

Pengaruh Kepemimpinan Pelayan terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil pada Pemerintah Kota Bekasi

Rony Setiawan, Suryana Sumantri, Tb. Zulrizka Iskandar, Marina Sulastiana
Fakultas Psikologi, Universitas Padjadjaran Bandung
Email: ronykusetia@gmail.com.

ABSTRACT Salah satu faktor dominan yang diduga memengaruhi rendahnya kinerja pelayanan publik adalah kecenderungan kepemimpinan pejabat publik yang tidak berorientasi pada pelayanan. Fakta menunjukkan bahwa kepemimpinan pelayan yang berupaya menempatkan pelayanan sebagai fokus utama yang rendah telah memicu rendahnya pelayanan publik. Hal ini terjadi karena pemimpin yang kurang berorientasi pada pelayanan menunjukkan kurangnya perhatian terhadap pemenuhan kebutuhan, baik bawahan maupun pelanggan (masyarakat), sehingga kinerja pegawai untuk melayani orang lain cenderung menjadi rendah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan pelayan dan faktor yang paling berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik. Teori untuk mengungkap kepemimpinan pelayan melalui penggabungan teori kepemimpinan dari Barat dengan kepemimpinan yang berbasis pada kearifan budaya lokal. Teori kinerja publik diungkap melalui Servqual yang dimodifikasi dengan menambahkan dua dimensi lain. Penelitian kuantitatif eksplanasi ini menggunakan teknik kuisioner dengan skala ordinal 5 poin yang disebarkan kepada 200 Pegawai Negeri Sipil pada Pemerintah Kota Bekasi yang diperoleh melalui teknik sampling random stratifikasi. Teknik analisis data menggunakan SEM dengan bantuan Lisrel 8,7 untuk menguji model pengukuran dan mengetahui model struktural. Penelitian ini menemukan adanya pengaruh yang positif signifikan kepemimpinan pelayan terhadap kinerja pelayanan publik. Tiga faktor dalam kepemimpinan pelayan yang paling berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik adalah dimensi spirituality, love dan community building.

Kata kunci—Kepemimpinan Pelayan, Kinerja Pelayanan Publik, SEM dan Pegawai Negeri Sipil Kota Bekasi.

Pendahuluan

Permasalahan rendahnya kinerja pelayanan aparatur publik nampaknya sudah menjadi konsumsi publik dari berbagai strata sosial manapun, baik dari kalangan wong cilik, pekerja, politisi pengamat maupun dari kalangan akademisi. Banyak kalangan, terutama pada akademisi menyadari bahwa ada sesuatu yang salah/kurang dari kinerja dan sosok Pegawai Negeri Sipil di Indonesia. Hal ini telah menimbulkan minat para peneliti untuk mengkaji lebih jauh faktor-faktor apa yang menyebabkannya. Terbukti dari berbagai temuan ilmiah tentang rendahnya kinerja aparatur publik telah banyak dipaparkan baik dari dalam maupun luar negeri, seperti yang telah dilakukan oleh peneliti dari World Bank, 2003-2012; The World Competitiveness Report, 2010-2012; Budi, 2007; Tim Kajian Kinerja Otda LAN, 2011; Harahap, 2011; Ombudsman Republik Indonesia, 2012 dan masih banyak yang lainnya. Fenomena rendahnya kinerja aparatur juga terjadi di Kota Bekasi, dari hasil survei yang dilakukan peneliti (2013) di Kota Bekasi tentang kinerja pelayanan dikalangan internal sebanyak 30 PNS diperoleh hasil kualitas pelayanan pegawai di Kota Bekasi juga belum optimal.

