

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PDAM (PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM) DI KABUPATEN BONDOWOSO)

Penulis

Alwi Alkaff, Universitas Islam Jember
alwi.sah@gmail.com

Lailatul Khusnul Hasanah, Universitas Islam Jember
Lailahasanah677@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bondowoso. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menunjukkan hubungan yang bersifat sebab-akibat. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 pegawai. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, angket, interview dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis kuantitatif menggunakan uji Chi Kuadrat (Chi Square). Hasil penelitian menunjukkan Gaya Kepemimpinan Demokratis berada pada kategori sangat baik ditinjau dari segi indikator yaitu: perilaku mendukung, memperhatikan kesejahteraan kelompok kerja, sikap bersahabat. Kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik ditinjau dari segi indikator kualitas, ketepatan waktu, dan empaty. Dengan $df = 1$ dan taraf signifikansi sebesar 5% atau taraf kepercayaan 95%, sedang taraf ketidak percayaan (α) yaitu 0,05, maka diketahui X^2 tabel adalah 3,841. Berdasarkan perhitungan tersebut maka dapat diketahui bahwa X^2 hitung adalah 49,194 dan X^2 hitung lebih besar atau sama dengan harga X^2 tabel. Sesuai dengan ketentuan, jika X^2 hitung lebih besar atau sama dengan X^2 tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara faktual analisis Chi Kuadrat (Chi Square) menunjukkan bahwa “Ada Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bondowoso”.

Kata Kunci: pengaruh; gaya kepemimpinan demokratis; kualitas pelayanan

Abstract

The study aims to know, the influence of democratic leadership styles for the quality service in the company's drinking water region (PDAM) Bondowoso county. The study is a quantitative study that suggests a causal relationship. The sample in our sample 60 employees. The data-collection technique used is observation, questionnaire, interview and documentain. Data analysis techniques used is quantitative analysis using the Chi Kuadrat (Chi Square). Research results suggest democratic leadership styles fall into very categories both at the centre of the dial and the angle of the indicator that my judgment is supporting, watching well, the well-being of the apes, friendliness. The quality of service lies in category is very good from quality indicator, timing, and four. With a $df=1$ and a degree of significance at 5% or trust level 95%, there is a lack of trust (α) is 0,05, hance X^2 tables are know is 3,841. Based on these calculations it can be know that X^2 the count is 49,194 and X^2 counts larger or equal to the price of X^2 tables. As stipulated, if X^2 counts larger or equal to X^2 tables then H_0 is rejected and H_a is accepted. So it can be concluded that in a way factual analysis of Chi Kuadrat (Chi Square) suggests that “There is an Influence in democratic Leadership styles toward the quality of service in water company drinking (PDAM) Bondowoso county.

Key Words: *influence ;democratic leadership style; quality of service*

Pendahuluan

Seseorang pemimpin atau leader adalah tokoh masyarakat (public figure) yang ada pada dirinya melekatkan kewajiban lahirnya (leader are brown yang pada dirinya melekat kewibawaan lahiriyah (leader are born and note mode)dan selalu menjadi pusat perhatian masyarakat sepanjang masa karena pada

dirinya bersemayam beberapa kelebihan kapasitas kepribadian (personality), kemampuan (ability)dan kesanggupan (capability). Sehingga kedudukannya dalam kegiatan sosial memiliki pengaruh yang dapat mewarnai serta mampu menggerakkan,mengarahkan dan mengarahkan masyarakat untuk memberikan motivasi terhadap arti penting

tentang wacana perubahan, pembaharuan pembangunan dalam berbangsa dan bernegara. Perhatian dan kepedulian sosial (social care) yang diimplementasikan secara nyata oleh seorang pemimpin semacam inilah yang dapat dikatakan kepemimpinan bertanggung jawab karena dirinya merupakan bagian dari masyarakat sebagai public figure. Demikian dapat dikatakan bahwa tugas seorang pemimpin adalah mengajak untuk bekerja mencapai hasil.

