

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN TERHADAP PELAYANAN PRIMA
(EXCELLENCE SERVICE) PADA SPBU PT FILADELFIA BERKAT ABADI
KOTA PALANGKARAYA**

Oleh :

Gloria

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Email: Gloriapaul99@gmail.com

ABSTRAK

Gaya Kepemimpinan adalah ujung tombak pelayanan publik yang baik, oleh sebab itu penelitian ini sangat penting dikarenakan bukan hanya *Good Governance* saja yang perlu diperhatikan akan tetapi gaya kepemimpinan juga, karena tanpa sikap kepemimpinan (*Leadership*) yang baik *good governace* tidak dapat tercapai maksimal. Didalam penelitian ini akan membahas tentang kepemimpinan, gaya kepemimpinan, dan fungsi kepemimpinan yang sangat erat kaitannya sehingga dapat menciptakan pelayanan prima. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yaitu peneliti menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yakni Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Pelayanan Prima pada SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi Kota Palangkaraya. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi sebanyak 30 orang. Dan Teknik pengambilan sampel adalah sampel jenuh atau seluruh populasi. Kesimpulan hasil analisis data adalah bahwa dari kedua variabel yang dianalisis yaitu Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Prima pegawai, dengan nilai regresi positif berarti variabel Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap Pelayanan Prima. Dan hasil uji hipotesis secara parsial antar variabel Gaya Kepemimpinan (X) terhadap pelayanan prima (Y) menunjukkan nilai Thitung $8,494 > T_{tabel}$ sebesar 2,048 dengan signifikansi $0,00 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima. Artinya variabel Gaya Kepemimpinan (X) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Pelayanan Prima (Y).

Kata kunci : Gaya Kepemimpinan, Pelayanan Publik, Pelayanan Prima.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) adalah hal yang penting dalam berbagai aspek kehidupan, khususnya didalam pekerjaan yaitu organisasi maupun perusahaan. Sumber daya akan menjadi suatu nilai potensi yang dimiliki oleh sesuatu unsur atau materi tertentu dalam kehidupan. Faktor yang menentukan berhasil dan tidaknya suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi adalah manusia itu sendiri. Pelayanan publik yang baik dapat memperkuat hak asasi manusia dan demokrasi, memperdalam kepercayaan pada

pemerintahan, mengurangi kemiskinan, mempromosikan kemakmuran ekonomi, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, meningkatkan perlindungan lingkungan, kohesi sosial, dan administrasi publik. Suatu organisasi memiliki kewajiban dalam melaksanakan pelayanan publik itu harus sesuai aturan-aturan tertentu meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, penyuluhan kepada masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, dan pelayanan konsultasi.

Pemimpin perusahaan adalah faktor yang terpenting didalam suatu organisasi atau kelompok untuk mencapai peningkatan kinerja pegawai/karyawan dan pelayanan prima perusahaan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kepemimpinan dengan kata dasar “Pimpin” artinya (dl keadaan) kendali, dibimbing, dituntun. “Kepemimpinan” adalah perihal pemimpin ; cara memimpin. Jadi pemimpin itu adalah bagaimana kita dapat mengontrol (massa), dalam kegiatan atau situasi tertentu, pengambilan keputusan dan kebijakan yang tepat, mempunyai pola pikir dan sudut pandang yang bersifat terbuka dan universal artinya dapat diterima orang yang bersangkutan.

Kepemimpinan adalah sifat dan sikap yang mampu mempengaruhi orang lain, baik itu bawahan atau didalam suatu kelompok, kemampuan untuk mengarahkan oranglain dalam berperilaku, memiliki kemampuan yang sesuai dan diinginkan oleh orang-orang yang sedang dipimpin baik itu organisasi atau suatu kelompok untuk mencapai tujuan bersama organisasi tersebut. Sikap kepemimpinan yang baik dan tepat ialah pemimpin yang mampu mengajak organisasinya menjadi organisasi yang baik, mampu bersaing sehat, hebat untuk selalu menjadi yang terbaik dengan tetap memperhatikan kesejahteraan bawahannya.

Gaya Kepemimpinan, juga berarti motivasi yaitu memiliki tiga kemampuan pokok seperti menggerakkan, mengarahkan, dan menopang tingkah laku. Menopang yaitu memberi arah, penguatan intensitas, kekuatan-kekuatan dan dorongan-dorongan individu, Sehingga motivasi dapat dikatakan sebagai suatu penggerak yang muncul pada diri sehingga menimbulkan dorongan untuk melakukan sesuatu secara maksimal untuk mencapai tujuan perusahaan. Penerapan Gaya Kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan dalam menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan jika dilakukan dengan tepat. Semakin tepat gaya kepemimpinan maka kinerja akan semakin tinggi, bahkan motivasi ini perlu dimiliki masing-masing orang, karena pada dasarnya motivasi dibutuhkan seseorang atau individu dalam menghadapi sesuatu, bayangkan saja jika kita tidak memiliki motivasi maka dalam melakukan sesuatu itu tidak maksimal dan sepenuh hati. Sejauh ini, dalam hal memimpin masih ada pemimpin yang tidak sadar gaya kepemimpinannya dan terlena sehingga tidak tercapai tujuan organisasi, kadang kala muncul konflik disebuah organisasi yang penyebabnya bisa jadi pemimpin nya atau dari bawahannya itu sendiri. Oleh sebab itu kenapa peran pemimpin sangatlah diperlukan, karena yang mempunyai wewenang untuk mengontrol adalah pemimpinnya. Maka disini menitik berat kan pada peran pemimpin, karena bawahan hanya mengikuti arahan saja.