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian tentang kinerja pelayanan publik, salah satu faktor utama yang memengaruhinya adalah faktor kepemimpinan (Rondinelli, 1998; Morgan dan Piercy, 1998; Dwiyanto dkk, 2002; Wicaksono, 2002; Moenir, 2002; Tjiptono, 2002; Mansur, 2008; Surjadi, 2009; Suharyo, 2011) dan dari berbagai teori kepemimpinan yang ada maka salah satu ciri kepemimpinan yang paling mendekati kesesuaian dengan fenomena yang terjadi pada kinerja pelayanan publik terutama pada birokrasi pemerintah adalah kepemimpinan pelayan. Hal ini karena pembentukan pemerintahan adalah untuk mengatur, mengelola dan melayani masyarakat sehingga Pegawai Negeri Sipil yang merupakan bagian dari Aparatur Sipil Pemerintah (ASN) memiliki fungsi, tugas dan peran memberikan pelayanan kepada masyarakat. Konteks ini sangat mirip kepemimpinan pelayan yang memprioritaskan pelayanan (pemenuhan kebutuhan) orang lain di atas kebutuhan pribadi/golongan (Greenleaf, 1977; Blanchard, 1999; Spears, 2010). Selain itu kepemimpinan pelayan juga lebih lebih cocok dan tepat diterapkan pada lingkungan yang cenderung stabil seperti yang ditemukan di sektor jasa non-profit atau sektor pelayanan publik pada birokrasi pemerintah (Spears, 1999; Smith, Montagnano, & Kuzmenko, 2004; dan Smith, 2005).

Hasil survey peneliti (2013) menunjukkan kecenderungan orientasi kekuasaan masih mendominasi kepemimpinan para pejabat publik di Kota Bekasi. Tingginya kecenderungan orientasi kekuasaan ini membuat perhatian terhadap pemenuhan kebutuhan, baik bawahan maupun pelanggan (masyarakat) menjadi berkurang yang menjadikan kepemimpinan pelayan menjadi rendah sehingga menyebabkan fungsi birokrasi pemerintah sebagai abdi negara dan khususnya sebagai abdi atau melayani orang lain/masyarakat juga cenderung rendah.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti ingin mengkaji lebih dalam pengaruh kepemimpinan pelayan melalui penggabungan antara teori kepemimpinan pelayan yang berasal dari Barat dengan kearifan budaya lokal terhadap kinerja pelayanan publik dengan mengambil obyek penelitian pada Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kota Bekasi.

Tinjauan Teori

Kepemimpinan Pelayan

Gagasan servant leadership pertama kali dicetuskan oleh Greenleaf (1970), kemudian dikembangkan oleh para ahli/peneliti diantaranya adalah Spears (1996) yang mendefinisikan servant leadership sebagai sebuah jenis baru dari model kepemimpinan yang melayani orang lain sebagai prioritas pertama. Memimpin orang lain bisa sangat bermakna, melayani orang lain adalah lebih baik lagi, tetapi baik melayani dan memimpin orang lain setidaknya adalah yang terbaik (Spears, 2010).

Perkembangan karakteristik kepemimpinan pelayan mengalami kemajuan yang cukup pesat, banyak peneliti mencoba mengembangkan aspek/dimensi tertama dalam pengukuran kepemimpinan pelayan, diantaranya adalah Spears (1995, 2005, 2010) dengan 10 dimensi, Laub (1999) dengan 6 aspek, Page & Wong (2003) dengan 8 aspek, Russel dan Stone (2001) dengan 9 aspek, Patterson (2003) dengan 7 aspek, Dennis & Russel (2004) dengan 5 dimensi, Barbuto & Wheeler (2006) dengan 5 aspek, Sendjaya et al (2008) dengan 6 aspek dan Lindent et al (2008) dengan 7 aspek.

Dalam penelitian ini, peneliti tidak sepenuhnya menggunakan salah satu teori kepemimpinan pelayan tersebut untuk mengungkap variabel penelitian. Hal ini karena lahirnya teori tersebut sangat dipengaruhi oleh latar belakang teritorial dan budaya dimana peneliti berasal yang kebanyakan bahkan bisa dikatakan hampir seluruhnya berasal dari pemikiran ahli dari negara-negara Barat (Jain & Mukherji, 2009; Sedarmayanti, 2009), sehingga para peneliti perlu berhati-hati dan mempertimbangkan dengan cermat, terutama bagi negara dengan latar budaya berbeda dengan pencetus teori (Shahin dan Wright, 2004; Maruyama, 1984 dalam Sedarmayanti, 2009; Hanzae dan Mirvaisi, 2011; Barnabas dan Clifford, 2012). Pendapat tersebut memang sangat beralasan, karena tidak setiap teori akan dapat dengan tepat menjawab berbagai fenomena yang memang sejak awal dibatasi oleh perbedaan budaya, terutama perbedaan epistemologi menyangkut perbedaan konseptual tentang heterogenitas, obyektivitas dan konsensus (Sedarmayanti, 2009). Oleh karena itu perlunya menggali warisan budaya filosofi kepemimpinan masa lampau yang potensial untuk dikembangkan secara profesional di masa kini. Melalui uji kesahihan, kevalidan, dan reliabilitas secara akademis diharapkan bisa digunakan sebagai alat ukur untuk uji pengembangan SDM dan kelayakan calon pemimpin nasional (Ancok, 2010).

