

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Orientasi Kancah

4.1.1. Sejarah Kota Palembang

Kota ini dianggap sebagai salah satu pusat dari kerajaan Sriwijaya, Serangan Rajendra Chola dari Kerajaan Chola pada tahun 1025, menyebabkan kota ini hanya menjadi pelabuhan sederhana yang tidak berarti lagi bagi para pedagang asing.^[6] Selanjutnya berdasarkan kronik Tiongkok nama Pa-lin-fong yang terdapat pada buku Chu-fan-chi yang ditulis pada tahun 1178 oleh Chou-Ju-Kua dirujuk kepada Palembang. Berdasarkan kisah Kidung Pamacangah dan Babad Arya Tabanan disebutkan seorang tokoh dari Kediri yang bernama Arya Damar sebagai bupati Palembang turut serta menaklukkan Bali bersama dengan Gajah Mada Mahapatih Majapahit pada tahun 1343. Pada awal abad ke-15, kota Palembang diduduki perompak Chen Zuyi yang berasal dari Tiongkok. Armada bajak laut Chen Zuyi kemudian ditumpas oleh Laksamana Cheng Ho pada tahun 1407.^[10] Kemudian sekitar tahun 1513, Tome Pires seorang apoteker Portugis menyebutkan Palembang, telah dipimpin oleh seorang patih yang ditunjuk dari Jawa yang kemudian dirujuk kepada kesultanan Demak serta turut serta menyerang Malaka yang waktu itu telah dikuasai oleh Portugis. Palembang muncul sebagai kesultanan pada tahun 1659 dengan Sri Susuhunan Abdurrahman sebagai raja pertamanya. Namun pada tahun 1823 kesultanan Palembang dihapus oleh pemerintah Hindia Belanda.

Setelah itu Palembang dibagi menjadi dua keresidenan besar dan permukiman di Palembang dibagi menjadi daerah Ilir dan Ulu. Pada tanggal 27 September 2005, Kota Palembang telah dicanangkan oleh Presiden RI Susilo Bambang Yudhoyono sebagai "Kota Wisata Air" seperti Bangkok di Thailand dan Phnom Penh di Kamboja. Tahun 2008 Kota Palembang menyambut kunjungan wisata dengan nama "Visit Musi 2008". Palembang menjadi salah satu kota pelaksana pesta olahraga olahraga dua tahunan se-Asia Tenggara yaitu SEA Games XXVII Tahun 2011 dan Asian Games XVIII Tahun 2018.

4.1.2. Geografis Kota Palembang

Secara geografis, Palembang terletak pada 2°59'27.99"LS 104°45'24.24"BT. Luas wilayah Kota Palembang adalah 358,55 Km² dengan

ketinggian rata-rata 8 meter dari permukaan laut. Letak Palembang cukup strategis karena dilalui oleh jalan Lintas Sumatera yang menghubungkan antar daerah di Pulau Sumatera. Palembang sendiri dapat dicapai melalui penerbangan dari berbagai kota di Indonesia seperti Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Surabaya, Bandar Lampung, Bengkulu, Pangkal Pinang, Tanjung Pandan (via Pangkal Pinang), Jambi, Lubuk Linggau, Padang, Pekanbaru, Batam, Medan, dan Denpasar-Bali. Serta dari luar negeri yaitu Singapura, Kuala Lumpur, serta Jeddah (musim haji).

Selain itu di Palembang juga terdapat [Sungai Musi](#) yang dilintasi [Jembatan Ampera](#) dan berfungsi sebagai sarana transportasi dan perdagangan antar wilayah. Secara batas wilayah Kota Palembang sebelah utara, barat dan timur berbatasan dengan Kabupaten Banyuasin, sedangkan sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Ogan Ilir dan Kabupaten Muara Enim.

4.1.3. Visi dan Misi Kota Palembang

4.1.3.1. Visi

PALEMBANG EMAS 2018 yang mengandung makna Palembang Pemerintahan yang Amanah, Pemberdayaan Lembaga Masyarakat, Ekonomi Kerakyatan, Mandiri, Bersih, Aman, Berkembang Pemerintahan Bersih, Ekonomi, Kerakyatan, Religius dan Adil serta mewujudkan Kota Palembang yang Elok, Madani, Aman dan Sejahtera.

4.1.3.2. Misi

1. Menciptakan Kota Palembang lebih Aman untuk berinvestasi dan Mandiri dalam pembangunan.
2. Menciptakan Tata kelola Pemerintahan Bersih dan berwibawa serta peningkatan pelayanan masyarakat.
3. Meningkatkan Ekonomi Kerakyatan dengan pemberdayaan masyarakat Kelurahan.
4. Meningkatkan pembangunan bidang keagamaan sehingga terciptanya masyarakat yang Religius.
5. Meningkatkan pembangunan yang Adil dan berwawasan lingkungan di setiap sektor.
6. Melanjutkan pembangunan Kota Palembang sebagai Kota metropolitan bertaraf internasional, BerAdat dan Sejahtera.

4.1.4. Struktur Pemerintahan Kota Palembang



Gambar 1
Struktur Pemerintahan Kota Palembang

4.1.5. Jumlah Penduduk Kota Palembang

Tabel
Jumlah Penduduk Berdasarkan
Agama Per Kecamatan di Kota Palembang
Tahun 2017

| Kecamatan | Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama (Jiwa) | | | | | |
|-------------------|--|---------|---------|--------|--------|-----------|
| | Islam | Kristen | Katolik | Hindhu | Budha | Jumlah |
| | 2017 | 2017 | 2017 | 2017 | 2017 | 2017 |
| Ilir Barat II | 64,140 | 4,276 | 1,069 | 1,069 | 713 | 71,267 |
| Gandus | 57,618 | 3,841 | 960 | 960 | 640 | 64,020 |
| Seberang Ulu I | 82,457 | 5,497 | 1,374 | 1,374 | 916 | 91,619 |
| Kertapati | 80,637 | 5,376 | 1,344 | 1,344 | 896 | 89,597 |
| Jakabaring | 81,712 | 5,447 | 1,362 | 1,362 | 908 | 90,791 |
| Seberang Ulu II | 93,788 | 6,253 | 1,563 | 1,563 | 1,042 | 104,209 |
| Plaju | 79,439 | 5,296 | 1,324 | 1,324 | 883 | 88,265 |
| Ilir Barat I | 124,077 | 8,272 | 2,068 | 2,068 | 1,379 | 137,863 |
| Bukit Kecil | 43,987 | 2,932 | 733 | 733 | 489 | 48,874 |
| Ilir Timur I | 69,392 | 4,626 | 1,157 | 1,157 | 771 | 77,102 |
| Kemuning | 82,277 | 5,485 | 1,371 | 1,371 | 914 | 91,419 |
| Ilir Timur II | 84,017 | 5,601 | 1,400 | 1,400 | 934 | 93,352 |
| Kalidoni | 99,927 | 6,662 | 1,665 | 1,665 | 1,110 | 111,030 |
| Ilir Timur III | 75,276 | 5,018 | 1,255 | 1,255 | 836 | 83,640 |
| Sako | 82,578 | 5,505 | 1,376 | 1,376 | 918 | 91,754 |
| Sematang Borang | 32,239 | 2,149 | 537 | 537 | 358 | 35,821 |
| Sukarami | 140,031 | 9,335 | 2,334 | 2,334 | 1,556 | 155,590 |
| Alang-Alang Lebar | 87,197 | 5,813 | 1,453 | 1,453 | 969 | 96,886 |
| Kota Palembang | 1,460,789 | 97,386 | 24,346 | 24,346 | 16,231 | 1,623,099 |

Tabel
Jumlah Penduduk Berdasarkan
Tingkat Pendidikan Per Kecamatan di Kota Palembang
Tahun 2017