Ada contoh kasus kecurangan dalam pelayanan di SPBU seperti yang dikemukakan sebelumnya jika dikaitkan dengan ruang lingkup tugas dari PT PERTAMINA (PERSERO) Kota Palangkaraya, maka dapat merujuk pada kebijakan pasal 32 ayat 3 Keputusan Menteri BUMN No. Kep117/M-MBU/2002 tentang Penerapan Praktik *Good Corporate Governance*. Kebijakan tersebut wajib dilakukan oleh setiap BUMN untuk membentuk pedoman tentang perilaku etis. Dalam suatu instansi atau perusahaan tidak terkecuali SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi masih ada karyawan yang tidak disiplin dan menyebabkan

konflik yang dapat menyebabkan citra perusahaan menjadi buruk dan mengurangi tingkat pelayanan yang prima. Dalam peningkatan pertumbuhan dan transformasi, SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi tentu memiliki gaya kepemimpinan yang diterapkannya guna meningkatkan kinerja dan pelayanan yang baik. Karena pelayanan prima sangat erat hubungannya dengan pelayanan publik atau pengguna jasa. Tanpa disadari bahwa gaya kepemimpinan adalah ujung tombak pelayanan publik yang baik, jika kepemimpinan tersebut tidak sesuai maka akan mempengaruhi sistem kinerja dan pelayanan, oleh karena itu penelitian ini juga penting karena bukan hanya *Good Governance* saja yang perlu diperhatikan akan tetapi gaya kepemimpinan juga, karena tanpa sikap kepemimpinan (*Leadership*) yang baik *Good Governance* tidak dapat tercapai maksimal. Sehingga, demikian latar belakang yang dijelaskan diatas, penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian tentang “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap pelayanan prima (*excellent service*) di SPBU PT. Filadelfia Berkat Abadi Kota Palangkaraya”

TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep kepemimpinan

a. Kepemimpinan

Kepemimpinan atau *leadership* merupakan suatu proses pengaruh sosial dimana seorang pemimpin mempengaruhi orang lain atau para bawahan dalam suatu usaha untuk mencapai tujuan organisasi. Didalam organisasi atau instansi pemimpin harus bisa mengarahkan bawahannya dengan benar. Kepemimpinan ini pun dapat diciptakan oleh semua orang meskipun tidak memiliki jabatan pemimpin didalam pekerjaannya atau organisasinya, hal ini dikarenakan bila kita melihat makna dan arti pendapat yang diungkapkan Kreitner dan Kinicki adalah sikap mempengaruhi, kita dapat mempengaruhi dan mengarahkan dan mengontrol diri sendiri melakukan sesuatu dengan motivasi yang baik dan tujuan yang baik. Hal itu pun merupakan sikap kepemimpinan dalam diri seseorang.

b. Fungsi Kepemimpinan

Menurut Baharuddin dan Umiarso (2012), terdapat lima fungsi pokok *leadership* atau kepemimpinan, yaitu:

- 1) Fungsi instruktif
- 2) Fungsi konsultatif
- 3) Fungsi Partisipatif
- 4) Fungsi delegatif
- 5) Fungsi pengendalian

Kelima fungsi ini lah yang nanti akan menjadi pedoman seseorang pemimpin dalam bertanggung jawab dengan perannya. Fungsi-fungsi kepemimpinan ini perlu diperhatikan seorang pimpinan supaya tugas dan tanggung jawabnya terkelola dengan baik. fungsi-fungsi ini memiliki maksud misalnya fungsi instruktif yaitu pemimpin berfungsi sebagai komunikator, artinya pemimpin memiliki wewenang memberi perintah atau tugas apa, kapan, dan bagaimana tugas itu diberikan. Kemudian fungsi konsultatif maksudnya adalah antara pemimpin dan anggota memiliki komunikasi dua arah, jadi ketika ingin memutuskan sesuatu, pemimpin harus mendengarkan dan mempertimbangkan pendapat anggotanya hingga akhirnya memberi keputusan.

Fungsi partisipatif yaitu selain memberi arahan, pemimpin juga harus berpartisipasi dan mengaktifkan partisipasi anggotanya juga. Jadi intinya pemimpin dan anggota harus saling mendukung. Fungsi delegasi jika didalam suatu keadaan tertentu dan memungkinkan, pemimpin pun berhak memberi wewenang kepada anggotanya atas dasar kepercayaan, maksudnya adalah kerjasama antara pemimpin dan anggota berdasarkan kemampuan dan kepercayaan yang sudah diberikan pemimpin kepada anggotanya. Fungsi pengendalian yaitu fungsi yang mengendalikan semuanya, seperti apa yang perlu dan tidak perlu, apa yang pantas dan tidak pantas, peran pemimpin lah yang dapat mengendalikannya, mengontrol, baik itu mengendalikan masalah yang sedang terjadi atau pengendalian sebelum masalah terjadi. Suatu organisasi tidak boleh egois dalam segala hal, tidak boleh berlebihan. Oleh karenanya fungsi pengendalian ini untuk mengendalikan keadaan supaya tetap stabil dan berjalan dengan semestinya.

2. Gaya kepemimpinan

Gaya Kepemimpinan adalah cara bekerja dan bertingkah laku pemimpin dalam membimbing orang lain atau para bawahannya untuk berbuat sesuatu. Jadi, Gaya kepemimpinan merupakan perilaku, sikap atau bisa juga dikatakan cara pemimpin menyampaikan, memerintah, memberi tugas yang diterapkan kepada bawahannya untuk mengiring bawahannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan tersebut.