Menurut Laissez Faire, Kepemimpinan Demokratis adalah gaya kepemimpinan yang dikenal pula sebagai gaya partisipatif. Gaya ini berasumsi bahwa para anggota organisasi yang diambil bagian secara pribadi dalam proses pengambilan keputusan akan lebih memungkinkan sebagai suatu akibat mempunyai komitmen yang jauh lebih besar pada sasaran dan tujuan organisasi. Pendekatan tidak berarti para pemimpin tidak membuat keputusan, tetapi justru seharusnya memahami terlebih dahulu apakah yang menjadi sasaran organisasi sehingga mereka dapat mempergunakan pengetahuan para anggotanya.

Sebelum menuju kualitas pelayan disini akan membahas dimana curah hujan itu adalah sangat berpengaruh dalam adanya PDAM. Curah hujan adalah jumlah air hujan yang jatuh selama periode waktu tertentu yang pengukurannya menggunakan satuan tinggi di atas permukaan tanah horizontal yang diasumsikan tidak terjadi infiltrasi, run off, maupun evaporasi. Kabupaten Bondowoso memiliki suhu udara yang sejuk berkisar 20,40C – 25,90C dengan suhu rata-rata 25,70C, karena berada diantara pegunungan Kendeng Utara dengan puncaknya Gunung Raung, Gunung Ijen dan sebagainya di sebelah timur 04 Potensi dan Produk Unggulan Jawa Timur Potensi dan Produk Unggulan Jawa Timur serta kaki pegunungan Hyang dengan puncak Gunung Argopuro, Gunung Krincing dan Gunung Kilap di sebelah barat. Sedangkan di sebelah utara terdapat Gunung Alas

Sereh, Gunung Biser dan Gunung Bendusa. Curah hujan rata-rata di Kabupaten Bondowoso sebesar 6.475 mm/tahun dengan lama hujan 9 hari per bulan, dimana curah hujan minimum sebesar 1.622 mm terjadi pada bulan Juni dan curah hujan maksimum terjadi pada bulan Januari sebesar 13.102 mm. Musim kemarau terjadi pada bulan Juni sampai Oktober dan musim penghujan terjadi pada bulan Nopember sampai Mei. Akan tetapi bulan April, September dan Oktober merupakan bulan peralihan musim, sehingga walaupun terjadi hujan tetapi relatif kecil. Maka dilihat dari curah yang begitu tinggi kabupaten bondowoso dapat menghasilkan sport-sport sumber mata air yang sangat melimpah. Jadi pemerintah kabupaten bondowoso membuat kebijakan yaitu PDAM (PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM).

PDAM (PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM) di Indonesia Sekarang ini terlihat gencar menarik partisipasi swasta dengan sebab PDAM kewalahan melakukan pelayanan kebutuhan air bersih yang semakin meningkat baik untuk industri dan perumahan. dengan itu kembali dengan judul skripsi dimana gaya kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Bahwa kita ketahui semua Menurut pandangan Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2006:140) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula, dimana suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme control dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.

Dari pengertian-pengertian diatas, Jika kita berbicara tentang kualitas pelayanan maka yang menjadi fokus pembicaraan adalah tentang kepuasan para

penerima layanan. Kepuasan para penerima layanan hanya bisa dicapai melalui suatu pelayanan yang berkualitas.

Melihat Tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi dan meningkatnya aktivitas masyarakat yang cepat dapat berdampak terhadap kebutuhan air bersih. Fakta dilapangan menakjubkan bahwa kualitas air PDAM kurang baik dan kadang-kadang masih perlu disaring diendapkan dahulu. Kualitas air yang kurang baik tentu akan memberikan respon negatif masyarakat. Maka dari itu PDAM harus memberikan pelayanan publik yang berkualitas, untuk menghindari masyarakat berpindah pada produk-produk swasta seperti menggantikan air mandi dengan Aqua (Irawan, 2003:31). Kualitas pelayanan sangat menentukan bagaimana respon puas dan ketidakpuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan.

