

**KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL SEBAGAI BASIS
PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA**
*TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AS THE BASIS OF PUBLIC
SERVICES IN INDONESIA*

Thomas Bustomi¹, Nurul Aliah², Maya Kasmita³, Asmar⁴, Syarifuddin⁵

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan, Indonesia

^{2,3,5}Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

⁴Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

Email: thomas.bustomi@unpas.ac.id

ABSTRAK

Peran kepemimpinan, khususnya kepemimpinan transformasional, semakin diakui sebagai fundamental untuk efektivitas organisasi. Penelitian kualitatif ini menggali signifikansi dari kepemimpinan transformasional sebagai dasar pelayanan publik di Indonesia. Latar belakangnya berasal dari struktur tata kelola yang berkembang dan pengakuan terhadap pengaruh gaya kepemimpinan terhadap hasil pengiriman layanan. Penelitian bertujuan untuk mengeksplorasi korelasi antara kepemimpinan transformasional dan efektivitas pelayanan publik, dengan fokus pada bagaimana pemimpin menginspirasi, memotivasi, dan memberdayakan bawahannya untuk meningkatkan kinerja organisasi dan kualitas layanan. Dengan menggunakan metode kualitatif, pengumpulan data melibatkan wawancara, diskusi kelompok, dan analisis dokumen dengan pemangku kepentingan kunci seperti pejabat pemerintah, penyedia layanan publik, dan warga. Analisis tematik digunakan untuk mengidentifikasi pola dan tema terkait dampak kepemimpinan transformasional terhadap hasil pelayanan publik. Temuannya menegaskan pengaruh signifikan kepemimpinan transformasional terhadap budaya organisasi, semangat karyawan, dan keunggulan layanan. Pemimpin yang menunjukkan ciri-ciri transformasional mendorong inovasi, kerjasama, dan keterlibatan warga, sehingga memperkuat efektivitas keseluruhan pengiriman layanan publik. Penelitian ini berkontribusi pada pemahaman dinamika kepemimpinan dalam sektor publik Indonesia dan menekankan peran kunci kepemimpinan transformasional dalam mendorong perubahan organisasi positif dan meningkatkan penyediaan layanan publik.

Kata Kunci: Kepemimpinan Transformasional, Pelayanan Publik, Indonesia, Penelitian Kualitatif

ABSTRACT

The role of leadership, particularly transformational leadership, is increasingly recognized as fundamental to organizational effectiveness. This qualitative research delves into the significance of transformational leadership as the cornerstone of public service provision in Indonesia. The background stems from the evolving governance structures and the acknowledged influence of leadership styles on service delivery outcomes. The study aims to explore the correlation between transformational leadership and public service efficacy, focusing on how leaders inspire, motivate, and empower their subordinates to enhance organizational performance and service quality. Employing qualitative methods, data collection involves interviews, focus group discussions, and document analysis with key stakeholders such as government officials, public service providers, and citizens. Thematic analysis is utilized to discern patterns and themes regarding the impact of transformational leadership on public service outcomes. The findings underscore the significant influence of transformational leadership on organizational culture, employee morale, and service excellence. Leaders exhibiting transformational traits foster innovation, collaboration, and citizen engagement, thereby bolstering the overall effectiveness of public service delivery. This research contributes to understanding leadership dynamics within the Indonesian public sector and emphasizes the pivotal role of transformational leadership in driving positive organizational change and enhancing public service provision.

Keywords: Transformational Leadership, Public Service, Indonesia, Qualitative Research.

PENDAHULUAN

Peran penting kepemimpinan dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia menjadi semakin menonjol seiring dengan permasalahan yang dihadapi dalam efektivitas pelayanan publik. Salah satu permasalahan utama adalah kurangnya efektivitas pelayanan publik yang diakibatkan oleh berbagai faktor, termasuk rendahnya kualitas kepemimpinan di sektor publik. Kepemimpinan yang berkualitas di tingkat eksekutif dan manajerial sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, mendorong inovasi, dan mengarahkan fokus organisasi pada kebutuhan masyarakat.