Gaya kepemimpinan memiliki tipe-tipe gaya kepemimpinannya masing-masing. Gaya kepemimpinan ini tidak bisa lepas dari peran seorang pemimpin, semua tipe gaya kepemimpinan ini harus dimiliki oleh seorang pemimpin, hanya saja diterapkan disituasi atau kondisi tertentu. Maksudnya adalah tergantung kondisi yang dihadapi. Misalnya tipe gaya kepemimpinan direktif seperti didalam kondisi memberi nasihat atau acuan pokok terhadap peraturan-peraturan secara bijaksana. Di SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi pemimpin menerapkan kepemimpinan direktif ketika rapat atau pertemuan dengan seluruh karyawan untuk membahas tentang aturan kerja sambil menasehati. Tipe gaya kepemimpinan suportif dilakukan ketika pemimpin dan anggotanya sedang menjalankan tugas dimana pemimpin menjalin hubungan yang baik supaya komunikasi lancar dan pekerjaan segera terlaksana dengan baik. Lalu tipe gaya kepemimpinan partisipatif dilakukan pemimpin ketika di organisasinya mengalami masalah dan konflik, pemimpin berhak memutuskan bagaimana solusinya tapi juga berdasarkan masukan-masukan dari anggota lainnya, supaya masalah dapat teratasi dengan bijaksana. Lalu yang terakhir yaitu kepemimpinan orientasi prestasi maksudnya adalah seorang pemimpin juga perlu memberikan tantangan yang melatih kemampuan anggotanya baik itu dalam menghadapi masalah atau berinovasi.

Berikut adalah macam macam tipe kepemimpinan menurut para ahli :

Tipe-tipe Gaya Kepemimpinan

Teori yang dikembangkan oleh Robert House, tipe gaya kepemimpinan ini harus dimiliki setiap pemimpin dan dilaksanakan tergantung keadaan dan situasi saat itu :

- 1) Kepemimpinan Direktif yaitu memberikan nasihat spesifik untuk peraturan-peraturan pokok.

- 2) Kepemimpinan Suportif yaitu hubungan yang baik antara pemimpin dengan kelompoknya.
 - 3) Kepemimpinan Partisipatif yaitu pengambilan keputusan berdasarkan konsultasi dan berbagi informasi dengan kelompok.
 - 4) Kepemimpinan Orientasi Prestasi yaitu memberi tantangan pada anggota kelompok dan mendorong kinerja yang tinggi, sambil menunjukkan kepercayaannya.
- Tipe-tipe ini tidak boleh hanya dominan salah satu, tapi semuanya harus seimbang dan menyesuaikan keadaan dalam menghadapi situasi dan kondisi tipe mana yang lebih sesuai.

3. Pelayanan Prima

Pelayanan Prima yaitu kejelasan, akurasi, waktu, keamanan, kesederhanaan, kelengkapan sarana dan prasarana, tanggung jawab, kepastian, kemudahan, kedisiplinan, keramahan, kenyamanan dan kesopanan.

excellence service (Johnston dan Clark), adalah bentuk pelayanan terbaik untuk mencapai tujuan yakni rasa kepuasan yang kita beri pelayanan.

6 unsur pokok pelayanan prima terhadap konsumen yang oleh Barata (2004), yakni:

- a. *Attitude*
adalah sikap pelayanan
- b. *Ability*
adalah kemampuan kerja pelayanan yang baik
- c. *Attention*
adalah bentuk kepedulian terhadap pelayanan
- d. *Appearance*
adalah penampilan kualitas dan kredibilitas pelayanan
- e. *Accountability*
adalah tanggung jawab
- f. *Action*
adalah tindakan nyata saat pelayanan

METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini, yaitu peneliti menjelaskan pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y) yaitu Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Pelayanan Prima (*Excellence Service*) di SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi Kota Palangkaraya. Populasi penelitian ini adalah karyawan SPBU PT. Filadelfia Berkat Abadi Palangkaraya itu sendiri. Untuk menentukan jumlah sampelnya penulis menggunakan metode sensus karena populasi yang ada didalam SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi tersebut memiliki karyawan sejumlah 30 orang. berdasarkan pada ketentuan yang berlaku jika populasi dibawah 30 maka semua dijadikan sampel atau disebut sampel jenuh. Metode penentuan sampel yang di dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* metode sampel jenuh. Jadi, Sampel yang akan diambil adalah karyawan SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi sebanyak 30 orang tanpa manajer dan pengawas. 30 orang karyawan adalah jumlah bawahan yang dipimpin oleh manajer dan pengawas, penelitian ini berfokus pada sosok pemimpin tersebut, apakah gaya kepemimpinannya tepat dan berpengaruh kah terhadap pelayanan prima.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambar Umum Lokasi Penelitian

1. Deskripsi kegiatan

Jenis SPBU yang dibangun oleh PT Filadelfia Berkat Abadi adalah jenis DODO (Dealer Owned Dealer Operated) yaitu milik swasta. Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) ini dibangun sebagai satu upaya untuk pengembangan jaringan SPBU dan dalam rangka peningkatan pelayanan di SPBU melalui konsep Kerjasama Operasi (KSO). Penulis mengambil lokasi penelitian disini karena, SPBU ini pun merupakan sebuah organisasi yang struktural, memiliki pemimpin dan anggotanya meskipun ini adalah organisasi swasta fokus penelitian adalah tentang organisasi, struktur, pengaruh gaya kepemimpinan, pelayanan publik atau pelayanan primanya.