Berdasarkan penelusuran kepemimpinan yang berbasis pada kearifan budaya lokal di Indonesia, diketahui terdapat banyak sekali persamaan ciri-ciri atau aspek-aspek kepemimpinan (sifat, gaya, dimensi, dan lain-lain) yang disampaikan para ahli dari negara Barat tersebut seperti Ajaran Asta Brata, 8 sifat inti seorang pemimpin (Hadiprayitno dalam Purwadi, 2006 ; Moeljono, 2003; Yasasusatra, 2011); Falsafah 18 Kepemimpinan Gajah Mada (Sumidjo, 1987 dan Purwadi (2006); Falsafah Kepemimpinan Sultan Agung (7 Amanah dalam Serat Sastra Gendhing, dalam Azhar, 2011); Citra Kepemimpinan Prabu Siliwangi dalam Wawacan Babad Timbanganten (7 sifat raja yang ideal, dalam Ikram, 1980; Ekadjati, 1984); Konsep 3 Kepemimpinan dari Ki Hajar Dewantara (dalam Moeljono, 2003) dan konsep kepemimpinan Pancasila (Wahjosumidjo, 1987 dan Murty, dalam Irfan, 2010).

Berdasarkan gambaran tersebut maka dapat dikatakan bahwa konsep kepemimpinan di manapun keberadaannya, dalam beberapa hal masih menunjukkan karakteristik yang sama. Namun ada satu faktor yang jarang sekali diungkap dalam teori Barat yaitu spiritualitas. Oleh karena itu peneliti memasukkan unsur spiritualitas untuk melengkapi variabel kepemimpinan pelayan. Hal ini karena dimensi spiritualitas sangat sesuai dengan kekhasan masyarakat dan menjadi salah satu nilai yang dijunjung tinggi dalam kepemimpinan warisan budaya lokal. Penggabungan teori tersebut diperoleh 12 dimensi untuk

mengungkap variabel kepemimpinan pelayan yaitu humility, vision, wisdom, listening, trust, love, persuasion development of people, healing, modeling, community building and spirituality.

Kinerja Pelayanan Publik

Kualitas layanan dapat pula didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan layanan (expectative service) dan pelayanan yang dirasakan (perceived service). Jika harapan lebih besar dari kinerja, maka kualitas yang dirasakan kurang memuaskan dan karenanya terjadi ketidakpuasan pelanggan (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1985; Lewis dan Mitchell, 1990, dalam Shahin). Lebih lanjut dijelaskan Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) bahwa kualitas pelayanan berpusat pada pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Pelayanan seharusnya adalah penyampaian pelayanan secara excelent dibandingkan dengan pemenuhan harapan konsumen, artinya pelayanan yang diberikan seharusnya melebihi harapan agar tercipta kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan Gronroos (1991) bahwa kualitas pelayanan dirasakan sebagai hasil dari suatu proses evaluasi, di mana pelanggan membandingkan harapan mereka dengan layanan yang mereka telah menerima (dalam Suroja, 2003; Scheider dan White, 2004).