Dalam konteks ini, kepemimpinan yang baik harus mampu menginspirasi, memberikan visi yang jelas, dan membangun budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Pemimpin yang efektif juga harus mampu memotivasi dan mengembangkan karyawan agar memiliki keterampilan dan kompetensi yang diperlukan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, kepemimpinan yang inklusif dan kolaboratif dapat membangun hubungan yang baik antara pemerintah, lembaga swadaya masyarakat, dan masyarakat sipil, yang pada akhirnya akan meningkatkan partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Namun demikian, tantangan dalam meningkatkan kualitas kepemimpinan di sektor publik masih ada, termasuk kurangnya pelatihan kepemimpinan yang sesuai dengan konteks pelayanan publik, serta adanya hambatan struktural dan budaya dalam organisasi. Oleh karena itu, perlu adanya investasi yang lebih besar dalam pengembangan kepemimpinan di sektor publik, baik melalui program pelatihan maupun reformasi struktural yang memungkinkan pemilihan dan promosi pemimpin yang kompeten dan berintegritas. Dengan meningkatnya kualitas kepemimpinan di sektor publik, diharapkan efektivitas

pelayanan publik dapat ditingkatkan sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan mereka. (Anggriany, 2023; Dadang, 2023). Oleh karena itu, diperlukan pendekatan baru dalam memahami dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Salah satu pendekatan yang menarik adalah konsep kepemimpinan transformasional, yang telah terbukti efektif dalam meningkatkan kinerja organisasi dan motivasi karyawan dalam berbagai konteks (Hamdillah, 2023).

Teori kepemimpinan transformasional menyoroti pentingnya pemimpin yang mampu menginspirasi, memotivasi, dan membimbing bawahannya untuk mencapai tujuan bersama (Saingo, 2023). Gaya kepemimpinan ini fokus pada pengembangan visi bersama, pemberdayaan individu, dan penggalangan dukungan untuk perubahan positif. Namun, penerapan konsep kepemimpinan transformasional dalam konteks pelayanan publik di Indonesia masih terbatas, dan masih dibutuhkan penelitian yang lebih mendalam untuk memahami dampaknya terhadap efektivitas pelayanan publik.

Dalam penelitian kepemimpinan transformasional menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional telah berhasil meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja di berbagai sektor, termasuk sektor publik (Hutauruk, 2023). Namun, keberhasilan ini sering kali bergantung pada konteks budaya dan situasional yang unik, sehingga penting untuk mengadopsi dan menyesuaikan konsep ini dengan konteks Indonesia. Oleh karena itu, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi peran dan dampak kepemimpinan transformasional sebagai basis pelayanan publik di Indonesia serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana konsep ini dapat diterapkan dan dioptimalkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di negara ini.

METODE

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang peran kepemimpinan transformasional dalam pelayanan publik di Indonesia. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi sudut pandang, pengalaman, dan persepsi informan secara lebih mendalam (Choirunnisa et al., 2023; Parlina & Sujanto, 2023). Informan penelitian akan terdiri dari beragam pemangku kepentingan yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, termasuk pejabat pemerintah, manajer pelayanan publik, dan anggota masyarakat. Pemilihan informan yang beragam akan memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang peran dan dampak kepemimpinan transformasional dalam konteks pelayanan publik di Indonesia (Sepriano et al., 2023).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Wawancara mendalam akan digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang pengalaman, persepsi, dan pandangan informan terkait dengan kepemimpinan transformasional dalam pelayanan publik (Andarista & Kriswibowo, 2023; Asmara et al., 2023). Selain itu, observasi akan membantu peneliti memperoleh pemahaman langsung tentang praktik kepemimpinan di lapangan. Analisis dokumen juga akan dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder yang relevan, seperti kebijakan, laporan, dan dokumen resmi terkait dengan pelayanan publik di Indonesia.

Analisis Data

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik.

Pendekatan ini melibatkan pengkodean data, pengelompokan tematik, dan interpretasi hasil (Pradana & Sutisna, 2023; Rohaeni, 2023). Melalui analisis ini, peneliti akan mengidentifikasi pola-pola, temuan-temuan, makna-makna yang muncul dari data, yang kemudian akan diinterpretasikan untuk menyusun temuan penelitian secara komprehensif dan berarti. Analisis tematik akan memungkinkan peneliti untuk menggali berbagai dimensi dari peran dan dampak kepemimpinan transformasional dalam pelayanan publik di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan peran penting kepemimpinan transformasional sebagai dasar pelayanan publik di Indonesia. Melalui analisis kualitatif terhadap data yang dikumpulkan dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk pejabat pemerintah, manajer pelayanan publik, dan anggota masyarakat, terlihat bahwa kepemimpinan transformasional secara signifikan memengaruhi efektivitas dan kualitas penyelenggaraan layanan publik. Pemimpin yang menunjukkan ciri-ciri kepemimpinan transformasional, seperti memiliki visi inspiratif, merangsang intelektual, memberikan perhatian individual, dan memberikan pengaruh yang ideal, cenderung mendorong inovasi, kerjasama, dan keterlibatan warga di dalam organisasi mereka.