2. Lokasi usaha dan kegiatan

Lokasi operasional SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi ini berada di tepi ruas jalan utama (Jalan Tjilik Riwut Km. 12) yang menghubungkan pusat kota dengan kawasan permukiman tepi kota, dan berbatasan langsung dengan Pondok Pesantren serta lahan masyarakat. Rencana lokasi SPBU ini berada di sebelah kiri jalan utama (jika dilihat dari jalur Palangka Raya-Kasongan) sebelum jalan yang menuju ke Tempat Pemakaman Umum (TPU) Km.12. lokasi SPBU terletak strategis dengan masyarakat, dan dapat dikatakan area ini ramai pengunjung. Oleh sebab itu pelayan yang baik harus selalu di tingkatkan. Posisi geografis Lokasi SPBU yang dibangun oleh PT Filadelfia Berkat Abadi, berada pada titik koordinat sebagai berikut :

No	Koordinat					
	Bujur Timur (X)			Lintang Selatan (Y)		
	O	'	“	o	'	“
1.	113	49	57,02	2	08	51,65
2.	113	49	57,74	2	08	52,30
3.	113	49	56,27	2	08	54,01
4.	113	49	55,53	2	08	53,39

Sumber : PT. Filadelfia Berkat Abadi, 2019

3. Penggunaan lahan

a. Bangunan SPBU dan fasilitasnya seluas 2.100 m² (Ukuran Panjang 70 m, Lebar 30 m). Bangunan SPBU dan fasilitasnya meliputi : area pengisian, kantor dan fasilitasnya, toilet dan Musholla, ruang genset, tempat bongkar muat bahan bakar minyak, shelter motor, tangki pendam, rumah racun api, jalan dan tempat paker, serta taman dan penghijauan (RTH) dengan penanaman pohon ataupun berupa tanaman hias dalam pot dengan tanaman yang dapat menyerap CO₂..

b. Mess karyawan, mini market, taman dan penghijauan (RTH), tempat

penyimpanan sementara limbah B3, area parkir alternatif seluas 5.433 m², yang akan dibangun tepat di belakang SPBU. Parkir alternatif adalah salah satu bentuk pengelolaan yang dilakukan pihak SPBU untuk mengatasi antrian panjang sehingga tidak mengganggu bahu jalan. Fasilitas di area ini sangat memadai, baik itu untuk para karyawan SPBU itu sendiri, atau pun untuk masyarakat pengguna pelayanan.

4. Jenis Pelayanan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU)

Ruang Lingkup Pelayanan SPBU meliputi :

- a) Pelayanan Pengisian Bahan Bakar Minyak (BBM)
- b) Pelayanan Penjualan LPG, merupakan rencana jangka panjang.

5. Perkembangan Lingkungan Sekitar

Lokasi di sekitar SPBU PT. Filadelfia Berkat Abadi merupakan lahan masyarakat dan semak belukar. Lokasi ini berada ± 12 km dari pusat Kota Palangka Raya. Seiring dengan perkembangan Kota Palangka Raya yang semakin pesat, maka lokasi SPBU PT. Filadelfia Berkat Abadi yang semula adalah tanah kosong dengan semak belukar kini berkembang menjadi pemukiman penduduk. Hal ini menimbulkan dampak lingkungan yang saling mempengaruhi baik dampak operasionalisasi SPBU PT. Filadelfia Berkat Abadi terhadap masyarakat di sekitarnya maupun dampak dari pemukiman tersebut terhadap beroperasinya SPBU PT. Filadelfia Berkat Abadi. Perusahaan juga tetap berupaya menjaga dan memantau kondisi lingkungan di area kegiatan SPBU PT. Filadelfia Berkat Abadi, dengan melakukan pengujian kualitas udara ambien, tingkat kebisingan, kualitas air bersih dan kualitas air limbah pada laboratorium yang sudah berstatus KAN, dimana hasil uji laboratorium yang keluar menunjukkan bahwa tidak ada parameter yang melebihi baku mutu yang udah ditetapkan pengelolaan lingkungan hidup akan dilakukan semaksimal mungkin dengan tujuan untuk mencegah perubahan negatif terhadap kualitas lingkungan.

6. Tempat Penyimpanan Sementara Limbah B3

Limbah B3 dimaksud berupa oli bekas, aki bekas, bola lampu TL bekas. Yang merupakan sisa suatu kegiatan atau proses produksi akan dikumpulkan dan dimasukkan ke dalam kemasan. Jika kemasan berupa drum, maka drum tersebut ditumpuk maksimum 3 lapis, dan bila kemasan tersebut terbuat dari plastik maka harus dipergunakan rak. Sedangkan untuk aki bekas, bola lampu TL bekas dan lainnya dikumpulkan dalam suatu gudang penyimpanan yang bebas dari bahaya banjir dan jauh dari perumahan karyawan serta mudah untuk diawasi. Pengelolaan limbah B3 dilakukan terhadap kegiatan penyimpanan pihak perusahaan akan mengurus ijin penyimpanan limbah B3 sesuai dengan peraturan yang berlaku, sedangkan pengolahan atau pemanfaatan lebih lanjut diserahkan kepada Pihak Ketiga yang telah mendapatkan ijin dari Pejabat yang berwenang (KLH).