PDAM sebagai badan pemerintah dalam memberikan pelayanan dituntut untuk memberikan kepuasan masyarakat. Hal tersebut dapat mengakibatkan kepercayaan masyarakat dengan layanan pemerintah. Pemberian pelayanan terhadap masyarakat menjadi tugas penting bagi pemerintah (Anandar, 2015). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik PDAM sebagai respon kualitas layanan publik. Kualitas layanan dari PDAM sebagaimana menurut pernyataan Batubara, et al., (2014) meliputi aspek tangible, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy.

Bondowoso kabupaten yang keberadaan berada disimpangan jalur dari Besuki dan Situbondo menuju Jember, masalah air bersih memang masih persoalan yang sangat memprihatinkan apalagi air bersih ini sangatlah penting penggunaannya dalam kehidupan manusia. Terkait dengan pelayanan yang diberikan, kita tahu pelayanan sangatlah tergantung pada hal sistem, teknologi dan manusianya itu sendiri, dikabupaten Bondowoso ini masih mempunyai teknologi PDAM yang tergolong buruk karena masih dalam tahap

perbaikan dan pencapaian standar PDAM Nasional. System yang berlaku dalam PDAM pun belum begitu sempurna, terbukti dengan system pelayanan yang masih tergolong kaku dan membuat masyarakat malas berhubungan dengan pekerja PDAM, sebagiannya penanganan masalah pelayanan seperti Kebutuhan masyarakat sarana air bersih masih menjadi persoalan utama atau urgen di Kabupaten Bondowoso. Persoalan ini diharapkan menjadi fokus perhatian pemerintah Kabupaten (pemkab) untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Permasalahan yang lain yaitu masih belum meratanya penyaluran air bersih. Namun Pemkab menyatakan sedang mengupayakan agar kebutuhan air bersih dapat terpenuhi bagi setiap lapisan masyarakat.

Dengan diperhatikannya masalah yang terjadi di Kabupaten Bondowoso tentang permasalahan PDAM, diharapkan akan terciptanya kehidupan masyarakat yang lebih sehat dan sejahtera dengan pelayanan, baik itu kualitas barang, kualitas jasa, kualitas harga sehingga para pelanggan bangga menggunakan jasa dan pelayanan PDAM KABUPATEN BONDOWOSO tersebut. Dan menjadi tolak ukur terhadap PDAM untuk menjadi pelayan masyarakat yang selalu dicari dan dicintai pelanggannya serta memberikan pelayanan yang terbaiknya untuk pelanggan yaitu dalam hal:

1. Daya tanggap PDAM artinya pihak PDAM tanggap dan cepat dalam melayani pelanggan baik itu permohonan, pertanyaan, keluhan dari pelanggan PDAM.
2. PDAM dapat diandalkan dalam hal cepat dalam pemasangan sanitasi dalam PDAM kerumah pelanggan.
3. Memberikan jaminan seperti kualitas air bersih yang, memberikan jaminan suplai air secara merata, memberikan akurasi pencatatan air, memberikan jaminan pelayanan yang tuntas dan menyeluruh kepada setiap pelanggan PDAM.

4. PDAM dapat lebih adil terhadap seluruh pelanggan, baik dalam hal perhatian, kesopanan, dan keramahan kesetiap pelanggan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian ini adalah penelitian asosiatif yang berbentuk kausal. Penelitian kausal menurut Sugiyono (2006:37) adalah dimana pada penelitian ini terdapat minimal dua variabel yang dihubungkan. Jadi penelitian kausal merupakan suatu penelitian yang mencari hubungan atau pengaruh antara satu variabel dengan variabel lain. Pada penelitian ini yang bertindak sebagai variabel bebas adalah gaya kepemimpinan sedangkan variabel terikatnya adalah kualitas pelayanan.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005:90).

Berdasarkan pendapat di atas dan sesuai dengan lokasi dari penelitian maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di PDAM (PERUSAHAAN AIR MINUM) Kabupaten Bondowoso selain kepala cabang berjumlah 60 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan waktu, dana dan sebagainya maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil harus benar-benar representatif (mewakili), (Sugiyono, 2005:9).