Kepemimpinan transformasional juga berperan dalam membentuk budaya organisasi yang positif, yang menekankan pada integritas, akuntabilitas, dan perbaikan terus-menerus. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas kepemimpinan memiliki dampak yang signifikan tidak hanya pada kinerja organisasi, tetapi juga pada dinamika budaya internal yang memengaruhi cara kerja dan sikap anggota organisasi. Oleh karena itu, pengembangan dan pemeliharaan kepemimpinan transformasional

menjadi krusial dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Indonesia.

Pentingnya memperkuat kepemimpinan transformasional dalam sektor publik sebagai bagian dari strategi untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan publik. Dengan mengakui peran penting pemimpin dalam membentuk budaya dan kinerja organisasi, langkah-langkah dapat diambil untuk melatih, mempromosikan, dan memberdayakan pemimpin yang mempraktikkan kepemimpinan transformasional. Melalui pendekatan ini, diharapkan akan tercipta lingkungan kerja yang mendukung inovasi, akuntabilitas, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga mampu menghadirkan layanan publik yang lebih baik dan berorientasi pada kepentingan publik.

Dalam membahas hasil penelitian ini, perlu diperhatikan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki dampak yang signifikan terhadap pelayanan publik di Indonesia. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki korelasi positif dengan kinerja organisasi dan kepuasan karyawan (Maruapey et al., 2023; Rangkuti & Sihombing, 2023). Pemimpin yang mampu menginspirasi, memotivasi, dan membimbing bawahannya secara individu untuk mencapai tujuan bersama cenderung menciptakan lingkungan kerja yang dinamis dan produktif.

Selain itu, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa kepemimpinan transformasional memainkan peran penting dalam membentuk budaya organisasi yang positif. Dengan menekankan nilai-nilai seperti integritas, akuntabilitas, dan perbaikan terus-menerus, pemimpin transformasional mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi, inovasi, dan pertumbuhan individu (Selatang et al., 2023). Hal ini sejalan dengan temuan bahwa budaya organisasi yang positif

berkorelasi dengan kinerja organisasi yang lebih baik (Wangsajaya et al., 2023).

Namun, dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, masih diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana kepemimpinan transformasional dapat diterapkan dan dioptimalkan secara efektif. Sebagai contoh, penelitian lebih lanjut dapat mengeksplorasi bagaimana pemimpin transformasional dapat mengatasi tantangan spesifik yang dihadapi dalam konteks pelayanan publik di Indonesia, seperti birokrasi yang kompleks dan kebutuhan akan respons yang cepat terhadap masalah-masalah masyarakat (Sofyan & Rianty, 2023; Sucipto & Gunawan, 2023).

Implementasi kepemimpinan transformasional sebagai basis pelayanan publik di Indonesia dapat dimulai dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip kepemimpinan transformasional ke dalam struktur dan budaya organisasi sektor publik. Ini melibatkan pengembangan pemimpin yang mampu menginspirasi, memotivasi, dan mengarahkan karyawan untuk mencapai tujuan yang lebih tinggi melalui visi yang jelas dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Program pelatihan dan pengembangan kepemimpinan dapat diselenggarakan untuk mempersiapkan pemimpin yang memiliki keterampilan interpersonal, intelektual, dan emosional yang diperlukan untuk membawa perubahan positif dalam penyelenggaraan layanan publik.

Selanjutnya, penting untuk memperkuat komunikasi dan keterlibatan antara pemimpin dan anggota organisasi. Komunikasi yang efektif tentang visi, nilai-nilai, dan tujuan transformasional dapat memotivasi karyawan untuk berpartisipasi aktif dalam proses perubahan. Selain itu, keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pengembangan solusi dapat meningkatkan rasa memiliki dan komitmen terhadap transformasi organisasi.

Adapun arah penelitian mendatang, penelitian tentang efektivitas implementasi kepemimpinan transformasional dalam sektor publik Indonesia dapat menjadi fokus utama. Studi longitudinal yang melibatkan pemantauan jangka panjang terhadap organisasi yang menerapkan kepemimpinan transformasional dapat memberikan wawasan tentang dampak jangka panjangnya terhadap kualitas layanan publik dan kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian komparatif antara berbagai organisasi sektor publik dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kepemimpinan transformasional, serta strategi terbaik untuk mengatasi hambatan yang mungkin muncul. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berharga bagi pengembangan praktik kepemimpinan transformasional yang efektif dalam meningkatkan pelayanan publik di Indonesia.