7. Penggunaan air tanah

Kebutuhan air tanah untuk operasional dipenuhi dengan air sumur gali. Keperluan air bagi seluruh karyawan dan pelanggan yang menggunakan fasilitas umum (toilet, kamar mandi dan wudhu) terisi setiap hari diperkirakan ada \pm 150 orang ditambah 19 orang karyawan maka kebutuhan air : 169 orang x 50 liter = 8.450 liter (8,45 m³) sedangkan untuk penyiraman tanaman dan fasilitas umum diperkirakan kurang lebih 15 m³ per hari. Pihak SPBU akan berkoordinasi dengan Instansi terkait untuk mendapatkan Izin Pemanfaatan Air Tanah.

8. Penggunaan Energi

Penggunaan listrik untuk keperluan operasional SPBU dipenuhi dari PT. (Persero) PLN dengan kapasitas 210 KVA dan genset dengan kapasitas 250 KVA sebagai cadangan dan dioperasikan apabila listrik dari PLN padam. Izin Operasi Penggunaan Genset akan dikoordinasikan dengan Instansi terkait Penggunaan energi dan kapasitasnya secara lengkap disajikan dalam Tabel berikut ini.

Tabel Penggunaan Energi di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum

No	Kegiatan	Jenis Energi	Sumber	Kapasitas
1.	Seluruh unit kegiatan	Listrik	PLN	210 KVA
2.	cadangan	listrik	Genset	250 KVA

Sumber : PT. Filadelfia Berkat Abadi, 2019

9. Fasilitas Untuk Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran

SPBU Tjilik Riwut Km. 12 yang akan dibangun oleh PT. Filadelfia Berkat Abadi dilengkapi fasilitas pendukung pencegahan dan penanggulangan yang dimungkinkan terjadi, meliputi :

1. Hose Reels
2. Absorbent Berupa Pasir

Selain fasilitas pendukung pencegahan dan penanggulangan bahaya kebakaran, PT. Filadelfia Berkat Abadi juga akan melakukan kegiatan-kegiatan sosialisasi dan penyuluhan kepada karyawan dan masyarakat.

B. Hasil Analisis Data

a. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Analisis deskriptif adalah memberikan deskripsi atau gambaran persepsi responden tentang variabel yang diteliti dengan menggunakan kuisioner penelitian yang diberikan kepada responden sehingga di peroleh kemudian di analisis menurut persepsi responden.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia (Tahun)	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	18 – 26 Th	19	59,4 %
2	27 – 3 Th	9	28,1 %
3	36 – 44 Th	2	6,3 %
4	45 – 53 Th	2	6,3 %
Total		30	100,0

Sumber : Hasil olah data SPSS 2021

Berdasarkan Tabel usia yang paling dominan dimiliki responden adalah usia 19-26 tahun sebanyak 19 orang dengan presentase 59,4%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	S1	17	56,7%
2	SMA	13	43,3%
Total		30	100,0

Sumber : Hasil olah data SPSS 2021

Berdasarkan Tabel tingkat pendidikan terakhir responden S1 sebanyak 17 orang yang paling dominan dengan persentase 56,7%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase
1	Laki – Laki	19	63,3%
2	Perempuan	11	36,7%
Total		30	100,0

Sumber : Hasil olah data SPSS 2021

Berdasarkan Tabel jenis kelamin responden adalah laki-laki sebanyak 19 orang dengan persentase 63,3%.

C. Analisis Deskriptif Variabel

1. Deskriptif Variabel Gaya Kepemimpinan (X)

Gaya kepemimpinan terdiri dari lima belas item pertanyaan, dan hasil analisis deskriptif dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Frekuensi Variabel Gaya Kepemimpinan (X)

Indikator / Item	Skor Jawaban					N	Mean	
	1	2	3	4	5		Item	Variabel
	F	F	F	F	F			
1	0	0	5	21	4	30	3,97	11,77
2	0	0	7	21	2	30	3,83	
3	0	0	3	25	2	30	3,97	
4	0	0	5	22	3	30	3,93	
5	0	0	6	21	3	30	3,90	
6	0	0	9	18	3	30	3,80	
7	0	0	6	23	1	30	3,83	
8	0	0	4	25	1	30	3,90	
9	0	0	3	26	1	30	3,93	
10	0	0	5	25	0	30	3,83	
11	0	0	8	19	3	30	3,83	
12	0	0	5	24	1	30	3,87	
13	0	0	2	22	6	30	4,13	
14	0	0	3	25	2	30	3,97	
15	0	0	1	22	7	30	4,20	

Berdasarkan Tabel diatas tampak bawa skor rata-rata jawaban respon tentang gaya kepemimpinan adalah 11,77 dengan kategori sangat setuju, artinya responden setuju bahwa gaya kepemimpinan dapat mempengaruhi bawahannya untuk mencapai keberhasilan Bersama capaian sebesar 23,54%. Adapun hasil capaian diperoleh dari :

$$\frac{\text{Mean}}{\text{Nilai skor alternatif jawaban tertinggi}} \times 100\% = \frac{11,77}{5} \times 100\% = 23,54\%$$

2. Deskriptif Variabel Pelayanan Prima (Y)

Pelayanan prima terdiri dari lima belas item pertanyaan, hasil analisis deskriptif dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Frekuensi Variabel Pelayanan Prima

Indikator / Item	Skor Jawaban					N	Mean	
	1	2	3	4	5		Item	Variabel
	F	F	F	F	F			
1	0	0	4	19	7	30	4,10	12,25
2	0	0	2	26	2	30	4,00	
3	0	0	4	19	7	30	4,10	