Meskipun hanya ada sedikit kesepakatan pendapat dan justru masih banyak ketidaksepakatan tentang bagaimana mengukur kualitas pelayanan (Robinson, 1999), namun teori Servqual (Service Quality) dari Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985, 1991) telah digunakan dalam banyak penelitian pelayanan (Kang dan James, 2004) dan dianggap sebagai metode yang paling umum untuk mengukur kualitas layanan (Kang dan Alexandris, 2002; Dixon, Napolitano & Hogskola, 2005; Ravichandran, et al, 2010). Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1991), model Servqual secara luas telah digunakan pada setiap organisasi jasa untuk memahami persepsi pelanggan mengenai kebutuhan layanan mereka dan untuk pengukuran kualitas pelayanan (Ravichandran et al, 2010, Hirmukhe, 2012).

Pada awalnya dalam Servqual terdapat sepuluh dimensi sebagai usaha memahami kebutuhan pelanggan, namun dalam penelitian selanjutnya dari sepuluh dimensi tersebut ditemukan adanya tumpang tindih satu dengan yang lainnya sehingga mengalami reduksi dan diringkas menjadi lima dimensi, yaitu : tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Scheider dan White, 2004; Ravichandran et al, 2010; Hirmukhe, 2012).

Banyaknya kritik terhadap teori Servqual dari para ahli (Gummesson, 1992; Buttle, 1996; Bolton dan Drew, 1991; Brady dan Cronin, 2001; Brown dan Swartz, 1989; Karen dan Boo, 2007; Parningotan, Aritonang dan Hutagalung 2008) membuat peneliti mencoba menambahkan dua dimensi lagi dari lima dimensi Servqual yang ada, yaitu ketrampilan (skill) dan komitmen terhadap aturan. Hal ini didasarkan pada hasil preliminari yang dilakukan penulis (2013) bahwa ada keunikan tersendiri yang terjadi pada pelayanan publik di kota Bekasi. Aspek yang ditemukan adalah ketrampilan (skill) dan komitmen terhadap aturan. Pemikiran ini ternyata sejalan dengan Parasuraman dkk, dimana dimensi kompetensi/skill sebelumnya menjadi bagian dari Servqual yang kemudian mereduksi dan bergabung menjadi bagian dari aspek assurance. Selain itu aspek skill juga sejalan dengan pendapat Gronroos (1990) tentang dimensi Perceive Quality yang juga menyampaikan dimensi professional dan skill.

Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

- H0; Tidak ada pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan pelayan terhadap kinerja pelayanan publik pegawai negeri sipil pada Pemerintah Kota Bekasi.
- H1; Ada pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan pelayan terhadap kinerja pelayanan publik pegawai negeri sipil pada Pemerintah Kota Bekasi.

Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanasi. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai negeri sipil (PNS) di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi yang dibatasi hanya yang menyelenggarakan pelayanan langsung kepada masyarakat, sehingga jumlah populasi targetnya sebanyak 3.154 orang. Teknik sampel yang digunakan adalah teknik

sampling stratifikasi sebanyak 200 orang yang tersebar dalam 44 SKPD.

Alat pengumpul data menggunakan kuisioner dengan data ordinal 5 poin (sangat sesuai, sesuai, cukup sesuai, tidak sesuai dan sangat tidak sesuai) yang berjumlah 102 item untuk variabel kepemimpinan pelayan dan 66 item untuk variabel kinerja pelayanan publik. Variabel kepemimpinan pelayan diungkap melalui 12 dimensi yang berasal dari penggabungan teori dari Barat dan budaya kearifan lokal, sedangkan variabel kinerja pelayanan publik diungkap melalui 7 dimensi yang mengacu pada teori Servqual (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1991) dengan penambahan 2 dimensi baru.

Teknik analisis data menggunakan SEM (Structural Equation Model) dengan batuan Lisrel 8,7 untuk mengetahui model pengukuran dan model struktural.