| Kecamatan | Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan (Jiwa) | | | | | | |
|-------------------|---|---------|---------|---------|---------|--------------|-----------|
| | SD | SMP | SMP | D1-D4 | Sarjana | Pascasarjana | Jumlah |
| | 2017 | 2017 | 2017 | 2017 | 2017 | 2017 | 2017 |
| Ilir Barat II | 21,380 | 17,817 | 10,690 | 7,127 | 7,127 | 7,127 | 71,267 |
| Gandus | 19,206 | 16,005 | 9,603 | 6,402 | 6,402 | 6,402 | 64,020 |
| Seberang Ulu I | 27,486 | 22,905 | 13,743 | 9,162 | 9,162 | 9,162 | 91,619 |
| Kertapati | 26,879 | 22,399 | 13,440 | 8,960 | 8,960 | 8,960 | 89,597 |
| Jakabaring | 27,237 | 22,698 | 13,619 | 9,079 | 9,079 | 9,079 | 90,791 |
| Seberang Ulu II | 31,263 | 26,052 | 15,631 | 10,421 | 10,421 | 10,421 | 104,209 |
| Plaju | 26,480 | 22,066 | 13,240 | 8,827 | 8,827 | 8,827 | 88,265 |
| Ilir Barat I | 41,359 | 34,466 | 20,679 | 13,786 | 13,786 | 13,786 | 137,863 |
| Bukit Kecil | 14,662 | 12,219 | 7,331 | 4,887 | 4,887 | 4,887 | 48,874 |
| Ilir Timur I | 23,131 | 19,276 | 11,565 | 7,710 | 7,710 | 7,710 | 77,102 |
| Kemuning | 27,426 | 22,855 | 13,713 | 9,142 | 9,142 | 9,142 | 91,419 |
| Ilir Timur II | 28,006 | 23,338 | 14,003 | 9,335 | 9,335 | 9,335 | 93,352 |
| Kalidoni | 33,309 | 27,758 | 16,655 | 11,103 | 11,103 | 11,103 | 111,030 |
| Ilir Timur III | 25,092 | 20,910 | 12,546 | 8,364 | 8,364 | 8,364 | 83,640 |
| Sako | 27,526 | 22,938 | 13,763 | 9,175 | 9,175 | 9,175 | 91,754 |
| Sematang Borang | 10,746 | 8,955 | 5,373 | 3,582 | 3,582 | 3,582 | 35,821 |
| Sukarami | 46,677 | 38,898 | 23,339 | 15,559 | 15,559 | 15,559 | 155,590 |
| Alang-Alang Lebar | 29,066 | 24,222 | 14,533 | 9,689 | 9,689 | 9,689 | 96,886 |
| Kota Palembang | 486,930 | 405,775 | 243,465 | 162,310 | 162,310 | 162,310 | 1,623,099 |

Tabel
Jumlah Penduduk Berdasarkan
Gender Per Kecamatan di Kota Palembang
Tahun 2017

| Kecamatan | Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin (Jiwa) | | |
|-------------------|--|-----------|-----------|
| | Laki-laki | Perempuan | Jumlah |
| | 2017 | 2017 | 2017 |
| Iilir Barat II | 35,728 | 35,539 | 71,267 |
| Gandus | 32,095 | 31,925 | 64,020 |
| Seberang Ulu I | 46,143 | 45,476 | 91,619 |
| Kertapati | 44,918 | 44,679 | 89,597 |
| Jakabaring | 45,304 | 45,487 | 90,791 |
| Seberang Ulu II | 52,243 | 51,966 | 104,209 |
| Plaju | 44,250 | 44,015 | 88,265 |
| Iilir Barat I | 69,115 | 68,748 | 137,863 |
| Bukit Kecil | 24,502 | 24,372 | 48,874 |
| Iilir Timur I | 38,654 | 38,448 | 77,102 |
| Kemuning | 45,831 | 45,588 | 91,419 |
| Iilir Timur II | 46,539 | 46,813 | 93,352 |
| Kalidoni | 55,663 | 55,367 | 111,030 |
| Iilir Timur III | 42,193 | 41,447 | 83,640 |
| Sako | 45,999 | 45,755 | 91753.79 |
| Sematang Borang | 17,958 | 17,863 | 35,821 |
| Sukarami | 78,002 | 77,588 | 155,590 |
| Alang-Alang Lebar | 48,572 | 48,314 | 96,886 |
| Kota Palembang | 813,709 | 809,390 | 1,623,099 |

4.1.6. Profil dan Struktur Disdukcapil Kota Palembang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksanayang bertugas melaksanakan urusan pemerintahan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan tugas pembantuan yang dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui sekretaris daerah.

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, membawahi:
 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

2. Sub Bagian Keuangan
3. Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, membawahi:
 1. Seksi Identitas Penduduk
 2. Seksi Pindah Datang Penduduk
 3. Seksi Pendataan Penduduk
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, membawahi:
 1. Seksi Kelahiran
 2. Seksi Perkawinan dan Perceraian
 3. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi:
 1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
 2. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan
 3. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi dan Informasi
- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi:
 1. Seksi Kerja Sama
 2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
 3. Seksi Inovasi Pelayanan
- g. Unit Pelaksana Teknis
- h. Kelompok Jabatan Fungsional

Sekretariat dipimpin oleh sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas. Masing-masing bidang dipimpin oleh kepala bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas. Masing-masing sub bagian dipimpin oleh kepala sub bagian yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala dinas. Dan masing-masing seksi dipimpin oleh kepala seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala bidang.

4.1.7. Visi dan Misi Disdukcapil Kota Palembang

Sesuai dengan kebijakan Pemerintah Kota Palembang bahwa perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Palembang harus mendukung sepenuhnya visi dan misi Kota Palembang maka pada periode tahun 2018-2023, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang menetapkan bahwa Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota mengikuti visi Kota Palembang yaitu: Visi RPJMD

“Palembang Emas Darussalam 2018” dan Misi RPJMD yaitu “Mewujudkan masyarakat yang religious, berbudaya, beretika, melalui pembangunan budaya integritas yang didukung oleh pemerintahan yang bersih, berwibawa dan profesional. Sementara untuk tujuan dan sasaran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang yaitu:

- a. Tujuan
 - 1. Mewujudkan pelayanan prima
 - 2. Meningkatkan ketaatan dan kepatuhan masyarakat akan tertib administrasi kependudukan
- b. Sasaran
 - 1. Terpenuhinya kepuasan masyarakat atas pelayanan daerah
 - 2. Terciptanya administrasi kependudukan yang akurat dan terbaru

4.1.8. Profil Walikota Palembang

H. Harnojoyo, S.Sos merupakan Walikota Palembang sejak 10 September 2015. Sebelumnya ia bertugas sebagai Plt. Walikota Palembang terhitung mulai tanggal 9 Desember 2014 sampai dengan 10 September 2015 menggantikan Romi Herton yang tetap berhalangan secara konstitusi karena terkait kasus suap Hakim Mahkamah Konstitusi untuk memenangkan pasangan Romi dan Harno sebagai Walikota Palembang 2013 lalu. Namanya juga tercatat sebagai sekretaris GEMATASTI (Gerakan Pemuda Tanjung Sakti) wilayah kota Palembang.

Biodata Pribadi

- a. Nama Lengkap : H. Harnojoyo, S.Sos.
- b. TTL : Tanjung Sakti (Kab.Lahat), 18 September 1967
- c. Kebangsaan : Indonesia
- d. Partai Politik : Partai Demokrat (2002-sekarang)
- e. Jabatan : 1. Anggota DPRD Kota Palembang tahun 2004-2009
 - 2. Ketua DPRD Kota Palembang tahun 2004-2009
 - 3. Wakil Walikota Palembang tahun 2013 – 2015
 - 4. Walikota Palembang tahun 2015 - sekarang
- f. Organisasi : 1. Ketua IKA TASTI
 - 2. Ketua DPAC Partai Demokrat Kec. Ilir Barat I
 - 5. Ketua DPC Partai Demokrat Kota Palembang
 - 6. Sekretaris Tim Kampanye SBY-JK Kota Palembang

7. Penasehat Fraksi Partai Demokrat DPRD Kota Palembang

- g. Pekerjaan : Pengusaha, Politikus
- h. Pasangan : Hj. Selviana, S.Kom.

4.1.9. Riwayat Hidup Walikota Palembang

Di Desa Sindang Panjang Kecamatan Tanjung Sakti Kabupaten Lahat Sumatera Selatan, pada tanggal 18 September 1967 lahirlah Harnojoyo kecil, buah hati pasangan H.Sapril dan Hj.Ruhinah. Mereka tinggal di sebuah rumah yang letaknya tidak jauh dari kawasan gunung dempo nan sejuk, hidup mereka cukup sederhana jauh dari kemewahan. Sikap rendah hati dan tolong menolong telah ia tunjukan saat masih duduk di bangku Sekolah Dasar (SD), saat hari minggu Harnojoyo kecil sering di ajak gotong royong oleh neneknya bersama cucu-cucu yang lain untuk bersih-bersih lingkungan di tempat tinggalnya, selain itu ia juga sering diajak merumput di kebun kopi milik neneknya dan ketika selesai pekerjaan kebiasaan neneknya sering berbagi sama cucu-cucunya, justru Harno kecil tidak pernah mau mengambil upah atau pemberian dari neneknya karena baginya hal tersebut merupakan bagian dari tanggung jawabnya untuk membantu orang tua.

Saat usianya menginjak belasan tahun, kerja keras dan tak kenal lelah telah terlihat dari dirinya, usai lulus Sekolah Menengah Pertama (SMP) ia memutuskan untuk merantau ke wilayah Lampung guna melanjutkan pendidikannya. SMA YP UNILA Lampung menjadi pilihan dalam memulai suasana baru dalam menempuh pendidikannya, ia sadar bahwa pendidikanlah yang nanti mampu membekalinya untuk hidup mandiri. Tidak hanya itu, ketika lulus SMA ia bertekad kembali melanjutkan pendidikannya ke tingkat Universitas, dengan segala keterbatasan ekonomi Harnojoyo Muda mulai berpikir untuk mencari penghasilan tambahan agar dapat meringankan beban orang tuanya, hingga ia memutuskan untuk bekerja di PT. Bank BALI Lampung.