4	0	0	5	24	1	30	3,87
5	0	0	2	21	7	30	4,17
6	0	0	7	20	3	30	3,87
7	0	0	8	19	3	30	3,83
8	0	0	5	20	4	30	3,93
9	0	0	3	25	2	30	3,97
10	0	0	3	23	4	30	4,03
11	0	0	3	16	11	30	4,27
12	0	0	3	22	5	30	4,07
13	0	0	2	13	15	30	4,43
14	0	0	3	16	11	30	4,27
15	0	0	2	15	13	30	4,37

Sumber : Diolah dari data primer

Berdasarkan Tabel diatas tampak bahwa skor rata-rata jawaban reponden dengan pelayanan prima adalah 12,25 dengan kategori setuju, artinya responden setuju bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap komitmen dan misi dari pelayanan prima itu sendiri, hasil capaian tujuan Bersama sebesar 24,5%. Adapun hasil capaian diperoleh dari :

$$\frac{\text{Mean}}{\text{Nilai skor alternatif jawaban tertinggi}} \times 100\% = \frac{12,25}{5} \times 100\% = 24,5\%$$

D. Hasil pengujian instrumen

Pada SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi Untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan terhadap pelayanan prima, menggunakan instrument penelitian dengan kuisisioner tujuannya mengetahui bagaimana tingkat pengaruh gaya kepemimpinan terhadap pelayanan prima pada SPBU PT. Filadelfia Berkat Abadi, responden atau sampel kuisisioner sebanyak 30 orang karyawan. Penelitian dilakukan dan Kuisisioner disebarkan kepada karyawan pada saat jam istirahat selama 30 menit kemudian hasil jawaban kuisisioner di olah data oleh peneliti menggunakan SPSS. Indikator kuisisioner adalah tipe-tipe gaya kepemimpinan dan unsur-unsur pelayanan prima dengan total sebanyak 30 item. Masing masing variabel x dan y sebanyak 15 item. Memperoleh hasil perhitungan di bawah ini :

1. Uji Validitas

Pernyataan validitas item dapat dilihat pada *Corrected Item Tota Correlation* Yang menurut Anzwar (2012) dapat dikatakan valid jika batasan r tabel > r hitung atau signifikan dibawah 0,05. Hasil uji validitas item pertanyaan pada kuisisioner dapat dilihat pada tabel keterangan *V* (valid) dibawah ini:

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Gaya Kepemimpinan (X)

Item	<i>Person Corelations</i>	Signifikansi	Keterangan
1	0,818	0,000	<i>V</i>
2	0,583	0,001	<i>V</i>
3	0,672	0,000	<i>V</i>
4	0,819	0,000	<i>V</i>

5	0,778	0,000	✓
6	0,650	0,000	✓
7	0,700	0,000	✓
8	0,755	0,000	✓
9	0,778	0,000	✓
10	0,744	0,000	✓
11	0,821	0,000	✓
12	0,761	0,000	✓
13	0,635	0,000	✓
14	0,475	0,008	✓
15	0,528	0,003	✓

Sumber : Hasil olah data SPSS 2021

Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima (Y)

Item	<i>Persone Correlations</i>	signifikansi	Keterangan
1	0,729	0,000	✓
2	0,788	0,000	✓
3	0,654	0,000	✓
4	0,635	0,000	✓
5	0,829	0,000	✓
6	0,794	0,000	✓
7	0,807	0,000	✓
8	0,792	0,000	✓
9	0,641	0,000	✓
10	0,582	0,000	✓
11	0,815	0,000	✓
12	0,666	0,000	✓
13	0,811	0,000	✓
14	0,707	0,000	✓
15	0,635	0,000	✓

Sumber : Hasil olah data SPSS 2021

Dapat kita lihat pada tabel bahwa hasil uji validitas dengan batas nilai sigifikan sebesar 5%, semua item dengan nilai signifikan dibawah 0,05. Maka semua item dalam variabel gaya kepemimpinan dan pelayanan prima valid.

2. Uji Realibilitas

Tabel Hasil Uji Realibilitas

Variable	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Gaya Kepemimpinan	0,918	R
Pelayanan Prima	0,927	R

Sumber : Hasil olah data SPSS 2021

Hasil uji reliabilitas yang terlihat dalam tabel diatas (R) relibel menunjukkan bahwa item pertanyaan pada kuisisioner diperoleh dari *Cronbach Alfa* masing-masing variabel lebih besar dari 0,6 maka pertanyaan pada kuisisioner adalah reliabel.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)		2.043	6.997			
	GAYA KEPEMIMPINAN		1.005	.118	.849	1.000	1.000

Hasil analisis regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS 21, seperti terlihat pada Tabel diatas maka diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

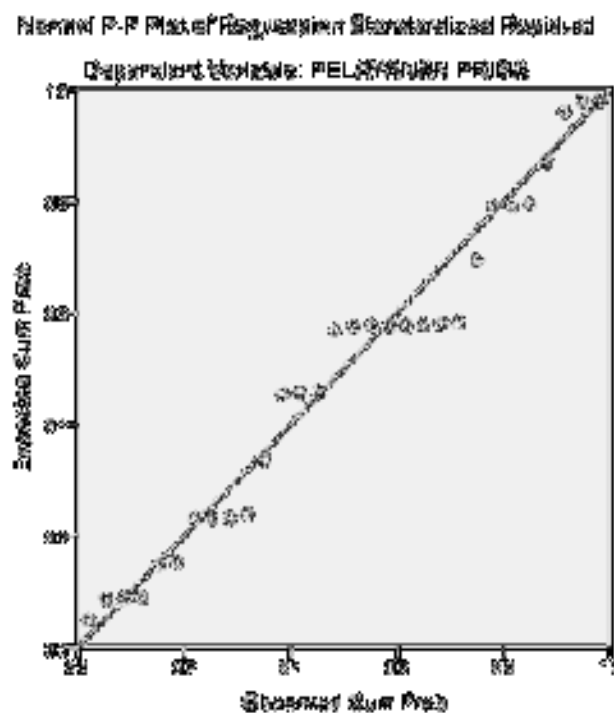
Interprestasikan hasil persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = 2,043 + 1,005X$$