TABEL I - PROFIL DEMOGRAFI DARI RESPONDEN

Variabel	N	%	Variabel	N	%
<i>Usia</i>			<i>Masa Kerja</i>		
18 – 30	32	16	2 – 5	22	11
30 – 40	56	28	5 – 10	44	22
40 – 50	79	39,5	10 – 15	45	22,5
> 50	33	16,5	> 15	89	44,5
<i>Jenis Kelamin</i>			<i>Tingkat Pendidikan</i>		
Laki-laki	106	53	SMA	28	14
Wanita	94	47			
<i>Jenjang Jabatan</i>			<i>Tingkat Pendidikan</i>		
Pelaksana	105	52,5	D3	22	11
Eselon IV	68	34	S1	95	47,5
Eselon III	27	13,5	S2	55	27,5

Data demografi (tabel 1) menunjukkan bahwa responden lebih banyak berasal dari usia sangat produktif, yakni rentang usia 40-50 (39,5%) dan didominasi laki-laki (53%) daripada wanita (47%). Sedangkan dari jenjang jabatan mayoritas adalah pejabat pelaksana (52,5%). Responden juga didominasi pegawai yang memiliki masa kerja di atas 50 tahun (44,5%) dan ditinjau dari tingkat pendidikan maka jenjang S1 menduduki peringkat terbanyak (47,5 %) dan data ini cukup menggambarkan komposisi keberadaan tingkat pendidikan PNS di Kota Bekasi.

Hasil Penelitian & Pembahasan

Analisis Model Pengukuran

Berdasarkan analisis CFA dari jumlah 102 item variabel kepemimpinan pelayan menghasilkan data valid sebanyak 94 item, dimana seluruh koefisien loading factors menunjukkan skor diatas 0,5 dengan nilai-t di atas 10 (nilai $t > 1,96$). Sedangkan pada variabel kinerja pelayanan publik, dari 66 item diperoleh data valid sebanyak 47 item, dimana seluruh koefisien loading factors menunjukkan skor diatas 0,5 dengan nilai-t di atas 6, kecuali dimensi reliabel memiliki nilai koefisien loading factor sebesar 0,26 dengan nilai-t di atas 3,73, namun masih signifikan karena nilai-t $> 1,96$.

Untuk melihat kecocokan model dilakukan dengan melihat nilai ukuran GOF (good of fit), dimana berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai NFI, NNFI, CFI, IFI RFI dan GFI menunjukkan skor $> 0,9$, artinya nilai-nilai tersebut telah menunjukkan kecocokan model yang baik. Jadi variabel-variabel teramat (humility, vision, wisdom, listening, trust, love, persuasion development of people, healing, modeling, community building and spirituality) telah merupakan ukuran/refleksi dari variabel kepemimpinan pelayan. Demikian pula dengan variabel-variabel teramat (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, skill dan commitmen of the rule) telah merupakan ukuran/refleksi dari variabel kinerja pelayanan publik. Tingkat reliabilitas alat ukur dilihat dari construct reliability (CR) $> 0,7$ dan variance extracted (VE) $> 0,5$ maka alat ukur dikatakan reliabel (Wijanto, 2008). Berdasarkan hasil perhitungan melalui CFA, diperoleh nilai variabel CR = 0,87 dan VE = 0,54 pada kepemimpinan pelayan dan nilai variabel CR = 0,81

dan VE = 0,55 pada variabel kinerja pelayana publik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa alat ukur kedua variabel memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Analisis Model Struktural

Pengukuran model struktural menunjukkan pengaruh di antara laten variables (variabel-variabel penelitian). Berdasarkan uji kecocokan keseluruhan model (GOF/Goodness of Fit) menunjukkan bahwa sebagian besar ukuran menunjukkan kecocokan yang baik (lihat Tabel 2) sehingga dapat disimpulkan bahwa kecocokan keseluruhan model antar variabel laten adalah baik.

TABEL 2 – Uji Kecocokan Keseluruhan Model (GOODNESS OF FIT STATISTICS)

