%, dan
dk	=	$n - 2$	33,1% ditentukan oleh faktor lain
dk	=	$100 - 2$	yang tidak diteliti.
dk	=	98	Variabel yang mempengaruhi
		Maka, $t_{tabel} = 1,661$	kualitas pelayanan publik namun

tidak diteliti dalam penelitian ini yang menunjukkan nilai pengaruh sebesar 33,1% adalah sebagai berikut :

1. Perilaku Aparatur, yang meliputi Kemampuan kerja, Kesopanan, Kedisiplinan, dan Tanggung Jawab;
2. Komunikasi birokrasi, yang meliputi Kualitas komunikasi aparatur, Penyampaian informasi, Media komunikasi, dan Iklim komunikasi.

Sedangkan menurut Moenir, terdapat beberapa faktor pendukung yang menentukan keberhasilan sebuah pelayanan dalam pemerintah (Mulyawan, 2016), antara lain: 1) Faktor kesadaran, 2) faktor aturan, 3) faktor organisasi, 4) faktor pendapatan, 5) faktor kemampuan, dan 6) faktor sarana dan prasarana.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan peneliti pada riset ini mengenai Pengaruh Gaya Kepemimpinan Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun 2023, terdapat simpulan sebagai berikut.

Hasil Uji signifikansi korelasi yang dilakukan menghasilkan menunjukkan bahwa $14,190 > 1,661$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan nilai signifikansi sebesar $<0,001$ dan lebih kecil dari nilai signifikansi sebesar $0,05$ atau $<0,001 < 0,05$. Sehingga, H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka terdapat pengaruh yang signifikan dari gaya kepemimpinan Gubernur Jawa Barat periode 2018-2023 terhadap kualitas pelayanan publik di Pemerintah Provinsi Jawa Barat tahun 2023.

Sudah menjadi sebuah siklus dalam kepemimpinan pemerintahan dimana kepala pemerintahan mulai dari tingkat nasional hingga daerah mempunyai masanya tersendiri. Pemimpin datang dan pergi silih berganti, begitu pula dengan gaya kepemimpinannya. Disisi lain, aparat birokrasi sebagai garda terdepan pemerintahan yang senantiasa bekerja melayani publik (*public servant*) tidak mempunyai periode sesingkat kepala pemerintahan. Oleh karena itu, Pemerintah Provinsi Jawa Barat dapat mempertahankan kualitas kinerja birokrasi pada kualitas pelayanan publik yang prima, sehingga dengan siapapun pemimpin serta perubahan yang akan dilakukan olehnya, tidak akan serta merta menurunkan kualitas pelayanan publik di Provinsi Jawa Barat.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat perlu memperhatikan faktor-faktor lain yang juga berpengaruh terhadap meningkatnya kualitas pelayanan publik seperti Faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan, dan faktor sarana dan prasarana. Hal tersebut didasarkan pada fakta bahwa provinsi Jawa Barat merupakan provinsi dengan penduduk terbanyak di Indonesia sehingga menjadi tugas yang berat bagi Pemerintah Provinsi Jawa Barat untuk dapat menghasilkan pelayanan publik yang prima memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016). *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta.
- Assyifa, A. T. S. (2021). *Menganalisis Gaya Kepemimpinan Ridwan Kamil Sosok Pemimpin Inovatif di Era Milenial*.
https://www.researchgate.net/publication/352560280_Menganalisis_Gaya_Kepemimpinan_Ridwan_Kamil_Sosok_Pemimpin_Inovatif_Di_Era_Milenial
- Aulia, P., & Nurani, F. (2019). *Gaya Kepemimpinan Terhadap Lahirnya Inovasi Daerah (Studi pada Daerah Inovatif Versi Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia Tahun 2019)*.

- Besman, A., & Santoso, M. B. (2017). Perubahan Pola Pencitraan Ridwan Kamil Dalam Pilwakot Bandung 2013 Dan Pemilihan Gubernur Jawa Barat 2018. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 43(2), 111–124.
- Farman, L. (2022). *Ridwan Kamil Transformational Leadership in The Millennial Era*. <https://www.researchgate.net/publication/361416313>
- Fitriyani, I. N. (2023). Komunikasi Politik Ridwan Kamil dalam Membangun Personal Branding di Media Sosial: Pendekatan Semiotik. *Jurnal Komunikasi Peradaban*, 1(1), 9–18.
<https://journal.peradaban.ac.id/index.php/jkp>
<https://journal.peradaban.ac.id/index.php/jkp>
- Gandawipura, R. Y. G. (2019). *Kepemimpinan Ridwan Kamil Sebagai Wali Kota Bandung Dalam Mewujudkan Aparatur Sipil Negara Yang Berintegritas Dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* [Skripsi]. Universitas Padjadjaran.
- Garis, R. R. (2018). Kepemimpinan Pemerintahan Pada Era Globalisasi (Kajian tentang Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia). *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1).
- Halim, A. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, VII(2), 92–104.
- Hambleton, R., Sweeting, D., & Oliver, T. (2022). Place, power and leadership: Insights from mayoral governance and leadership innovation in Bristol, UK. *Leadership*, 18(1), 81–101. <https://doi.org/10.1177/17427150211028122>
- Herawati, L., Fadhila, N., & Veranita, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bandung. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, IX(2), 320–332.
- Hoerudin, C. W. (2020). Adaptive Leadership In Digital Era: Case Study Of Ridwan Kamil. *CosmoGov*, 6(1), 89. <https://doi.org/10.24198/cosmogov.v6i1.26793>
- Melawati, F., & Muharam, R. S. (2016). Innovative Leadership Ridwan Kamil in Social Media in Bandung City. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research, International Conference on Ethics in Governance*, 285–289.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (I). Unpad Press.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (1st ed.). Media Sahabat Cendekia.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Management 12th edition*. Pearson.

- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Syahrian. (2019). Peran Kepemimpinan, Komitmen Organisasi Dan Kompetensi Terhadap Budaya Organisasi Aparatur Sipil Negara Serta Implikasinya Pada Kinerja Pelayanan Publik Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten/Kota Di Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 3(2), 150–169.
- Tueno, N. S. (2016). Pengaruh Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota Gorontalo. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, III(2), 68–76.
- Wasistiono, S. (2014). Konsep Final Model Kepemimpinan Pemerintahan “Dua Kaki” dan “Dua Inti.” *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 46(2).
- Wibowo. (2017). *Perilaku Dalam Organisasi*. Raja Grafindo Persada.
- Yulianto, I. (2021). *Kepemimpinan Pemerintahan Ridwan Kamil Di kota Bandung*.
<https://www.researchgate.net/publication/352544252>