- Konstanta sebesar 2,043, maksudnya adalah nilai konsisten variabel Pelayanan Prima adalah sebesar 2,043
- Koefisien Regresi X sebesar 1,005 bahwa setiap penambahan 1 % nilai Gaya Kepemimpinan, maka nilai Gaya kepemimpinan bertambah sebesar 1,005. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, jadi dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

4. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat grafik *normal probability plot* (Ghozali,2018).



Gambar Uji Normalitas

Dasar pengambilan keputusan nya adalah sebagai berikut :

1. Jika data menyebar pada garis, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika jauh dari garis atau data menyebar tidak mengikuti garis maka model regresi tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas model regresi memenuhi asumsi normalitas karena terlihat pada grafik tersebut menunjukkan bahwa data-data menyebar di sekitaran garis diagonal.

5. Hasil Uji Hipotesis

Menurut Basuki dan Nano (2017) uji t digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat apakah bermakna atau tidak.

Tabel Uji T

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.043	6.997		.292	.772
	GAYA KEPEMIMPINAN	1.005	.118	.849	8.494	.000

a. Dependent Variable: PELAYANAN PRIMA

Berdasarkan hasil pada Tabel maka langkah pengujian hipotesis sebagai berikut :

Uji Hipotesis Variabel Gaya Kepemimpinan

Berdasarkan uji secara parsial antar variabel Gaya Kepemimpinan (X) terhadap Pelayanan Prima (Y) menunjukkan nilai $t_{hitung} 8,494 > t_{tabel}$ sebesar 2,048 dengan signifikansi $0,00 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima. Artinya variabel Gaya Kepemimpinan (X) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja (Y).

PEMBAHASAN

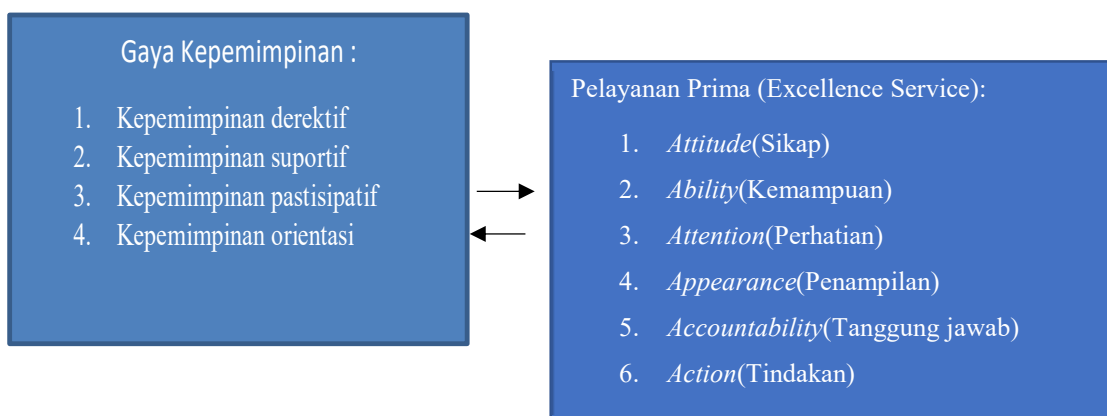
Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Gaya Kepemimpinan terhadap Pelayanan Prima pada SPBU PT. Filadelfia Berkat Abadi. Dapat kita simpulkan bahwa Gaya Kepemimpinan yang baik dapat mempengaruhi pelayanan prima sehingga mampu mencapai tujuan organisasi. Seperti yang kita ketahui dari ulasan sebelumnya, bahwa seorang pemimpin perlu memiliki sikap kepemimpinan dalam memimpin. Erat kaitannya dengan sebuah struktur organisasi, sederhananya ada pemimpin dan ada anggota. Siapa kah yang paling berkewenangan untuk memimpin yaitu kepala nya itu sendiri, pemimpinlah yang berhak memimpin, mengarahkan, mengontrol serta mengevaluasi. Jika mengelolanya tidak tepat maka tujuan tidak tercapai. Di SPBU ini sendiri secara strukturalnya berjalan dengan baik, semua berjalan dengan tugas pokoknya masing-masing. Jarang terjadi konflik, dari hasil observasi dan wawancara secara langsung juga menyatakan konflik dapat ditangani dengan segera dan bijaksana.

Memang SPBU dapat dikatakan hanya sebuah organisasi usaha swasta yang juga bekerja sama dengan PT Pertamina (Persero) bukan sebuah instansi negara. Akan tetapi sama-sama memberikan pelayanan kepada publik dalam bentuk yang berbeda, sama-sama ingin memberi pelayanan prima kepada konsumennya. Sedangkan gaya kepemimpinan pun berkaitan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia.

