

## PERAN KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PANUNGGANGAN UTARA, KOTA TANGERANG

Awaayisyah Ananda Glory<sup>1</sup>, Iis Istianah<sup>2</sup>, Rara Alfaidah<sup>3</sup>, Azmi Azra Hasan<sup>4</sup>,  
Ahmad Haikal Adil Muliawan<sup>5</sup>, Khoirunnisa Benny<sup>6</sup>, Irvan Arif Kurniawan<sup>7</sup>

[2201010004@students.unis.ac.id](mailto:2201010004@students.unis.ac.id)<sup>1</sup>, [2201010056@students.unis.ac.id](mailto:2201010056@students.unis.ac.id)<sup>2</sup>, [2201010051@students.unis.ac.id](mailto:2201010051@students.unis.ac.id)<sup>3</sup>,  
[2201010032@students.unis.ac.id](mailto:2201010032@students.unis.ac.id)<sup>4</sup>, [2201010035@students.unis.ac.id](mailto:2201010035@students.unis.ac.id)<sup>5</sup>, [2201010029@students.unis.ac.id](mailto:2201010029@students.unis.ac.id)<sup>6</sup>,  
[iakurniawan@unis.ac.id](mailto:iakurniawan@unis.ac.id)<sup>7</sup>

Universitas Islam Syekh Yusuf

**Abstrak:** Kepemimpinan transformasional memiliki potensi besar untuk memperbaiki pelayanan publik pada tingkat lokal, dengan dukungan komitmen kolektif dari seluruh pemangku kepentingan. Kepemimpinan transformasional di Kelurahan Panunggangan Utara, Kota Tangerang, berperan penting dalam meningkatkan pelayanan publik. Kepemimpinan transformasional didefinisikan sebagai gaya pemimpin yang mampu memotivasi pegawai untuk mengutamakan kepentingan organisasi, menciptakan lingkungan kerja yang inovatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dengan mengedepankan visi, inovasi, dan pemberdayaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini mengidentifikasi 4 dimensi utama kepemimpinan transformasional yang didasarkan pada teori Bernard M Bass yaitu, (1) pengaruh ideal, (2) motivasi inspiratif, (3) stimulasi intelektual, dan (4) pertimbangan individual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional di Kelurahan Panunggangan Utara berdampak signifikan pada perbaikan kualitas pelayanan publik. Pemimpin kelurahan berhasil membangun hubungan kerja yang harmonis dengan pegawai, meningkatkan kapasitas mereka melalui pelatihan, reward hasil kinerja dan menciptakan inovasi-inovasi pelayanan berbasis teknologi. Terdapat permasalahan pada pertimbangan individual yaitu banyaknya perbedaan kultur dan sifat dari pegawai, minimnya kesadaran pegawai terkait kinerja. Rekomendasi yang dianjurkan meliputi mempertahankan konsistensi dalam memberikan teladan, kembangkan pelatihan sumber daya manusia, adakan sistem evaluasi rutin yang lebih terstruktur, perluas penerapan teknologi dalam pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Kelurahan Panunggangan Utara, Pelayanan Publik, Transformasi Digital.

**Abstract:** Transformational leadership has great potential to improve public services. At the local level, with the support of collective commitment from all stakeholders. Transformational leadership in North Panunggangan Village, Tangerang City, plays a role Important in improving public services. Transformational leadership is defined. As a leader style that is able to motivate employees to prioritize interests. Organization, creating a work environment that is innovative and responsive to the needs. Community, by prioritizing vision, innovation, and empowerment. This research. Using descriptive qualitative methods with data collection techniques through observation, interview, and documentation. This research identifies 4 main dimensions of transformational leadership based on Bernard M Bass's theory, namely, (1) ideal influence, (2) inspirational motivation, (3) intellectual stimulation, and (4) individual considerations. Research results. Shows that transformational leadership in North Panunggangan Village. Has a significant impact on improving the quality of public services. Village leaders succeed in building a harmonious working relationship with employees, increasing their capacity through training, rewarding performance results and creating service innovations based on. Technology. There are problems in individual considerations, namely the many differences in culture and nature of employees, the lack of employee awareness regarding performance. Recommended recommendations include maintaining consistency in providing role models, developing human resource training, holding a more structured routine evaluation system, and expanding the application of technology in public services.