Penetapan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh, dimana teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampel dalam penelitian ini

adalah semua karyawan tetap di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bondowoso sebanyak 60 orang yaitu sama dengan populasi. Oleh karena itu metode ini menggunakan sensus (Sugiyono, 2005:9).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis data kuantitatif untuk keperluan pengujian tentang ada tidaknya hubungan antara gaya kepemimpinan dan kualitas pelayanan. Yang dimaksud analisis data adalah sebagai rangkaian berfikir untuk menelaah suatu hal secara mendalam dan sistematis mengenai ciri-ciri dan fenomena suatu keterkaitan dengan keadaan tertentu. Analisis data merupakan langkah terakhir bagi seorang peneliti untuk memecahkan masalah dan menguji kembali tingkat kebenaran hipotesis dengan menganalisis dan menginterpretasikan data. Analisis data dapat dilakukan melalui data kualitatif dan kuantitatif.

Analisis data diartikan sebagai upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Dengan demikian teknik analisis data adalah cara melaksanakan analisis terhadap data untuk menjawab rumusan masalah. Analisis data dapat dilakukan melalui analisis data kualitatif dan kuantitatif.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis data kuantitatif, perbedaan keduanya terletak pada sifat data yang dikumpulkan oleh peneliti. Bentuk analisis kuantitatif yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah Chi Square (Chi Kuadrat), karena analisis dapat digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh gaya kepemimpinan demokratis terhadap kualitas pelayanan.

Sebagaimana yang dikatakan Sugiyono (2016: 151), "Chi Kuadrat digunakan untuk mencari pengaruh perlakuan bila datanya nominal dan untuk analisis ini diperlukan daftar kontingensi 2X2, yaitu terdiri dari dua baris dan dua

kolom". Penggunaan Chi Kuadrat sesuai dengan pendapat Siegel (1994: 137) adalah sebagai berikut:

1. Bila $N > 40$, gunakanlah X^2 dengan korelasi kontinuitas, yakni rumus X^2 yang tersebut dibawah ini.
2. Bila N diantara 20 dan 40, test X^2 dipakai jika semua frekuensi yang diharapkan adalah 5 atau lebih, jika frekuensi yang diharapkan yang terkecil kurang dari 5 pakailah Test Fisher.
3. Bila $N > 20$, gunakanlah Test Fiesher untuk kasus apapun.

Adapun rumus untuk tabel kontigensi yang terdiri atas dua baris dan dua kolom adalah sebagai berikut:

$$X^2 = \frac{N(ad - bc - \frac{N}{2})^2}{(a+b)(c+d)(a+c)(b+d)}$$

Keterangan:

- X^2 : Chi Kuadrat
 N : Jumlah Sampel
 A, b, c, d : frekuensi tiap-tiap sel yang diamati untuk tabel kontingensi 2X2
 $(a+b)(c+d)$: jumlah frekuensi dalam baris
 $(a+c)(b+d)$: jumlah frekuensi dalam kolom

Db untuk rumus Chi Kuadrat dengan tabel kontigensi 2X2 diatas menurut Sugiyono adalah 1 (satu). Mengenai taraf signifikan tingkat pengaruh tersebut, pada umumnya yang dipakai sebagai taraf signifikan adalah 5% atau 1%, taraf signifikan uji pengaruh dalam penelitian ini adalah 5%.

Ketentuan penerimaan dan penolakan hipotesis:

1. Jika X^2 hitung $> X^2$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Ada pengaruh yang signifikan)
2. Jika X^2 hitung $< X^2$ tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak (Tidak ada pengaruh yang signifikan)

Pembahasan

Analisis dan Pengujian Hipotesis

Setelah disajikan variabel-variabel penelitian dan juga data dari jawaban responden terhadap variabel Gaya Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bondowoso pada bab sebelumnya, langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Analisa data berguna untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini sehingga dapat diketahui terbukti atau tidaknya hipotesis yang telah dirumuskan dalam bab tedahulu.