Harnojoyo muda semakin fokus untuk bekerja, pasang surut banyak ia lalui, bahkan ketika pulang kerja (malam hari) ia memanfaatkan untuk menjadi sopir taxi di hotel Marcopolo, bahkan ketika hari libur ia juga memanfaatkan untuk bekerja, sebagai kernet angkot pun pernah ia jalani, namun pekerjaan sampingan itu tidaklah mengurangi prestasinya di Bank Bali. Semua pekerjaan ia lakukan dengan penuh optimis dalam mewujudkan

cita-cita, baginya dalam pekerjaan harus serius dan ikhlas karena bekerja merupakan bagian dari ibadah kepada sang pencipta.

Berbekal sebuah keyakinan dan pengalaman yang dirasakannya dijadikan sebuah semangat untuk menggapai cita-cita agar kelak ia dapat membanggakan keluarganya, menempuh pendidikan di Fakultas Sosial dan Politik Jurusan Administrasi Negara di Universitas Bandar Lampung (UBL) menjadi dasar baginya agar kelak dapat berkarya dan bermanfaat bagi masyarakat. Genap berusia 27 Tahun, Harnojoyo memutuskan untuk menikah dengan seorang gadis pujaannya yang berasal dari daerah yang sama, satu tahun setelah kelahiran anak pertama pada Tahun 1997 Harnojoyo diajak istri tercinta untuk hijrah ke Kota Palembang, ibu kota Provinsi di mana ia berasal.

Ketika di Kota Palembang, Harnojoyo tetap melanjutkan pekerjaannya di Bank Bali cabang Palembang. Tidak lama kemudian pada tahun 1998 ia memutuskan untuk keluar dari Bank Bali yang saat itu sudah Sembilan tahun ia geluti. Berbekal pengalamannya yang ia jalani di dunia kerja tersebut, melihat peluang dalam berjualan ayam sangat menjajikan lalu ia memutuskan mencoba berbisnis, dengan restu keluarganya bisnis jualan ayam dirintis mulai dari nol, mulai dari jualan di pasar 16 Ilir Palembang sebagai pedagang ayam kaki lima, hingga menjadi "broker" ayam.

Saat sukses menjalani usahanya, ia pun berpikir untuk mengembangkan usahanya agar dapat bermanfaat bagi orang lain dengan melibatkan saudara dan sahabatnya usaha ayam yang dirintisnya dari nol tersebut mampu berhasil dan sampai saat ini masih di teruskan oleh adiknya. Untuk tetap mengembangkan usahanya hingga lebih besar lagi, Harnojoyo memutuskan terjun ke Dunia politik dengan maksud lebih banyak bergaul dan membangun relasi.

Karier politiknya dimulai ketika dirinya masuk sebagai kader Partai Demokrat pada tahun 2003, Partai Demokrat dipilihnya karena dilatari atas kekagumannya pada sosok Susilo Bambang Yudhoyono (SBY). Keseriusan dan militan sebagai kader, lalu ia dipercaya untuk menjadi ketua DPAC Partai Demokrat Kecamatan Ilir Barat I hingga maju sebagai Calon Legislatif dan akhirnya terpilih menjadi Anggota DPRD Kota Palembang tahun 2004.

Tidak sampai disitu, karier politiknya kembali meroket saat ia dipercaya memimpin partai Demokrat Kota Palembang periode 2005-2010 dan kembali menjadi Anggota DPRD Kota Palembang pada Pemilihan Legislatif tahun 2009 lalu, berkat kepercayaan rekan-rekannya di Fraksi Demokrat dan Anggota DPRD fraksi lainnya, ia dipilih menjadi Ketua DPRD

Kota Palembang periode 2009 – 2014, tidak lama kemudian pada musyawarah daerah Partai Demokrat Kota Palembang ia kembali dipercaya menjadi Ketua DPC Partai Demokrat Kota Palembang untuk kedua kalinya hingga sampai saat ini.

Saat itu sebagai Ketua DPRD dan Ketua DPC Partai Demokrat Kota Palembang, Harnojoyo tergerak hatinya untuk berbuat lebih banyak lagi untuk Masyarakat, dirinya berkomitmen berjuang demi kesejahteraan Masyarakat Kota Palembang, hal ini didasari pada kecintaannya kepada Ibu Kota Sumatera Selatan tersebut. Dengan demikian Harnojoyo maju pada pemilukada Kota Palembang tahun 2013 sebagai Calon Wakil Wali kota dari Partai Demokrat berpasangan dengan Romi Herton sebagai Calon Wali kota dari Partai PDI Perjuangan hingga terpilih sebagai Wali kota dan Wakil Wali kota Palembang Periode 2013 – 2018.

Dimasa kepemimpinannya Kota Palembang sebagai Kota Metropolitan mendapatkan banyak penghargaan, salah satunya ialah Adipura Kencana Tahun 2014, Kota Udara Terbersih 2015 hingga Kota layak huni dan lainnya. Harnojoyo juga bertekad dimasa kepemimpinannya dapat berkarya dan memberikan yang terbaik bagi Masyarakat Kota Palembang hingga dapat bermanfaat bagi generasi masa mendatang.

4.2. Persiapan Penelitian

Dalam penelitian ada beberapa tahap yang harus dilakukan sebelum penelitian itu sendiri dilakukan persiapan penelitian adalah tahap awal yang harus dilalui oleh peneliti sebelum melakukan penelitian di lapangan. Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan sebagai berikut:

4.2.1. Persiapan Administrasi

Persiapan administrasi dalam penelitian ini terdiri dari pengurusan surat izin penelitian. Surat izin penelitian yang dikeluarkan Dekan Fakultas Psikologi UIN Raden Fatah Palembang dengan nomor B-1677/Un.09/IX/PP.09/02/2019 pada tanggal 8 Februari 2019 yang ditujukan kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palembang (KESBANGPOL) Kota Palembang. Kemudian surat ini mendapat balasan dari Kepala Badan KESBANGPOL Kota Palembang dengan nomor 070/337/BAN.KBP/2019 yang dikeluarkan pada tanggal 22 Februari 2019 kemudian ditujukan lagi kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang dan mendapat balasan lagi. Surat ini menjelaskan bahwa lamanya waktu pengambilan penelitian dilaksanakan pada tanggal 22 Februari 2019 sampai dengan 22 Maret 2018.

4.2.2. Persiapan Alat Ukur

Persiapan alat ukur yang dilakukan peneliti berupa penyusunan alat ukur yang akan digunakan dalam pengambilan data penelitian. Alat ukur yang digunakan untuk memperoleh data mengenai variabel kepemimpinan walikota adalah dengan skala kepemimpinan walikota yang disusun sendiri oleh peneliti dengan mengacu pada aspek-aspek kepemimpinan yaitu mencintai kebenaran dan beriman pada Tuhan Yang Maha Esa, dapat dipercaya dan mampu mempercayai orang lain, mampu bekerjasama dengan orang lain, ahli di bidangnya dan berpandangan luas didasari oleh kecerdasan (intelegensi) yang memadai, senang bergaul ramah tamah suka menolong dan memberikan petunjuk serta terbuka pada kritik orang lain, memiliki semangat untuk maju pengabdian kesetiaan yang tinggi serta kreatif dan penuh inisiatif, bertanggung jawab dalam mengambil keputusan konsekuen berdisiplin dan bijaksana, dan aktif memelihara kesehatan jasmani rohani. Kemudian dikembangkan lagi menjadi beberapa indikator. Setelah di uji coba indikator tersebut kemudian dikembangkan menjadi 87 item yang terdiri dari 40 item *favourable* dan 47 item *unfavourable*. Sedangkan untuk skala indeks kepuasan masyarakat peneliti mengadaptasi skala survei kepuasan masyarakat yang diterbitkan melalui Permenpan Nomor 14 Tahum 2017. Adapun sebaran item (*blue print*) skala kepemimpinan sebagai berikut:

Tabel
***Blue Print* Skala Kepemimpinan Walikota**

| No | Aspek | Indikator | Sebaran Item | | Jumlah |
|----|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------|---------------------|--------|
| | | | <i>Favourable</i> | <i>Unfavourable</i> | |
| 1. | Mencintai kebenaran dan beriman pada | Mengambil keputusan berdasarkan | 1, 49, 97 | 2, 50, 98 | 6 |

| | | | | | |
|----|---|---|-------------|-------------|---|
| | Tuhan Yang Maha Esa. | kepentingan kelompok | | | |
| | | Fokus pada pencapaian tujuan | 3, 51, 99 | 4, 52, 100 | 6 |
| | | Jujur | 5, 53, 101 | 6, 54, 102 | 6 |
| 2. | Dapat dipercaya dan mampu mempercayai orang lain. | Mampu menumbuhkan kepercayaan orang-orang yang dipimpin. | 7, 55, 103 | 8, 56, 104 | 6 |
| | | Mampu mempengaruhi, mengarahkan, mengendalikan, dan membimbing. | 9, 57, 105 | 10, 58, 106 | 6 |
| | | Percaya diri | 11, 59, 107 | 12, 60, 108 | 6 |
| 3. | Mampu bekerja sama dengan orang lain | Mampu mempercayai orang lain | 13, 61, 109 | 14, 62, 110 | 6 |
| | | Mampu memelihara kebersamaan | 15, 63, 111 | 16, 64, 112 | 6 |
| | | Mampu menjalin kerjasama dengan setiap anggota kelompok | 17, 65, 113 | 18, 66, 114 | 6 |

| | | | | | |
|----|---|---|-------------|-------------|---|
| 4. | Ahli di bidangnya dan berpandangan luas didasari oleh kecerdasan (inteligensi) memadai. | Memiliki keterampilan dan keahlian di bidang yang dikelola | 19, 67, 115 | 20, 68, 116 | 6 |
| | | Memiliki pengetahuan, pengalaman dan inteligensi yang memadai | 21, 69, 117 | 22, 70, 118 | 6 |
| | | Memiliki wawasan yang luas dalam menghadapi berbagai masalah | 23, 71, 119 | 24, 72, 120 | 6 |
| 5. | Senang bergaul, ramah tamah, suka menolong, dan memberikan petunjuk serta terbuka pada kritik orang lain. | Senang bergaul | 25, 73, 121 | 26, 74, 122 | 6 |
| | | Ramah tamah | 27, 75, 123 | 28, 76, 124 | 6 |
| | | Suka menolong | 29, 77, 125 | 30, 78, 126 | 6 |
| | | Terbuka terhadap kritik | 31, 79, 127 | 32, 80, 128 | 6 |
| 6. | Memiliki semangat untuk maju, pengabdian dan kesetiaan yang tinggi serta kreatif, dan penuh inisiatif. | Mampu berperan aktif kapanpun dibutuhkan oleh anggota kelompok. | 33, 81, 129 | 34, 82, 130 | 6 |
| | | Kreatif dan penuh inisiatif | 35, 83, 131 | 36, 84, 132 | 6 |
| | | Pengabdian dan kesetiaan | 37, 85, 133 | 38, 86, 134 | 6 |

| | | | | | |
|-------|---|--|---------------|--------------|------------|
| | | yang tinggi | | | |
| 7. | Bertanggung jawab dalam mengambil keputusan, konsekuen, berdisiplin, dan bijaksana. | Berani menetapkan keputusan dan memerintahkan pelaksanaannya | 39, 87, 135 | 40, 88, 136 | 6 |
| | | Bertanggung jawab pada setiap keputusan | 41, 89, 137 | 42, 90, 138 | 6 |
| | | Mampu menegakkan disiplin di lingkungan kelompok | 43, 91, 139 | 44, 92, 140 | 6 |
| | | Adil dan bijaksana | 45, 93, 141 | 46, 94, 142 | 6 |
| 8. | Aktif memelihara kesehatan jasmani dan rohani. | Memelihara kesehatan jasmani | 47, 95, 143 | 48, 147, 144 | 6 |
| | | Memelihara kebutuhan rohani | 145, 148, 150 | 96, 146, 149 | 6 |
| Total | | | | | 150 |

Sedangkan untuk skala indeks kepuasan masyarakat peneliti mengadaptasi dari skala kepuasan masyarakat milik Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Adapun sebaran item (*blue print*) skala kepuasan masyarakat sebagai berikut:

| | No | Indikator | Sebaran Item | Jumlah |
|-----------------|----|--------------------------------|--------------|--------|
| Indeks Kepuasan | 1. | Persyaratan Pelayanan | 1 | 1 |
| | 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur | 2 | 1 |

| | | | | |
|------------|----|---|---|---|
| Masyarakat | 3. | Waktu pelayanan | 3 | 1 |
| | 4. | Biaya/Tarif*) | 4 | 1 |
| | 5. | Produk spesifikasi jenis pelayanan | 5 | 1 |
| | 6. | Kompetensi pelaksana | 6 | 1 |
| | 7. | Perilaku pelaksana | 7 | 1 |
| | 8. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 8 | 1 |
| | 9. | Sarana dan prasarana | 9 | 1 |
| Total | | | 9 | 9 |

Tabel
Blue Print Indeks Kepuasan Masyarakat

| | No | Indikator | Sebaran Item | Jumlah |
|----------------------------|----|---|--------------|--------|
| Indeks Kepuasan Masyarakat | 1. | Persyaratan Pelayanan | 1 | 1 |
| | 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur | 2 | 1 |
| | 3. | Waktu pelayanan | 3 | 1 |
| | 4. | Biaya/Tarif*) | 4 | 1 |
| | 5. | Produk spesifikasi jenis pelayanan | 5 | 1 |
| | 6. | Kompetensi pelaksana | 6 | 1 |
| | 7. | Perilaku pelaksana | 7 | 1 |
| | 8. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 8 | 1 |
| | 9. | Sarana dan prasarana | 9 | 1 |
| Total | | | 9 | 9 |

Adapun langkah selanjutnya yang dilakukan penulisan adalah menguji validitas dan reliabilitas item skala uji coba yang dikelola dengan menggunakan bantuan *SPSS version 24 for windows* guna mendapatkan

instrumen penelitian yang valid dan reliabel. Berikut ini adalah hasil uji validitas dan reliabilitas dari skala uji coba.

4.3. Pelaksanaan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada tanggal 22 Februari 2019. Adapun tahap yang dilakukan selama masa pelaksanaan penelitian ini antara lain koordinasi pelaksanaan penelitian, pengambilan data, dan pembuatan laporan penelitian. Untuk langkah yang dilakukan pada tahap koordinasi pelaksanaan penelitian dimulai dari menyerahkan surat izin penelitian yang dikeluarkan oleh Fakultas Psikologi UIN Raden Fatah Palembang kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) Kota Palembang. Kemudian peneliti meneruskan lagi surat izin dari KESBANGPOL kepada Disdukcapil untuk dibuatkan surat balasan. Setelah surat izin dimasukkan barulah pihak Disdukcapil memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.

Proses pengambilan data sendiri dilakukan pada tanggal 22 Februari 2019 sampai dengan 2 Maret 2019. Pengambilan data kuantitatif peneliti melakukan analisis data dengan menginput hasil kuesioner ke dalam program *Microsoft Excel* untuk kemudian dilakukan analisis deskriptif dengan menggunakan program *SPSS version 24 for windows* dengan metode dan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Terakhir penyusunan laporan penelitian, peneliti mengumpulkan bahan-bahan berupa buku, jurnal, serta memasukkan hasil penelitian guna membuat laporan penelitian berupa bab 4 skripsi.

4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Seleksi Item Skala Kepemimpinan Walikota

Seleksi terhadap item-item pada skala kepemimpinan walikota dalam penelitian ini menggunakan metode analisis *Korelasi Pearson Product Moment*. Pada metode analisis ini suatu item dapat dikatakan valid dengan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi $p < 0,05$ maka item dinyatakan valid, tetapi jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka item tidak valid (Alhamdu, 2016: 46). Berikut adalah gambaran tentang validitas dan reliabilitas kedua skala yang dianalisis dengan bantuan program *SPSS version 24 for Windows*.

4.3.1.1. Validitas Skala Kepemimpinan Walikota

Seleksi terhadap item-item pada skala kepemimpinan walikota dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Pearson's Product Moment* yang terdapat pada program *SPSS (Statistical Package for Social Science) version 24 for Windows* dengan batas korelasi sebesar 0,30 dan skala kepemimpinan pada uji coba menghasilkan 87 item valid dan 67 item gugur. Dibawah ini adalah tabel yang didalamnya terdapat item yang telah di klasifikasikan menjadi item valid dan item gugur.