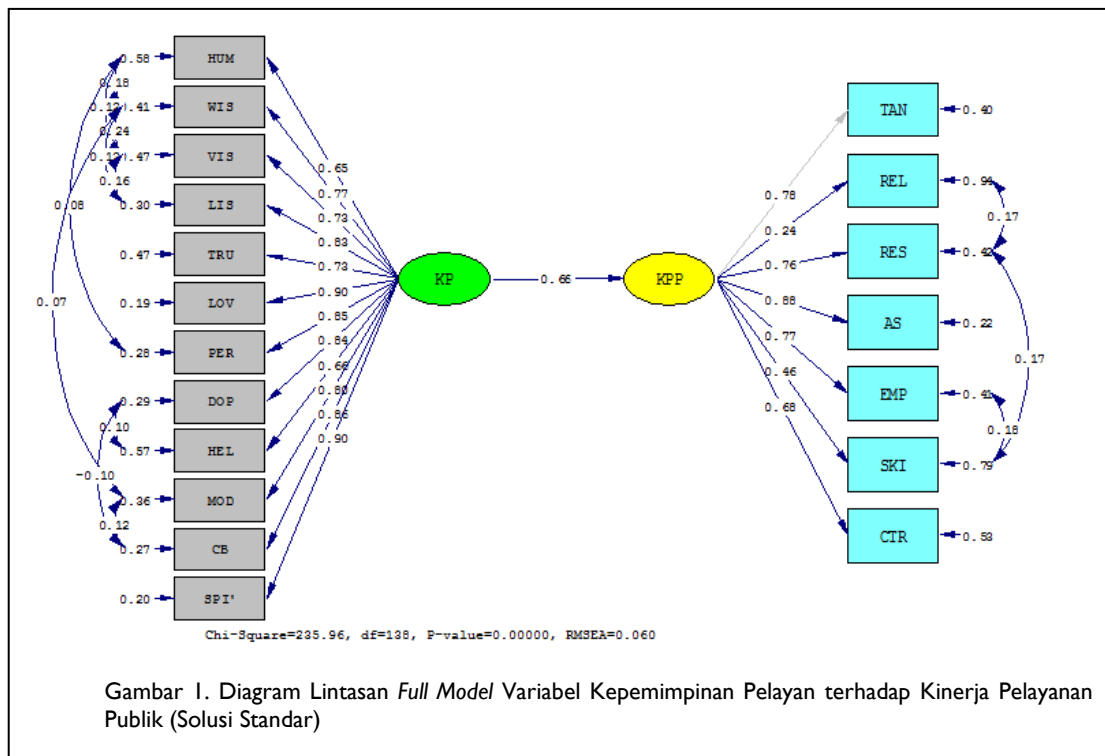
No.	Ukuran GOF	Hasil	Tingkat Kecocokan	No.	GOFI	Hasil	Tingkat Kecocokan
1	P-values	0.00000	Kurang Baik	10	IFI	0.98	Baik
2	NCP Interval	Luas	Kurang Baik	11	RFI	0.96	Baik
3	RMSEA	0,060	Baik	12	RMR	0,84	Kurang Baik
4	ECVI	1,91	Baik	13	Standardized RMR	0,048	Baik
5	AIC	380	Baik	14	GFI	0.89	Baik
6	CAIC	1196	Kurang Baik	15	RMR	0.03	Kurang Baik
7	NFI	0.95	Baik	16	AGFI	0.85	Kurang Baik
8	NNFI	0.98	Baik				
9	CFI	0.98	Baik				

Sumber : Kriteria Good of Fit (dalam Wijanto, 2008)

Hubungan kausal dan koefisien determinasi antar variabel laten didasarkan hasil pada Tabel 3 dan Gambar 1, menunjukkan bahwa nilai-t dari koefisien kepemimpinan pelayan sebesar 8,109 > 1,96 yang berarti koefisien pengaruh variabel kepemimpinan pelayan terhadap kinerja pelayanan publik sebesar 0,66 adalah signifikan. Jadi berdasarkan hasil tersebut maka Hipotesis Nihil (Ho) ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel kepemimpinan pelayan terhadap kinerja pelayanan publik, dimana semakin tinggi kepemimpinan pelayan akan meningkatkan kinerja pelayanan publik Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi. Koefisien determinasi kepemimpinan pelayan terhadap kinerja pelayanan publik sebesar 43,6%, artinya pengaruh/sumbangann efektif variabel kepemimpinan pelayan terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik sebesar 43,6% sedangkan sisanya 56,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

TABEL 3 ANALISIS HUBUNGAN KAUSAL				
No.	Jalur	Estimasi	Nilai - t	R ²
I	Kepemimpinan Pelayan (KP) → Kinerja Pelayanan Publik (KPP)	0.66	8,109	0,406
Ket : Signifikan bila nilai-t > 1,96				