Dalam penganalisaan data perlu diperhatikan langkah-langkah yang harus dilakukan. Dengan memperhatikan langkah-langkah tersebut maka untuk menganalisa data yang diperoleh akan lebih mudah dan lebih dapat dipahami oleh penulis sendiri maupun orang lain.

Penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif dengan metode analisis Chi Kuadrat. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam tehnik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Memasukkan frekuensi-frekuensi observasi dalam suatu tabel kontingensi $k \times r$, dengan menggunakan k (kolom) untuk kelompok dan r (baris) disediakan untuk kondisi-kondisi yang berlainan.
2. Menentukan db (derajat kebebasan) untuk menentukan taraf signifikan.
3. Hitunglah X^2 dengan rumus yang telah ditentukan. Untuk lebih jelasnya dapat melihat uraian berikut:

Masukkan frekuensi-frekuensi observasi dalam tabel kontingensi

Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari kuesioner yang telah dijawab oleh responden pada tabel 3.5, dimana tabel tersebut mencantumkan jumlah skor dari kategori jawaban responden pada variabel Gaya Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bondowoso akan membantu langkah pertama ini. Data obsevasi yang

berasal dari dua tabel tersebut diatas, kemudian dimasukkan dalam tabel kontingensi k x r.

Agar mudah memasukkan kedalam tabel kontingensi maka akan dilakukan perincian data dari kedua tabel tersebut:

- Jawaban responden yang menyatakan variabel (X) rendah dan variabel (Y) rendah berjumlah 4 orang.
- Jawaban responden yang menyatakan variabel (X) rendah dan variabel (Y) tinggi berjumlah 5 orang.
- Jawaban responden yang menyatakan variabel (X) tinggi dan variabel (Y) rendah berjumlah 1 orang.
- Jawaban responden yang menyatakan variabel (X) tinggi dan variabel (Y) tinggi berjumlah 50 orang.

Tabel 3.6 Kontingensi Frekuensi Observasi (fo)

Gaya Kepemimpinan	Kualitas Pelayanan		Jumlah
	Tinggi	Rendah	
Rendah	5 (a)	4 (b)	9 (a+b)
Tinggi	50 (c)	1 (d)	51 (c+d)
Jumlah	55 (a+c)	5 (b+d)	60 (n)

Sumber : data primer

Menentukan db (derajat kebebasan)

Menentukan derajat kebebasan (db) sangat penting untuk mempermudah dalam mencari harga/ nilai X^2 tabel. Derajat kebebasan atau bisa disebut dengan *Degree Of Freedom* berhubungan dengan jumlah frekuensi dalam tiap-tiap sel. Dengan melihat tabel persiapan dapat diketahui bahwa jumlah baris adalah sebanyak 2, dan demikian juga dengan jumlah kolom sebanyak 2.

Berdasarkan tabel kontingensi yang ada maka untuk menentukan db (derajat kebebasan) dari data yang diperoleh digunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Db &= (b-1)(k-1) \\ &= (2-1)(2-1) \\ &= 1 \end{aligned}$$

Dari perhitungan rumus diatas dapat diketahui bahwa db dalam penelitian ini adalah sebesar 1 (satu).

Menghitung X^2 dengan rumus yang telah ditentukan.

Untuk lebih memudahkan dalam menghitung hasil penelitian dengan rumus Chi Kuadrat, maka perlu diperinci data-data yang terdapat dalam tabel persiapan sebagai berikut:

$$\begin{array}{rclcl} a & = & 5 & b & = \\ 4 & N & = & 60 & \\ c & = & 50 & d & = \\ 1 & db & = & 1 & \end{array}$$