Tabel
Blue Print Skala Kepemimpinan Walikota
Uji Coba (Try Out)

| No | Aspek | Indikator | Sebaran Item | | Jumlah |
|----|---|---|-------------------|---------------------|--------|
| | | | <i>Favourable</i> | <i>Unfavourable</i> | |
| 1. | Mencintai kebenaran dan beriman pada Tuhan Yang Maha Esa. | Mengambil keputusan berdasarkan kepentingan kelompok | 1*, 49, 97* | 2, 50, 98 | 6 |
| | | Fokus pada pencapaian tujuan | 3*, 51, 99 | 4*, 52, 100 | 6 |
| | | Jujur | 5*, 53, 101 | 6*, 54, 102 | 6 |
| 2. | Dapat dipercaya dan mampu mempercayai orang lain. | Mampu menumbuhkan kepercayaan orang-orang yang dipimpin. | 7*, 55, 103* | 8, 56, 104 | 6 |
| | | Mampu mempengaruhi, mengarahkan, mengendalikan, dan membimbing. | 9*, 57, 105* | 10*, 58*, 106* | 6 |
| | | Percaya diri | 11*, 59*, 107* | 12, 60, 108 | 6 |

| | | | | | |
|----|---|---|---------------|---------------|---|
| 3. | Mampu bekerja sama dengan orang lain | Mampu mempercayai orang lain | 13*, 61, 109* | 14, 62, 110 | 6 |
| | | Mampu memelihara kebersamaan | 15*, 63, 111 | 16*, 64, 112* | 6 |
| | | Mampu menjalin kerjasama dengan setiap anggota kelompok | 17*, 65, 113* | 18*, 66, 114 | 6 |
| | | | | | |
| 4. | Ahli di bidangnya dan berpandangan luas didasari oleh kecerdasan (inteligensi) memadai. | Memiliki keterampilan dan keahlian di bidang yang dikelola | 19, 67, 115* | 20*, 68, 116* | 6 |
| | | Memiliki pengetahuan, pengalaman dan inteligensi yang memadai | 21*, 69, 117* | 22*, 70, 118* | 6 |
| | | Memiliki wawasan yang luas dalam menghadapi berbagai masalah | 23, 71, 119* | 24, 72, 120 | 6 |
| 5. | Senang bergaul, ramah tamah, suka menolong, dan | Senang bergaul | 25, 73, 121* | 26, 74, 122* | 6 |
| | | Ramah tamah | 27, 75, 123* | 28, 76, 124* | 6 |

| | | | | | |
|----|--|---|---------------|----------------|---|
| | memberikan petunjuk serta terbuka pada kritik orang lain. | Suka menolong | 29, 77, 125 | 30, 78, 126* | 6 |
| | | Terbuka terhadap kritik | 31, 79, 127* | 32, 80, 128 | 6 |
| 6. | Memiliki semangat untuk maju, pengabdian dan kesetiaan yang tinggi serta kreatif, dan penuh inisiatif. | Mampu berperan aktif kapanpun dibutuhkan oleh anggota kelompok. | 33, 81, 129* | 34, 82, 130 | 6 |
| | | Kreatif dan penuh inisiatif | 35, 83, 131* | 36, 84, 132* | 6 |
| | | Pengabdian dan kesetiaan yang tinggi | 37, 85, 133* | 38, 86, 134 | 6 |
| 7. | Bertanggung jawab dalam mengambil keputusan, konsekuen, berdisiplin, dan bijaksana. | Berani menetapkan keputusan dan memerintahkan pelaksanaannya | 39, 87, 135* | 40, 88, 136* | 6 |
| | | Bertanggung jawab pada setiap keputusan | 41, 89, 137 | 42, 90, 138* | 6 |
| | | Mampu menegakkan disiplin di lingkungan kelompok | 43, 91*, 139* | 44, 92*, 140* | 6 |
| | | Adil dan bijaksana | 45, 93*, 141* | 46, 94*, 142* | 6 |
| 8. | Aktif memelihara kesehatan | Memelihara kesehatan jasmani | 47, 95*, 143* | 48, 147*, 144* | 6 |

| | | | | |
|---------------------|-----------------------------|-----------------|----------------|------------|
| jasmani dan rohani. | Memelihara kebutuhan rohani | 145, 148*, 150* | 96, 146*, 149* | 6 |
| Total | | | | 150 |

Keterangan : tanda * item gugur

Setelah item-item yang gugur tersebut dikeluarkan, maka distribusi item pada skala kepemimpinan walikota berubah menjadi seperti yang tampak pada tabel berikut ini:

Tabel
Blue Print Skala Kepemimpinan Walikota
Setelah Uji Coba (Penelitian)

| No | Aspek | Indikator | Sebaran Item | | Jumlah |
|----|---|---|-------------------|--------------|--------|
| | | | <i>Favourable</i> | Unfavourable | |
| 1. | Mencintai kebenaran dan beriman pada Tuhan Yang Maha Esa. | Mengambil keputusan berdasarkan kepentingan kelompok | 32 | 1, 33, 71 | 4 |
| | | Fokus pada pencapaian tujuan | 34, 72 | 35, 73 | 4 |
| | | Jujur | 36 | 37 | 2 |
| 2. | Dapat dipercaya dan mampu mempercayai orang lain. | Mampu menumbuhkan kepercayaan orang-orang yang dipimpin. | 38 | 2, 39, 74 | 4 |
| | | Mampu mempengaruhi, mengarahkan, mengendalikan, dan membimbing. | 40 | 86 | 2 |

| | | | | | |
|----|---|---|--------|-----------|---|
| | | Percaya diri | 87 | 3, 41, 75 | 4 |
| 3. | Mampu bekerja sama dengan orang lain | Mampu mempercayai orang lain | 42 | 4, 43, 76 | 4 |
| | | Mampu memelihara kebersamaan | 44, 77 | 45 | 3 |
| | | Mampu menjalin kerjasama dengan setiap anggota kelompok | 46 | 47, 78 | 3 |
| | | | | | |
| 4. | Ahli di bidangnya dan berpandangan luas didasari oleh kecerdasan (inteligensi) memadai. | Memiliki keterampilan dan keahlian di bidang yang dikelola | 5, 48 | 49 | 3 |
| | | Memiliki pengetahuan, pengalaman dan inteligensi yang memadai | 50 | 51 | 2 |
| | | Memiliki wawasan yang luas dalam menghadapi berbagai masalah | 6, 52 | 7, 53, 79 | 5 |
| 5. | Senang bergaul, ramah tamah, | Senang bergaul | 8, 54 | 9, 55 | 4 |

| | | | | | |
|----|--|---|------------|------------|---|
| | suka menolong, dan memberikan petunjuk serta terbuka pada kritik orang lain. | Ramah tamah | 10, 56 | 11, 57 | 4 |
| | | Suka menolong | 12, 58, 80 | 13, 59 | 5 |
| | | Terbuka terhadap kritik | 14, 60 | 15, 61, 81 | 5 |
| 6. | Memiliki semangat untuk maju, pengabdian dan kesetiaan yang tinggi serta kreatif, dan penuh inisiatif. | Mampu berperan aktif kapanpun dibutuhkan oleh anggota kelompok. | 16, 62 | 17, 63, 82 | 5 |
| | | Kreatif dan penuh inisiatif | 18, 64 | 19, 65 | 4 |
| | | Pengabdian dan kesetiaan yang tinggi | 20, 66 | 21, 83 | 4 |
| 7. | Bertanggung jawab dalam mengambil keputusan, konsekuen, berdisiplin, dan bijaksana. | Berani menetapkan keputusan dan memerintahkan pelaksanaannya | 22, 67 | 23, 68 | 4 |
| | | Bertanggung jawab pada setiap keputusan | 24, 69, 84 | 25 | 4 |
| | | Mampu menegakkan disiplin di lingkungan kelompok | 26 | 27 | 2 |
| | | Adil dan bijaksana | 28 | 29 | 2 |
| 8. | Aktif memelihara | Memelihara kesehatan | 30 | 31 | 2 |

| | | | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|----|----|-----------|
| kesehatan jasmani dan rohani. | jasmani | | | |
| | Memelihara kebutuhan rohani | 85 | 70 | 2 |
| Total | | | | 87 |

Skala kepemimpinan walikota uji coba (*try out*) yang terdiri dari 51 item. Kemudian digunakan penelitian dan dianalisis kembali terdapat 87 item yang valid dan 63 item yang gugur.

4.3.1.2. Reliabilitas Skala Kepemimpinan Walikota

Reliabilitas mengacu pada konsistensi atau kepercayaan hasil ukur yang mengandung makna kecermatan pengukuran. Reliabilitas dinyatakan oleh koefisien reliabilitas yang angkanya berada dalam rentang dari 0 sampai dengan 1,00. Semakin tinggi koefisien reliabilitas mendekati angka 1,00 berarti semakin tinggi reliabilitasnya. Sebaliknya, koefisien yang semakin rendah mendekati angka 0 berarti semakin rendah reliabilitasnya. Uji reliabilitas terhadap skala kepemimpinan walikota dari koefisien dari reliabilitas yang dihitung melalui teknik koefisien *Alpha Cronbach* dengan bantuan program *SPSS version 24 for Windows*.

Berdasarkan uji reliabilitas yang penulis lakukan didapat bahwa hasil uji reliabilitas skala kepemimpinan walikota menunjukkan nilai koefisien reliabilitas sebesar 0.900, sehingga dapat disimpulkan bahwa skala kepemimpinan walikota dalam penelitian ini sangat reliabel karena hampir mendekati angka 1.00.

4.3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Indeks Kepuasan Masyarakat

Pada skala ini peneliti mengadopsi skala survei kepuasan masyarakat yang diterbitkan melalui PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 sehingga peneliti tidak lagi melakukan modifikasi pada skala ini. Seleksi terhadap item-item pada skala kepemimpinan dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Pearson's Product Moment* yang terdapat pada program *SPSS (Statistical Package for Social Science) version 24 for Windows* dengan batas korelasi sebesar 0,30 dan skala kepemimpinan pada uji coba menghasilkan 9 item valid dan 0 item gugur. Dibawah ini adalah tabel yang

didalamnya terdapat item yang telah di klasifikasikan menjadi item valid dan item gugur.