Gaya Kepemimpinan adalah pola perilaku dan strategi yang diterapkan seorang pemimpin yang di sukai dan disenangi oleh orang yang di pimpinnya, sehingga mereka mendapatkan contoh bimbingan yang baik. Sebuah organisasi atau perusahaan pada dasarnya sangat memerlukan kinerja karyawan yang baik untuk mencapai tujuannya oleh sebab itu sikap pemimpin perlu di perhatikan. Hubungannya dengan pelayanan publik dan Good Governance adalah kepemimpinan sebagai sudut pandang sosial dan psikologis seorang pemimpin yang akan mengelola kebijakan tersebut. Meskipun suatu kebijakan itu benar, tetapi pemimpin tidak tepat mengelola, maka kebijakan itu sia-sia atau tidak tercapai dengan semestinya. Dari pengaruh indikator gaya kepemimpinan terhadap pelayanan prima juga mendapat output misalnya citra perusahaan, kepuasan masyarakat, ataupun profit.

SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi merupakan salah satu Pertamina (Persero) di Palangkaraya yang kepemilikannya milik perorangan. Pada penelitian ini para karyawan di SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi di jadikan responden untuk menganalisis Pelayanan Prima yang di pengaruhi faktor Gaya Kepemimpinan. Responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 30 orang pegawai. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Gaya Kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Prima pegawai, dengan nilai regresi positif berarti gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap pelayanan prima. Berdasarkan uji hipotesis secara parsial antar variabel Gaya Kepemimpinan (X) terhadap Pelayanan Prima (Y) menunjukkan nilai $t_{hitung} 8,494 > t_{tabel}$ sebesar 2,048 dengan signifikansi $0,00 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima. Artinya variabel Gaya Kepemimpinan (X) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pelayanan prima (Y).

Jadi, Gaya Kepemimpinan ini berpengaruh dengan Pelayanan Prima sehingga 6 unsur dalam Pelayanan Prima tersebut terpenuhi seperti digambarkan dibawah ini :



KESIMPULAN

Kesimpulan hasil analisis data, bahwa dari kedua variabel yang dianalisis menyatakan gaya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan prima pegawai, dengan nilai regresi positif berarti gaya kepemimpinan berpengaruh positif terhadap pelayanan prima. Hasil uji validitas item pertanyaan pada kuesioner variable X dan variable Y dibawah 0,05 dinyatakan valid. Kemudian untuk hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa item pertanyaan pada kuesioner diperoleh dari *Cronbach Alfa* masing-masing variabel lebih besar dari 0,6 maka pertanyaan pada kuesioner adalah reliabel. Berdasarkan hasil persamaan regresi linear sederhana dapat diinterpretasikan sebagai berikut : $Y = a + bx$
 $Y = 2,043 + 1,005X$

Konstanta sebesar 2,043, artinya bahwa nilai konsisten variabel Pelayanan Prima adalah sebesar 2,043

Koefisien Regresi X sebesar 1,005 dinyatakan bahwa setiap penambahan 1 % nilai Gaya Kepemimpinan, maka nilai Gaya kepemimpinan bertambah sebesar 1,005. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Uji normalitas model regresi memenuhi asumsi normalitas karena terlihat pada grafik tersebut menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis. Berdasarkan uji secara parsial antar variabel Gaya Kepemimpinan (X) terhadap pelayanan prima (Y) menunjukkan nilai thitung 8,494 > ttabel sebesar 2,048 dengan signifikansi $0,00 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 di tolak dan H_a diterima. Artinya variabel Gaya Kepemimpinan (X) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Pelayanan Prima (Y).

Ternyata dari hasil data menyatakan dan membuktikan menurut para responden bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap pelayanan prima, karena kinerja karyawan yang menciptakan pelayanan prima tersebut ada pengaruhnya dari pemimpin.

SARAN

Berdasarkan hasil analisis, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut : Di peroleh berdasarkan hasil fenomena yang dihadapkan pada SPBU PT. Filadelfia Berkat Abadi bahwa masih ada karyawan yang tidak disiplin sehingga dapat menurunkan kualitas pelayanan yang prima. Disarankan kepada pemimpin SPBU PT. Filadelfia Berkat Abadi untuk meningkatkan gaya kepemimpinan dalam membimbing para karyawan agar setiap karyawan dapat lebih disiplin, sehingga mampu mencapai tingkat pelayanan yang prima. Hasil pelaksanaan pengelolaan lingkungan SPBU PT. Filadelfia Berkat Abadi maka hal-hal yang telah dilakukan oleh SPBU PT. Filadelfia Berkat Abadi selaku pemrakarsa adalah : Bahwa pengelolaan lingkungan telah melaksanakan kewajiban pengelolaan lingkungan sesuai arahan dokumen Upaya Pengelolaan Lingkungan (UKL) dan Upaya Pemantauan Lingkungan (UPL), Agar didalam pengelolaannya lebih ditingkatkan lagi dan dalam operasional SPBU menerapkan SOP yang sudah dibuat. Tetapi Secara menyeluruh pelayanan publik dan kinerja pegawai sudah berkualitas dan sudah memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Mohon maaf jika penelitian masih ada kekurangan dan harap dimaklumi, semoga bisa diperbaiki dan dikembangkan pada penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata Adya, A. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- kartono, k. (2006). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali.
- kreitner, r. d. (2005). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. (2007). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Umiarso, B. d. (2012). *Kepemimpinan Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Wirjana, B. R. (2005). *Kepemimpinan dasar-dasar dan Pengembangannya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiono 1,2002.*Metode Penelitian Administrasi RdD*, Bandung:Alfabeta.
- Supriyanto dan Machfudz 1, 2010.
- Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia,Malang* : UIN MALIKI Press
- Cintyawati, B., Indartuti, E., & Wibowo, J. H. (2017). PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT (Studi kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti, Gresik). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 799–822. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.126>
- Website : www.pertamina.com
www.bpk.go.id