KESIMPULAN

Kepemimpinan transformasional memiliki peran yang krusial sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Ditemukan bahwa pemimpin yang mempraktikkan kepemimpinan transformasional mampu menginspirasi, memotivasi, dan membimbing bawahannya untuk mencapai tujuan bersama, serta membentuk budaya organisasi yang positif. Dampak positif dari kepemimpinan transformasional ini tidak hanya terasa dalam kinerja organisasi, tetapi juga dalam kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan organisasi sektor publik di Indonesia untuk meningkatkan pemahaman dan praktik kepemimpinan transformasional sebagai strategi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Langkah-langkah konkret dapat meliputi pelatihan dan pengembangan kepemimpinan, pengukuran kinerja yang memperhitungkan aspek kepemimpinan,

serta penegakan nilai-nilai integritas dan akuntabilitas dalam budaya organisasi. Dengan demikian, kepemimpinan transformasional dapat menjadi pilar utama dalam meningkatkan efektivitas dan responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik serta mendorong terciptanya tatanan administrasi publik yang lebih efisien dan inklusif di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Andarista, M. V., & Kriswibowo, A. (2023). *Kepemimpinan Transformasional Kepala Desa Dalam Inovasi Pembangunan Desa Di Desa Sugihwaras Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo*. *Ekonika: Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 8(1), 1–23.
- Anggriany, E. (2023). *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Sistem Pengendalian Intern, dan Inovasi Terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik*. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1239–1246.
- Asmara, G. Y., Handoko, Y., & Maskan, M. (2023). *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Manajemen Pengetahuan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Perumda Air Minum Tugu Tirta Kota Malang*. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(5), 2900–2913.
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). *Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia*. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95.
- Dadang, A. M. (2023). *Pentingnya Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 3(1), 133–139.
- Hamdillah, H. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik dan Transformasi Birokrasi*. *Resolusi: Jurnal Sosial Politik*, 6(2), 91–102.

- Hutauruk, J. (2023). Peran Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik Pengadilan di Masa Pandemi Covid-19 dan Era New Normal. *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, 4(1), 35–46.
- Maruapey, M. H., Sudarsa, A. S., Wijayanti, W., Wahyudin, W., & Jakaria, M. J. (2023). Model Kepemimpinan Nasional Dan Pemerataan Pembangunan Di Indonesia Model Of National Leadership And Equity Development In Indonesia. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 5(1), 20–33.
- Parlina, N., & Sujanto, B. (2023). Teacher Digital Competencies (TDC): Strategi Peningkatan Kompetensi Digital Guru melalui Kepemimpinan Transformasional, Pelatihan dan Komunitas Praktik Virtual. *Nas Media Pustaka*.
- Pradana, A., & Sutisna, D. (2023). Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja, dan Kualitas Layanan: Studi Kasus pada Salah Satu Institusi Penegak Hukum di Wilayah Metropolitan. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 23(3), 240–250.
- Rangkuti, F. A. S., & Sihombing, M. (2023). Analisis Penerapan Kepemimpinan Transformasional Dan Transformasi Digital Dalam Keefektifan Organisasi (Studi Pada PT. POS Indonesia Kota Kisaran). *Bridging Journal of Islamic Digital Economics and Management*, 1(1), 145–151.
- Rohaeni, N. (2023). Model Kepemimpinan Transformasional Cisma Bagi Kepala Sekolah. *Indonesia Emas Group*.
- Saingo, Y. A. (2023). Karakter Kepemimpinan Transformasional Petrus Octavianus Sebagai Pendidik Kristen. *Jurnal Shanan*, 7(1), 19–44.
- Selatang, F., Hatmoko, T. L., & Nugroho, G. K. (2023). Spiritualitas Pelayanan dalam Model Kepemimpinan Pastoral Romo Janssen, CM. *Jurnal Penelitian Pendidikan Agama Katolik*, 3(1), 77–97.
- Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afyah, S., Riwayati, A., & Indarti, C. F. S. (2023). Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital. *PT. Sonpedia Publishing Indonesia*.
- Sofyan, J. F., & Rianty, M. (2023). Karakteristik manajemen dan kepemimpinan transformasional sebagai penentu kreativitas karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 12(2), 448–470.
- Sucipto, I., & Gunawan, A. (2023). Peran OCB, Kepemimpinan Transformasional dan Digital pada Kinerja Organisasi melalui Komitmen sebagai variabel mediasi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(3), 3363–3373.
- Wangsajaya, Y., Zarlis, M., Situmorang, Z., & Wibowo, A. (2023). Monograf Model Pengukuran Kualitas Layanan Publik Dengan Indikator Presisi Polri Berbasis Kecerdasan Buatan. *Nas Media Pustaka*.