Berdasarkan tabel 3 dan gambar 1 juga menunjukkan bahwa seluruh dimensi dalam variabel kepemimpinan pelayan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja pelayanan publik. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Sulastiana (2012) bahwa servant leadership berpengaruh terhadap iklim pelayanan. Namun berbeda dengan hasil penelitian Paramita (2012) dimana servant leadership tidak berperan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini mungkin disebabkan karakteristik respondennya yang berbeda, yaitu pegawai di pusat kebugaran yang termasuk dalam organisasi privat yang mengejar laba, sehingga pelayanan kepada pelanggan lebih dipengaruhi oleh faktor lain, seperti motivasi instrinsik (dalam Paramita, 2012) dari pada peran atasan yang berorientasi pada pelanggan.



Dimensi yang paling tinggi pengaruhnya adalah spirituality (0,90), diikuti love (0,90) dan community building (0,86). Tingginya aspek spiritualitas ini menunjukkan bahwa bangsa Indonesia, khususnya pejabat di Kota Bekasi masih sangat menunjung tinggi nilai spiritual yang diwujudkan nilai-nilai moral dan agama. Sejalan dengan pendapat Tjitra, Panggabean dan Murniati (2012) bahwa nilai-nilai spiritual digunakan tidak saja pada tataran individual, melainkan juga dalam kehidupan berorganisasi. Para pejabat publik di Kota Bekasi sepertinya masih menganut nilai-nilai moral dan agama dalam menjalankan tugas sebagai Aparatur Sipil Negara.

Tingginya aspek love dipengaruhi faktor paternalistik (Dwiyanto, dkk, 2003; Wicaksono, 2009) yang menganggap pemimpin sebagai figur bapak. Seorang bapak yang sabar dan mencintai anak-anak. Hal ini nampaknya masih dilakukan pejabat publik terhadap bawahannya, sehingga membuat aspek love cukup tinggi. Gencarnya program dari Pemerintah Pusat untuk memberdayakan masyarakat dalam proses pembangunan sepertinya juga masih membekas dalam persepsi pegawai. Hal ini ternyata cukup berpengaruh memicu aspek community building menepati urutan tertinggi ketiga.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian akhirnya dapat disimpulkan : 1) Ada pengaruh yang positif signifikan kepemimpinan pelayan terhadap kinerja pelayanan publik. 2) Tiga dimensi yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kinerja pelayanan publik adalah spirituality, love dan community building. Profil kepemimpinan pelayan para pejabat publik di Kota Bekasi menunjukkan masih ada upaya mereka untuk melayani kebutuhan orang lain (bawahan dan masyarakat). Melalui perilaku pembiasaan kepemimpinan pelayan pada para pejabat publik di Indonesia, khususnya di Kota Bekasi diharapkan akan mampu meningkatkan kinerja pelayanan publik, disamping kepemimpinan pelayan ini juga sangat sesuai dengan karakteristik bangsa Indonesia.

Daftar Pustaka

- Azhar, I.N. (2011). *Kepemimpinan Bangsa dalam Paribasan Jawa (Aksioma Budaya Yang Mulai Ditinggalkan)*. Kongres Bahasa Jawa, Surabaya.
- Barnabas, A. & Clifford, P.S. (2012). *Mahatma Gandhi – An Indian Model Of Servant Leadership*. Interna-