**Keywords:** North Panunggangan Village, Public Service, Digital Transformation.

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset penting untuk menunjang keberhasilan suatu organisasi. Sumber daya manusia adalah pelaksana seluruh kebijakan organisasi sehingga perlu dibekali dengan pengetahuan yang memadai. Salah satu faktor yang mempengaruhi berhasil atau tidaknya suatu instansi adalah gaya kepemimpinan dalam sebuah instansi (M, Syahrudin, & Rachmatullaili, 2018). Sikap pemimpin akan menentukan perkembangan tim dalam instansi serta perkembangan yang akan dicapai, pada akhirnya akan mempengaruhi pencapaian produktifitas kerja pegawai. Salah satu bentuk kepemimpinan yang diyakini dapat mengimbangi pola pikir dan refleksi paradigma baru dalam arus globalisasi dirumuskan sebagai kepemimpinan transformasional (Catur & et al., 2017).

(Danang & Burhanudin, 2015), pemimpin transformasional merupakan pemimpin yang menginspirasi para pengikut untuk mengesampingkan kepentingan pribadi demi kebaikan organisasi dan mereka mampu memiliki pengaruh yang luar biasa pada diri para pengikutnya. Jika kepemimpinan di instansi sudah baik, baik dalam bentuk memimpin, mengatur, memotivasi pegawai sesuai dengan kebijakan maka pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif. Menurut Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik (BPK.go.id, 2012).

Peneliti mengkaji pada Kelurahan didaerah Panunggangan Utara, Kota Tangerang. Berdasarkan sumber data dari sistem bkkbn.go.id bahwa Kelurahan Panunggangan Utara terdapat 17.916 jiwa di tahun 2023 (BPS.go.id, 2024). Dengan banyaknya penduduk pada kelurahan tersebut, Maka diperlukan kepemimpinan yang baik agar tidak menghambat pelayanan bagi banyak masyarakat. Penelitian yang dilakukan memakai teori Bernard M. Bass (1985), dengan 4 indikator, yaitu (1) Idealized Influence (pengaruh yang ideal), (2) Inspirational Motivation (motivasi inspiratif), (3) Intellectual stimulation (stimulasi intelektual), (4) Individualized Consideration (pertimbangan individual).

Gaya kepemimpinan individu akan mempengaruhi pada kinerja dari pegawai, kinerja ialah hasil pekerjaan yang diraih oleh pegawai didalam menjalankan pekerjaannya (Permata, Joko, & Radjikan, 2024). Jika pemimpin memiliki pengaruh yang positif untuk pegawainya, upayanya memberikan banyak motivasi untuk pegawai dengan mendapatkan feedback antar pegawai dan pemimpin contohnya mendapatkan reward jika berprestasi dan diberi hukuman jika pegawai itu melanggar tidak ikut kegiatan atau apel makan akan di berikan teguran surat pertama sampai seterusnya. Oleh karena itu dapat dinyatakan bahwa melalui gaya kepemimpinan yang tepat akan mempengaruhi kepuasan terhadap jabatan seseorang termasuk karyawan yang menjadi bawahan pemimpin tersebut. Dalam hal ini kepemimpinan transformasional sangat berperan penting dalam proses peningkatan kinerja karyawannya, dimana hal tersebut dibuktikan dengan seorang pemimpin yang memiliki sikap transformasional yang tinggi, pemimpin tersebut akan memberikan contoh yang bersifat positif kepada pegawai, (Suryanna, 2010; Nur et al., 2021) dikutip oleh (Putri & et.al, Kepemimpinan Transformasional, 2023).

Dari pengamatan yang dilakukan peneliti, masih terdapat berbagai masalah dikantor kelurahan Panunggangan utara seperti banyaknya perbedaan kultur dan sifat dari pegawai, minimnya kesadaran pegawai terkait kinerja, bisa diperhatikan dari kedisiplinan pegawai yang datang tidak tepat waktu, patuh dan taat pada aturan serta membawa kepentingan pribadi kedalam kinerja. Selain masalah yang timbul dari kinerja pekerja, masalah pun kerap timbul di lapangan atau masyarakat seperti keributan antar warga yang disebabkan karena terjadi kesalahpahaman, perbedaan pendapat, serta permasalahan sengketa.