Berdasarkan perincian tersebut diatas maka data-data yang dapat dimasukkan kedalam rumus-rumus Chi Kuadrat adalah sebagai berikut:

$$X^2 = \frac{N(ad - bc - \frac{N}{2})^2}{(a-b)(c+d)(a+c)(b+d)}$$

$$X^2 = \frac{60(5.1 - 4.50 - \frac{60}{2})^2}{(5-4)(50+1)(5+50)(4+1)}$$

$$X^2 = \frac{60(5 - 200 - 30)^2}{(1)(51)(55)(5)}$$

$$X^2 = \frac{60(-195 - 30)^2}{14,025}$$

$$X^2 = \frac{60(-225)^2}{14,025}$$

$$X^2 = \frac{60(50,625)}{14,025}$$

$$X^2 = \frac{3,037.5}{14,025}$$

$$X^2 = 216,577$$

Langkah terakhir dari analisis X^2 adalah menentukan signifikans, yaitu dengan cara membandingkan antara X^2 tabel/observasi dengan nilai X^2 tabel yang dalam harga kritis Chi Kuadrat. Tabel yang digunakan sebagai acuan adalah tabel C. Dengan db = 1 dan taraf signifikansi sebesar 5% atau taraf kepercayaan 95%, sedang taraf ketidak percayaan (α) yaitu 0,05, maka diketahui X^2 tabel adalah 79,08. Langkah selanjutnya dalam

menganalisis data adalah menguji hasil perhitungan dari test Chi Kuadrat tabel. Berdasarkan perhitungan tersebut maka dapat diketahui bahwa X^2 hitung adalah 216,577 dan X^2 hitung lebih besar atau sama dengan harga X^2 tabel. Sesuai dengan ketentuan, jika X^2 hitung lebih besar atau sama dengan X^2 tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara faktual “Ada pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis terhadap Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bondowoso”. Mengapa pada hasil analisis tersebut dapat dikatakan bahwa semakin tinggi pemahaman dan penerapan tentang Gaya Kepemimpinan Demokratis maka akan cenderung semakin tinggi tingkat kualitas pelayanannya.

Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini merupakan jawaban dari perumusan masalah yang dianalisis secara kuantitatif terhadap Gaya Kepemimpinan Demokratis dan Kualitas Pelayanan, berdasarkan analisis Chi Kuadrat (X^2) dan interpretasi data yang telah penulis kemukakan sebagai pemecah dari masalah atau jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian ini, maka penulis menyimpulkan bahwa nilai Chi Kuadrat (X^2) tabel sebesar 79,08 sedangkan nilai Chi Kuadrat (X^2) hitungan sebesar 216,577. Hal ini menunjukkan bahwa Chi Kuadrat (X^2) hitungan observasi lebih besar dari Chi Kuadrat (X^2) tabel ($216,577 > 79,08$) maka dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima karena harga X^2 hitung $> X^2$ tabel maka dapat disimpulkan bahwa:

“Ada Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bondowoso”.

Pengaruhnya Kepemimpinan Demokratis dapat diketahui bahwa dari 60 orang responden yang telah diteliti, sebanyak 9 orang responden (15%) menyatakan bahwa tingkat kepemimpinan demokratis

di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bondowoso adalah rendah, dan sebanyak 51 responden (85%) menyatakan bahwa tingkat Kepemimpinan Demokratis di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bondowoso adalah tinggi. Jadi tingkat Kepemimpinan Demokratis di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bondowoso secara umum dikatakan sebagai kategori yang tinggi.

Sedangkan terhadap Kualitas Pelayanan dapat diketahui bahwa 60 responden yang telah diteliti, sebanyak 12 responden (20%) menyatakan bahwa tingkat Kualitas Pelayanan di Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bondowoso adalah rendah, sebanyak 48 responden (80%) menyatakan bahwa tingkat Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bondowoso adalah tinggi. Jadi tingkat Kualitas Pelayanan di Perusahaan Air Minum (PDAM) Kabupaten Bondowoso secara umum dikatakan sebagai kategori yang tinggi.

Serta dapat dikatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara gaya kepemimpinan demokratis dengan kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bondowoso. Karena sama-sama memiliki kategori yang sangat kuat dan tinggi.