- tional Journal of Leadership Studies, Vol. 7 Iss. 2, pp. 132-150.
- Barbuto, J.E., and Wheeler, D.W. (2006, June). Scale Development and Construct Clarification of Servant Leadership. Published in *Group & Organization Management* 31: 3, pp. 300–326.
- Dixon, Benn & Napolitano, Alessandro. (2005). *Service Quality In Relation To Tangibility*. Thesis : Mälardalens Högskola for the degree of MIMA International Marketing.
- Dwiyanto, (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Ekadjati, S.E. (1984). *Masyarakat Sunda dan Kebudayaannya*. Jakarta : Girimukti Pusaka.
- Greenleaf, R.K. (1977). *Servant leadership: A Journey into The Nature of Legitimate Power & Greatness* (25th Anniversary Ed.). Mahway, NJ: Paulist Press.
- Kang, G.D., James, J., and Alexandris, K. (2002). Measurement Of Internal Service Quality: Application Of The SERVQUAL Battery To Internal Service Quality. *Managing Service Quality Journal*. Vol.12, No.5, pp. 278-291.
- Kang, Gi-Du and James, Jeffrey. (2004). Service quality dimensions: an examination of Groenroos's service quality model *Managing Service Quality*. Emerald Group Publishing Limited. *Managing Service Quality Journal*. Volume 14 : 4.
- Laub, J. (1999). *Organizational Leadership Assessment*. Wellington, FL : Organizational Leadership Assess (OLA.).
- Paramita. 2012. *Pengaruh Persepsi Terhadap Organisasi Pembelajar dan Servant Leadership Terhadap Kualitas Pelayanan Internal Pada Pusat-Pusat Kebugaran Gold's Gym Di Indonesia*. Tesis. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A. & Berry, Leonard L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research *Journal of Marketing* Vol. 49, 41-50.
- _____. (1991). Refinement and reassessment of The SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, Vol. 67 No. 4, pp. 420-50.
- Purwadi, Dj.D. (2006). *Filsafat Jawa: Ajaran Hidup yang Berdasarkan Nilai Kebijaksanaan Tradisional*. Yogyakarta : Panji Pustaka.
- Patterson, K. (2003). *Servant Leadership : A Theoretical Model*. Servant Leadership Research Roundtable : Regent University.
- Ravichandran, K. et al. (2010). Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Servqual Model. *International Journal of Business and Management*. Vol. 5, No. 4; April 2010.
- Russel, R.F. (2001). A Review of Servant Leadership Attributes : Developing a Practical Model. *Leadership & Organisational Development Journal* : 145-157.
- Schneider, Benjamin & White, Susan S. (2004). *Service Quality Research Perspectives*. A Sage Publication Series : Foundation for Organizational Science.
- Sedarmayanti (2009), "Sumber daya Manusia dan Produktivitas Kerja". Bandung : CV. Mandar Maju.
- Sendjaya, S. (2005). *Servant Leadership : A Quiet Revolution in the Workplace*. Newsletter of the MLQ Network. Volume 7 Issue 3. Article. Leadership Assessment & Development Service.
- Smith, B. N., Montagno, R. V., & Kuzmenko, T. N. (2004). Transformational and servant leadership: Content and contextual comparisons. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 10(4), 80-91.
- Smith, Caroll. (2005). *The Leadership Theory of Robert K. Greenleaf*. Info.org. The Greenleaf Centre for Servant-Leadership UK.
- Spears, Larry. C. (1995). *Reflection on Leadership : How Robbert K. Green Leaf's Theory of Servant -leadership Influenced Today's Top Management Thinkers*. New York : John Wiley and Sons.
- _____. (2005). *Practicing Servant-Leadership*. Hesselbein & Company. Fall. Regent University : School of Leadership Studies.
- Sulastiana, Marina. (2012). *Pengaruh Nilai-Nilai Personal, Servant Leadership Dan Iklim Pelayanan Terhadap Customer Oriented-Organizational Citizenship Behavior (Studi Pada Manajer Lini Di Organisasi Bidang Pariwisata Jawa Barat*. Disertasi. Bandung : Universitas Padjadjaran.
- Tjitra, H., Panggabean, H., Murniati, J. (2012). *Pemimpin dan Perubahan, Langgam Terobosan Profesional Bisnis Indonesia*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Kompas Gramedia.
- Wahjosumidjo (1887). *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Wijanto, Setyo Hari. 2008. *Structural Equation Modelling dengan LISREL 8.8 : Konsep dan Tutorial*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Wong, P.T. & Page, D. (2003). *Servant Leadership: An Opponent-process Model and The Revised Servant*

Leadership Profile. Regent University & Trinity Western University: School of Leadership Studies.
Yasasusastra, J.S. (2011) Asta Brata : 8 Unsur Alam Simbol Kepemimpinan. Yogyakarta : Pustaka Ma-
hardika.