Setelah item-item yang gugur tersebut dikeluarkan, maka distribusi item pada skala kepemimpinan berubah menjadi seperti yang tampak pada tabel berikut ini:

Tabel
Blue Print Indeks Kepuasan Masyarakat
Uji Coba (Try Out)

| | No | Indikator | Sebaran Item | Jumlah |
|----------------------------|----|---|--------------|--------|
| Indeks Kepuasan Masyarakat | 1. | Persyaratan Pelayanan | 1 | 1 |
| | 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur | 2 | 1 |
| | 3. | Waktu pelayanan | 3 | 1 |
| | 4. | Biaya/Tarif*) | 4 | 1 |
| | 5. | Produk spesifikasi jenis pelayanan | 5 | 1 |
| | 6. | Kompetensi pelaksana | 6 | 1 |
| | 7. | Perilaku pelaksana | 7 | 1 |
| | 8. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 8 | 1 |
| | 9. | Sarana dan prasarana | 9 | 1 |
| Total | | | 9 | 9 |

Skala indeks kepuasan masyarakat uji coba (*try out*) yang terdiri dari 9 item. Kemudian digunakan penelitian dan dianalisis kembali terdapat 9 item yang valid dan 0 item yang gugur.

4.3.2.2. Reliabilitas Skala Indeks Kepuasan Masyarakat

Reliabilitas mengacu pada konsistensi atau kepercayaan hasil ukur yang mengandung makna kecermatan pengukuran. Reliabilitas dinyatakan oleh koefisien reliabilitas yang angkanya berada dalam rentang dari 0 sampai dengan 1,00. Semakin tinggi koefisien reliabilitas mendekati angka

1,00 berarti semakin tinggi reliabilitasnya. Sebaliknya, koefisien yang semakin rendah mendekati angka 0 berarti semakin rendah reliabilitasnya. Uji reliabilitas terhadap skala kepemimpinan dari koefisien dari reliabilitas yang dihitung melalui teknik koefisien *Alpha Cronbach* dengan bantuan program *SPSS version 24 for Windows*.

Berdasarkan uji reliabilitas yang penulis lakukan didapat bahwa hasil uji reliabilitas skala Kepemimpinan menunjukkan nilai koefisien reliabilitas sebesar 0.875, sehingga dapat disimpulkan bahwa skala Kepemimpinan dalam penelitian ini reliabel karena hampir mendekati angka 1.00.

4.4. Hasil Penelitian

4.4.1. Kategorisasi Hasil Penelitian

Dalam menentukan penggolongan tingkat kepemimpinan dan indeks kepuasan masyarakat responden dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendapat dari Saifuddin Azwar. Dimana menurut Azwar, tujuan kategorisasi jenjang (ordinal) adalah menempatkan individu ke dalam kelompok-kelompok yang terpisah secara berjenjang menurut suatu kontinum berdasarkan atribut yang diukur. Banyaknya jenjang kategori yang dibuat biasanya tidak lebih dari 5, tapi tidak kurang dari 3 (Azwar, 2010:107). Dalam penelitian ini penulis menggunakan 3 jenjang atau 3 pengelompokan responden penelitian yaitu dimulai dari tingkat rendah, tingkat sedang, dan tingkat tinggi. Penulis menggunakan penentuan norma berdasarkan norma empirik dan norma hipotetis (Azwar, 2010:105-115).

Berdasarkan hasil deskripsi data penelitian, maka dapat diuraikan mengenai kategorisasi masing-masing variabel penelitian. Penelitian ini menggunakan dua macam jenjang kategorisasi variabel penelitian, yaitu kategorisasi berdasarkan perbandingan mean empirik, dan mean hipotetik, dan kategorisasi berdasarkan model distribusi normal.

Dalam tabel deskripsi data penelitian tersebut akan diketahui skor X yang diperoleh empirik skor X yang dimungkinkan hipotetik yang masing-masing skor memiliki X maksimal, X minimal, mean dan standar deviasi. Skor X yang diperoleh empirik didapat dari tabel deskriptif statistik dengan bantuan program *SPSS (Statiscal Product for Service Solution) version 24 for windows* sedangkan untuk skor X yang dimungkinkan hipotetik didapat dari proses penggunaan rumus statistika secara manual. Dalam hal ini, untuk mengetahui skor X maksimal dan minimal pada skor X hipotetik diperoleh melalui jumlah item yang valid pada masing-masing variabel penelitian. Item yang dinyatakan valid akan dikalikan dengan 1 untuk mengetahui skor

X minimal. Sementara untuk mengetahui skor X maksimal, didapat dari hasil penjumlahan antara skor X maksimal di tambah skor X minimal dan dibagi 2, dan untuk mengetahui standar deviasi pada skor X hipotetik diperoleh dengan pengurangan skor X maksimal dengan skor X minimal dibagi dengan 6.

Selanjutnya, bila diterapkan berdasarkan rumus statistika yang telah diuraikan di atas, maka skor X minimal hipotetik didapat sebesar 87 (87×1) untuk skala kepemimpinan dan 9 (9×1) untuk skala indeks kepuasan masyarakat, angka ini sesuai dengan item yang dinyatakan valid. Sementara untuk skor X maksimalnya didapat sebesar 348 (87×4) untuk skala kepemimpinan, dan 36 (9×4) untuk skala indeks kepuasan masyarakat, dan untuk mean skor X hipotetik didapat sebesar 217,5 ($348 + 87 : 2$) untuk skala kepemimpinan, dan 22,5 ($36 + 9 : 2$) untuk skala indeks kepuasan masyarakat. Sementara untuk standar deviasi skor X hipotetik diperoleh angka sebesar 43,5 ($348 - 87 : 6$) untuk skala kepemimpinan dan 4,5 ($36 - 9 : 2$) untuk skala indeks kepuasan masyarakat.

Selanjutnya untuk masalah kategorisasi, perlu diketahui terlebih dahulu perbandingan antara mean empirik (ME) dengan mean hipotetik (MH) karena untuk tiap skor mean empirik yang nilainya lebih tinggi secara signifikan dari skor mean hipotetik, maka bisa dianggap bahwa kelompok subjek penelitian memiliki indikator perilaku yang tinggi mengenai variabel yang diteliti. Sebaliknya, jika skor mean hipotetik yang nilainya lebih besar secara signifikan dari pada skor mean empirik mak bisa dianggap bahwa kelompok subjek penelitian memiliki indikator perilaku yang rendah mengenai variabel yang diteliti. Selengkapnya perbandingan antara mean empirik dan mean hipotetik untuk variabel kepemimpinan dan indeks kepuasan masyarakat pada masyarakat kota Palembang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel
Descriptive Statistics

| | N | Min | Max | Mean | Std. Deviation |
|--------------|-----|-----|-----|--------|----------------|
| Kepemimpinan | 349 | 207 | 330 | 264,69 | 20,049 |
| <i>IKM</i> | 349 | 9 | 36 | 23,83 | 6,761 |

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa mean empirik pada variabel kepemimpinan dan indeks kepuasan masyarakat lebih tinggi mean hipotetiknya, yang artinya bahwa kepemimpinan dan indeks kepuasan masyarakat pada masyarakat kota Palembang relatif tinggi.

a. Kategorisasi Tingkat Kepemimpinan Walikota

Berdasarkan hasil perhitungan skor kategori maka secara terperinci pembagian jenjang kategorisasi tingkat kepemimpinan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 8
Kategorisasi Tingkat Kepemimpinan Walikota

| Skor | Kategorisasi | Frekuensi | Persentase |
|-----------------------|--------------|-----------|------------|
| $X > 285$ | Tinggi | 206 | 59% |
| $285 \geq X \leq 245$ | Sedang | 131 | 37,5% |
| $X < 245$ | Rendah | 12 | 3,4% |
| Total | | 349 | 100% |

Untuk skor 285 yang menjadi nilai untuk kategorisasi tinggi diperoleh dari perjumlahan mean empirik dengan standar deviasi empirik ($264,69 + 20,049 = 284,739$). Sedangkan untuk skor sedang diperoleh dari jarak skor tinggi ke skor rendah, dan untuk skor 245 kategori rendah diperoleh dari pengurangan mean empirik dengan standar deviasi ($264,69 - 20,049 = 244,641$).

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa sebanyak 206 orang atau 59% dari responden penelitian berada pada jenjang tinggi, 131 orang atau 37,5% dari responden penelitian berada pada jenjang sedang, dan 12 atau 3,4% dari responden berada pada jenjang rendah.

b. Kategorisasi Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil perhitungan skor kategori maka secara terperinci pembagian jenjang kategorisasi tingkat indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 9
Kategorisasi Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat

| Skor | Kategorisasi | Frekuensi | Persentase |
|---------------------|--------------|-----------|------------|
| $X > 31$ | Tinggi | 349 | 100% |
| $31 \geq X \leq 17$ | Sedang | 0 | 0% |
| $X < 17$ | Rendah | 0 | 0% |
| Total | | 349 | 100% |

Untuk skor 31 yang menjadi nilai untuk kategorisasi tinggi diperoleh dari perjumlahan mean empirik dengan standar deviasi empirik ($23,83+6,761=30,591$). Sedangkan untuk skor sedang diperoleh dari jarak skor tinggi ke skor rendah, dan untuk skor 17 pada kategori rendah diperoleh dari pengurangan mean empirik dengan standar deviasi empirik ($23,83+6,761=17.069$).