Saran

Bertolak dari hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, yang menunjukkan adanya Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kualitas Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bondowoso, disatu sisi masih terdapat kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

Sebagai penutup dalam tulisan ini maka penulis akan menyampaikan saran yang penulis harapkan dapat berguna bagi perusahaan daerah air minum (PDAM) Kabupaten Bondowoso serta pihak-pihak lain yang membutuhkan dimas yang akan datang. Melihat dari hasil korelasi yang signifikan antara pengaruh gaya

kepemimpinan dan kualitas pelayanan, diharapkan perlu adanya:

- 1) Peningkatan cara berkomunikasi yang efektif sehingga pimpinan tahu ada berbagai permasalahan ditingkat konsumen diantara rakyat:
 - a. Perencanaan alternatif sumber air baku untuk mengatasi terbatasnya sumber air baku dan sebagai cadangan air.
 - b. Perlu kedisiplinan penggantian water meter secara berkala agar meminimalisir tingkat kebocoran dan kesalahan pencatatan rekening air yang dapat merugikan kedua belah pihak.
 - c. Perbaikan/penggantian/pembaharuan alat pengolahan air, sehingga kualitas air terjaga.
 - d. Perlu adanya kegiatan pemeliharaan instalansi atau peralatan air yang vital seperti pompa air, alat pengolahan air, alat distribusi, pipa, dll. Perlu penggantian atau perbaikan bila terjadi kerusakan agar kualitas dan kontinuitas air dapat terjaga dengan baik.
 - e. Tarif dasar yang diberlakukan oleh PDAM Kabupaten Bondowoso harus seimbang dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
 - f. Dapat berdampak positif dalam melaksanakan tugasnya secara efektif sehingga akan berdampak pada tujuan perusahaan.
- 2) Perlu sesekali pimpinan mengadakan "observasi" atau turun kebawah melihat kondisi real pelayanan PDAM dimasyarakat dan memotret permasalahan yang dikeluhkan konsumen, sehingga pimpinan bisa merumuskan kebijakan yang tepat dan dapat menemukan solusi untuk menyelesaikan sejumlah persoalan tersebut.

Cara memimpin yang demokratis perlu disertai dengan model Reward dan Punishment, sehingga yang berprestasi mendapat hadiah dan karyawan yang telh

lalai/melakukan kesalahan mendapatkan sanksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Parashakti, R. D. (2019). Gaya Kepemimpinan dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan. *VOL 10, NO 1 JANUARI 2019, 10*, 69-82.
- Prof. Dr. Deddy Mulyadi, D. M. (2018). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.
- Prof. Dr. Veithzal Rivai, M. (2003). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo.
- Sugiono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, cv.
- Sunarsi, Denok. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pendidik Yayasan Marvin." *Inovasi 5.1* (2018): 1-18.
- Satyawati, Ni Made Ria; Suartana, I. Wayan. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja Keuangan. *E-Jurnal Akuntansi*, 2014, 6.1: 17-32.
- Kharis, I. (2015). Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening (studi pada karyawan bank jatim cabang malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 20(1).
- Sancoko, B. (2011). Pengaruh remunerasi terhadap kualitas pelayanan publik. *Bisnis & Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(1).
- Yola, M., & Budianto, D. (2013). Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermarket dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis

- (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(12), 301-309.
- Hidayat, A., & Permana, A. (2017). Kepemimpinan Transformasional dan Budaya Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sumedang (Studi Kasus Pada PDAM Tirta Medal Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis/Volume III, 1*.
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 2(1), 117-124.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265-289.
- Murti, H., & Srimulyani, V. A. (2013). Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Variabel Pemediasi Kepuasan Kerja Pada PDAM Kota Madiun. *JRMA/ Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 1(1), 10-17.
- Wiratama, I. N. J. A., & Sintaasih, D. K. (2013). Pengaruh Kepemimpinan, Diklat, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Mangutama Kabupaten Badung. *Matrik: Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*.
- Mulyawan, D. R. (2016). *Birokrasi dan Kualitas Pelayanan*. UNPAD Press.
- Hamdani, W., & Handoyo, S. (2012). Hubungan antara gaya kepemimpinan transformasional dengan stres kerja karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. *Jurnal psikologi industri dan organisasi*, 1(2), 1-11.
- DR. W.A. GERUNGAN, D. (2004). *Psikologi Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.