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa sebanyak 349 orang atau 100% dari responden penelitian berada pada jenjang tinggi, 0 orang atau 0% dari responden penelitian berada pada jenjang sedang, dan 0 atau 0% dari responden berada pada jenjang rendah.

Berdasarkan kedua tabel kategorisasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang memiliki kategorisasi tinggi lebih banyak dari pada kategorisasi tingkat sedang dan rendah, yaitu pada kategorisasi tingkat kepemimpinan sebanyak 206 orang atau setara dengan 59% dan pada tingkat indeks kepuasan masyarakat 100 orang atau setara dengan 100%.

4.4.2 Uji Asumsi (Prasyarat)

Uji normalitas dan uji linieritas merupakan syarat sebelum melakukan uji analisis korelasi, dengan maksud agar kesimpulan yang ditarik tidak menyimpang dari kebenaran yang seharusnya.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Adapun teknik yang digunakan dalam uji normalitas data dengan menggunakan teknik *one sample kolmogorov smirnov*. Prasyarat data disebut normal jika probabilitas atau $p > 0,05$ pada uji normalitas teknik kolmogorov sminov. Hasil uji normalitas terhadap variabel kepemimpinan dan indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel
Deskripsi Hasil Uji Normalitas

| Variabel | K-SZ | Sig (ρ) | Keterangan |
|----------------------------|-------|----------------|------------|
| Kepemimpinan | 0.042 | 0.200 | Normal |
| Indeks Kepuasan Masyarakat | 0.146 | 0.000 | Normal |

Berdasarkan tabel deskripsi hasil uji normalitas di atas dapat dijelaskan bahwa:

- 1) Hasil uji normalitas terhadap variabel kepemimpinan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,200, berdasarkan data tersebut $p = 0,200 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa data variabel kepemimpinan berdistribusi normal.
- 2) Hasil uji normalitas terhadap variabel indeks kepuasan masyarakat memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000, berdasarkan data tersebut $p = 0,000 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa data variabel indeks kepuasan masyarakat berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan sebagai pra syarat untuk melakukan analisis dengan menggunakan korelasi pearson dan regresi linier. Tujuan dari uji linieritas ini adalah untuk mengetahui apakah dua variabel secara signifikan mempunyai hubungan yang linier atau tidak.

Jika $p < 0.05$ maka hubungan antara variabel X dan variabel Y dinyatakan linier. Namun jika $p > 0.05$ maka hubungan antara kedua variabel X dan Y dinyatakan tidak linier. Berikut tabel hasil uji linier dari variabel kepemimpinan dan indeks kepuasan masyarakat :

Tabel
Deskripsi Hasil Uji Linieritas

| Model summary | | Keterangan |
|---------------|---------------|------------|
| F 13,998 | Sig. 0,000 | Linier |

Berdasarkan tabel deskripsi hasil uji linieritas di atas, antara variabel kepemimpinan dengan indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat bahwa nilai signifikan 0.000 dan nilai F 13,998, maka dapat disimpulkan antara variabel kepemimpinan dengan indeks kepuasan masyarakat ini memiliki hubungan yang linier.

4.4.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk melihat ada tidaknya hubungan antara variabel independen (variabel kepemimpinan) dengan variabel dependen (variabel indeks kepuasan masyarakat) tersebut dan seberapa besar sumbangsih antara kedua variabel tersebut.

Adapun kaidah dalam menentukan hubungan dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Sutrisno Hadi yang menyatakan bahwa kaidah uji hipotesis ialah dengan melihat nilai signifikansi (Sig/ ρ) di mana apabila $\rho < 0.01$, maka terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen (Reza, 2015). Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel
Hasil Uji Hipotesis

| Variabel | R | Sig (p) | Keterangan |
|--|-------|---------|------------|
| Kepemimpinan > < Indeks Kepuasan Masyarakat) | 0,190 | 0,000 | Signifikan |

Berdasarkan hasil analisis dari tabel di atas diketahui bahwa besarnya koefisien korelasi antara variabel kepemimpinan dengan indeks kepuasan masyarakat, signifikansi hubungan kedua variabel sebesar 0,000 dimana $p < 0,01$. Hasil ini menunjukkan bahwa kepemimpinan memiliki

hubungan yang signifikan dengan indeks kepuasan masyarakat pada masyarakat di kota Palembang.

Selanjutnya nilai r menunjukkan bahwa kepemimpinan dan indeks kepuasan masyarakat memiliki hubungan positif sebesar $r = 0.190$. Hal ini menunjukkan bahwa dua variabel, antara kepemimpinan dengan indeks kepuasan masyarakat itu saling mempengaruhi masyarakat di kota Palembang. Untuk menentukan arah hubungan antar variabel apakah positif atau negatif dapat dilihat pada tabel *scatterplot* dimana apabila titik-titik data terbentang ke arah kiri ke kanan berarti menunjukkan arah hubungan yang negatif, dan sebaliknya jika terbentang dari kanan ke kiri maka arah hubungannya adalah positif. Dan tabel *scatterplot* dalam penelitian ini terbentang dari arah kanan ke kiri yang berarti menunjukkan arah hubungan positif.

4.5. Pembahasan

Setelah dilakukan analisis *product moment* yang digunakan untuk menentukan hubungan antara dua variabel penelitian, yaitu kepemimpinan dengan indeks kepuasan masyarakat pada masyarakat kota Palembang. Berdasarkan hasil perhitungan statistik yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kepemimpinan memiliki hubungan signifikan dengan indeks kepuasan masyarakat pada masyarakat kota Palembang. Hasil penelitian ini dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi yang menunjukkan angka ($r = 0,190$; $p = 0.000$ atau $p > 0.01$) maka dari hasil ini dapat diketahui bahwa ada hubungan signifikan antara kepemimpinan dengan indeks kepuasan masyarakat pada masyarakat kota Palembang.

Dilihat dari kategorisasi pada persentase tingkat kepemimpinan, sebagian besar masyarakat kota Palembang memiliki kategorisasi tinggi lebih banyak dari pada kategorisasi tingkat sedang dan rendah, yaitu pada kategorisasi tingkat kepemimpinan sebanyak 206 orang atau setara dengan 59% dan pada tingkat indeks kepuasan masyarakat 100 orang atau setara dengan 100%.

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat kota Palembang memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan umum yang dijalankan oleh pemimpin melalui pemerintahannya atau dalam hal ini kepemimpinan walikota.

Kepuasan adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu agar memadai. Definisi dan teori mengenai kepuasan masyarakat dalam hal ini lebih mendekati dan memiliki keterkaitan dengan definisi dan teori kepuasan pelanggan.

Secara sederhana, tingkat kepuasan seorang pelanggan terhadap produk tertentu merupakan hasil dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan bersangkutan atas tingkat manfaat yang dipersepsikan (*perceived*) telah diterimanya setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk dan tingkat manfaat yang diharapkan (*expected*) sebelum pembelian. Jika persepsi sama atau lebih besar dibandingkan harapan, maka pelanggan akan puas. Sebaliknya, jika ekspektasi tidak terpenuhi, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan (Chandra, 2005).

Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Richard Gerson (2003:3) adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.

Menurut Kotler dan Armstrong (2008) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Sedangkan menurut Mowen dan Minor (2002) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.

Berbicara mengenai kepuasan masyarakat sangat erat kaitannya dengan pelayanan publik. Pelayanan adalah segala bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Sedangkan publik adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur, dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya (Syafiie dkk., 1999). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Widodo, 2001).

Berkenaan dengan beberapa pemikiran diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari sisi pemerintah adalah suatu proses atau rangkaian kegiatan pemerintah untuk memberikan *service* atau jasa kepada pihak lain berupa pengaturan maupun penyediaan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat sehari-hari, baik kebutuhan yang timbul karena adanya hak maupun karena adanya kewajiban. Pelayanan public oleh birokrasi public merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan public oleh birokrasi public dimaksudkan untuk mensejahterakan

masyarakat atau warga Negara dari satu negara yang sejahtera (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan public diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Moleong, 2004).

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan dalam hal ini yaitu masyarakat. Sebagai salah satu wujud dari implementasi kebijakan otonomi daerah maka indeks kepuasan pelayanan public merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya mal-administrasi dalam usaha meningkatkan kinerja aparatur public, untuk itu maka diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan, apakah pemerintah daerah telah memberikan kepuasan pada pelanggan atau penerima layanan atau sebaliknya. Kepuasan pelanggan akan dapat mendukung tercapainya indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah begitu pula sebaliknya. Peranan pelayanan sangat penting artinya di dalam penyelenggaraan pemerintahan terlebih pada pelaksanaan otonomi daerah karena dengan kebijakan otonomi daerah, maka daerah harus mampu mengelola daerahnya secara mandiri (Ganie, 2000).

Para peneliti biasanya mendefinisikan kepemimpinan menurut sudut pandang individual dan aspek-aspek fenomena yang menjadi minatnya. *Leadership* atau kepemimpinan didefinisikan Yukl sebagai proses mempengaruhi orang atau pihak lain agar memahami dan menyetujui tentang apa yang perlu dilakukan dan bagaimana melakukannya, dan proses memfasilitasi usaha individu dan usaha bersama untuk mencapai tujuan bersama (Kaswan, 2016).

Kepemimpinan adalah kemampuan untuk memengaruhi perilaku seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu pada situasi tertentu. Kepemimpinan merupakan masalah sosial yang didalamnya terjadi interaksi antara pihak yang memimpin dengan pihak yang dipimpin untuk mencapai tujuan bersama, baik dengan cara memengaruhi, membujuk, memotivasi dan mengoordinasi organisasi (Rivai, dkk., 2014).

Kepemimpinan juga menyangkut sebuah proses pengaruh sosial yang dalam hal ini pengaruh yang sengaja dijalankan oleh seseorang oleh seseorang terhadap orang lain untuk menstruktur aktivitas-aktivitas serta hubungan-hubungan di dalam sebuah kelompok atau organisasi (Rivai, dkk., 2014).

Para peneliti biasanya mendefinisikan kepemimpinan menurut sudut pandang individual dan aspek-aspek fenomena yang menjadi minatnya. *Leadership* atau kepemimpinan didefinisikan Yukl sebagai proses mempengaruhi orang atau pihak lain agar memahami dan menyetujui tentang apa yang perlu dilakukan dan bagaimana melakukannya, dan proses memfasilitasi usaha individu dan usaha bersama untuk mencapai tujuan bersama organisasi (Kaswan, 2016).

Selain itu, kepemimpinan juga dideskripsikan Northouse sebagai proses dimana seorang individu mempengaruhi sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama. Kedua definisi itu menunjukkan bahwa kepemimpinan adalah masalah kemampuan mempengaruhi bawahan, teman sesama, dan atasan dalam konteks pekerjaan atau organisasi (Kaswan, 2016). Dalam konteks penelitian ini kepemimpinan sangat berpengaruh terhadap jalannya roda pemerintahan yang bertugas dalam melaksanakan layanan publik untuk menumbuhkan kepuasan masyarakat. Sebagaimana dalam hadits:

حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ مَسْلَمَةَ عَنْ مَالِكٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ دِينَارٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ أَلَا كُنتُمْ رَاعٍ وَكُنتُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ فَالْأَمِيرُ الَّذِي عَلَى النَّاسِ رَاعٍ عَلَيْهِمْ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُمْ وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ بَعْلِهَا وَوَلَدِهِ وَهِيَ مَسْئُولَةٌ عَنْهُمْ وَالْعَبْدُ رَاعٍ عَلَى مَالِ سَيِّدِهِ وَهُوَ مَسْئُولٌ عَنْهُ فَكُنتُمْ رَاعٍ وَكُنتُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

"Ibn Umar berkata: Saya telah mendengar Rosulullah Shalallahu 'alaihi wa sallam bersabda: "Setiap orang adalah pemimpin dan akan diminta pertanggung jawaban atas kepemimpinannya. Seorang kepala negara akan diminta pertanggungjawaban perihal rakyat yang dipimpinnya. Seorang suami akan ditanya perihal keluarga yang dipimpinnya. Seorang isteri yang memelihara rumah tangga suaminya akan ditanya perihal tanggungjawab dan tugasnya. Bahkan seorang pembantu/pekerja rumah tangga yang bertugas memelihara barang milik majikannya juga akan ditanya dari hal yang dipimpinnya. Dan kamu sekalian pemimpin dan akan ditanya (diminta pertanggung jawaban) dari hal yang dipimpinnya." (H.R. Bukhari, Muslim)".

Adapun tingkat kemudahan untuk memperoleh pelayanan umum merupakan tolok ukur pemerintahan yang baik. Tingkat kemudahan pencapaian tersebut disebut dengan tingkat aksesibilitas. Aksesibilitas

mencakup pengertian fisik, ekonomi, sosial, budaya, maupun politis. Salah satu kriteria yang menentukan tingkat kemudahan tersebut adalah seberapa besar pilihan-pilihan yang tersedia bagi masyarakat untuk memenuhi layanan yang dibutuhkan (Sadyohutomo, 2009). Berkaitan dengan pemerintahan yang baik, Al-Walid bin Hisyam berkata, "Sesungguhnya rakyat akan rusak karena rusaknya pemimpin, dan akan menjadi baik karena baiknya pemimpin".

Dalam Al-Qur'an telah dijelaskan sebagaimana dalam firman Allah:

وَأَنْفُوا فِتْنَةً □ لَّا تُصِيبَنَّ الَّذِينَ ظَلَمُوا مِنْكُمْ خَاصَّةً □ وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: Dan peliharalah dirimu dari pada siksaan yang tidak khusus menimpa orang-orang yang zalim saja di antara kamu. Dan ketahuilah bahwa Allah amat keras siksaan-Nya. (Al-Anfal (8): 25).

Tafsir dari ayat ini adalah dengan ayat ini Allah memperingatkan hamba-hamba-Nya yang beriman tentang adanya fitnah, yaitu ujian dan cobaan yang menimpa orang-orang yang berbuat keburukan dan yang tidak berbuat keburukan, ia tidak hanya khusus menimpa para pelaku maksiat, juga bukan hanya menimpa orang yang secara langsung melakukan dosa, akan tetapi menimpa kedua-duanya, sekiranya ujian itu tidak ditolak dan diangkat (dicabut). (Al Mubarakfuri, 2016).

Dari Ibnu Abbas Radhiallahu'anhu, dalam menafsirkan ayat ini: "Allah Subhanahu Wa Ta'ala memerintahkan orang-orang beriman agar mereka tidak membiarkan kemunkaran terjadi dihadapan mereka, sebab Allah bisa menimpakan adzab secara merata." Ini adalah penafsiran yang baik sekali. (Al Mubarakfuri, 2016).

Kepuasan merupakan fenomena yang banyak dibahas oleh pakar psikologi, perilaku organisasi dan manajemen sumber daya manusia dan dihubungkan dengan kepemimpinan dan variabel-variabel lainnya. *Frederick Herzberg* mengemukakan bahwa kepuasan maupun ketidakpuasan disebabkan oleh sejumlah faktor atau dimensi yang menyebabkan kepuasan dan ketidakpuasan. Salah satu dari 14 dimensi penyebab persepsi kepuasan yang dikemukakan *Herzberg* menyebutkan tentang kepemimpinan didalamnya (Wirawan, 2013).

Dari hasil uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan memiliki hubungan dengan indeks kepuasan masyarakat dalam hal ini

pelayanan publik yaitu semakin tinggi tingkat kepemimpinan semakin berpengaruh terhadap tingginya indeks kepuasan masyarakat terbukti.

4.6. Kelemahan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis masih menghadapi beberapa kekurangan yang dapat mempengaruhi kondisi dari proses penelitian yang dilakukan yaitu pertama, mengenai aspek-aspek kepemimpinan yang ditulis oleh Hadari Nawawi (2012) yang peneliti gunakan untuk membuat skala kepemimpinan diketahui bahwa aspek-aspek tersebut tidak seutuhnya diangkat dari teori-teori tetapi juga dari pengalaman-pengalaman praktis sehingga kurang tepat untuk dijadikan teori pegangan.

Kedua, terkait dengan penyebaran skala penelitian yang melibatkan 349 subjek peneliti tidak secara jelas menjelaskan mengenai tata cara penilaian yang diinginkan untuk mengisi skala tersebut sehingga membuat subjek tidak komprehensif memahami apa yang harus mereka jawab pada item-item skala tersebut. Contohnya pada bagian skala kepemimpinan penulis tidak terlalu rinci menjelaskan mengenai penilaian kinerja dan karakter kepemimpinan walikota namun hanya sekedar kepemimpinan yang bersifat umum, sedangkan untuk skala indeks kepuasan masyarakat peneliti tidak menjelaskan secara rinci tentang lokasi penerimaan pelayanan dan jenis pelayanan yang diterima.

Ketiga, karena jumlah item penelitian yang digunakan pada skala untuk variabel X dan variabel Y banyak sehingga ada sebagian subjek mengeluh ketika mengisi skala. Keempat, waktu yang tersedia untuk menyelesaikan penelitian ini relatif sangat singkat, padahal kebutuhan subjek sangat besar. Kelima, ada beberapa subjek yang merespon skala tersebut kurang sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, sehingga sebagian besar subjek tidak mau mengakui apa yang ada di dalam dirinya dan mereka cenderung ingin terlihat baik pada saat pengisian skala dan ada juga subjek yang terlihat melihat jawaban dari subjek yang lain.