Dengan ini peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang gaya kepemimpinan transformasional yang dipimpin oleh Bpk Warji, S.IP. Selaku pemimpin atau lurah di Kelurahan Panunggangan Utara. dengan topik "PERAN KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PANUNGGANGAN UTARA, KOTA TANGERANG". Dengan adanya penelitian ini berharap bisa bermanfaat baik bagi penelitian kedepannya maupun untuk masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan dan memahami fenomena kepemimpinan transformasional dan dampaknya terhadap pelayanan publik. Penelitian di laksanakan di Kelurahan Panunggangan Utara, Kota Tangerang. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui wawancara dengan lurah dan staff. Lalu observasi partisipatif, mengamati secara langsung interaksi antara sikap kepemimpinan lurah dengan pegawai serta masyarakat dalam konteks pelayanan publik, teknik yang terakhir dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kelurahan Panunggangan Utara merupakan kelurahan yang terletak di Kecamatan Pinang, Kota Tangerang, Panunggangan Utara sendiri mempunyai jumlah penduduk 17.916 jiwa di tahun 2023. Bapak Warji, S. IP merupakan Pemimpin atau Lurah yang sudah menjabat 5 tahun di kelurahan Panunggangan Utara sejak tahun 2019 hingga kini. Dalam penelitian yang telah dilakukan tentang peran kepemimpinan transformasional di Kelurahan Panunggangan Utara, menghasilkan beberapa keterangan tentang dengan menggunakan teori kepemimpinan transformasional Bernad M Bass (1985), yang memiliki 4 indikator:

### **1. Idealized Influence (Pengaruh Ideal)**

Kepemimpinan dengan pengaruh ideal tercermin melalui kemampuan pemimpin untuk menjadi teladan, membangun kepercayaan, dan mendapatkan dukungan penuh dari bawahan maupun masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, Pemimpin Kelurahan Panunggangan Utara secara konsisten menunjukkan integritas dalam menjalankan tugas, seperti datang tepat waktu, menjalankan tanggung jawab dengan konsisten, dan mengambil keputusan secara transparan. Tindakan ini mencerminkan upaya pemimpin dalam menciptakan kedisiplinan di lingkungan kerja, terutama dalam menghadapi persoalan seperti kurangnya disiplin pegawai dan ketidakteraturan dalam pengelolaan waktu kerja.

Pemimpin memberikan contoh langsung melalui perilaku yang mencerminkan tanggung jawab dan integritas, sehingga mendorong pegawai untuk lebih teratur dan patuh terhadap aturan yang telah ditetapkan. Keteladanan ini menjadi dasar penting dalam menciptakan kepercayaan, baik dari pegawai maupun masyarakat. Sikap pemimpin yang konsisten dalam menjalankan nilai-nilai integritas menunjukkan bagaimana kepemimpinan transformasional dapat diterapkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di Kelurahan Panunggangan Utara.

### **2. Inspirational Motivation (Motivasi Inspirasi)**

Kepemimpinan dengan motivasi inspirasi tercermin melalui kemampuan pemimpin dalam menyampaikan visi dan misi secara jelas, menginspirasi, dan memotivasi anggota untuk bekerja dengan semangat dan optimisme. Berdasarkan hasil penelitian, Pemimpin Kelurahan Panunggangan Utara secara konsisten memberikan motivasi kepada pegawai untuk lebih giat bekerja melalui pendekatan yang penuh kehangatan dan kekeluargaan. Salah satu bentuk nyata dari motivasi ini adalah dengan memberikan apresiasi kepada pegawai yang berprestasi melalui kegiatan makan bersama. Kegiatan makan bersama ini tidak hanya menjadi bentuk penghargaan atas pencapaian pegawai, tetapi juga menjadi sarana untuk membangun semangat kebersamaan dan memperkuat hubungan antarpegawai.

Dalam konteks yang lebih luas, pendekatan ini menginspirasi para pegawai untuk terus meningkatkan kinerja mereka dengan rasa optimisme dan kebanggaan terhadap pekerjaan yang dilakukan. Selain itu, budaya kekeluargaan yang ditanamkan melalui kegiatan semacam ini menjadi solusi efektif dalam mengatasi tantangan perbedaan kultur di antara pegawai. Dengan terciptanya suasana yang harmonis, pemimpin berhasil mendorong terciptanya lingkungan kerja yang inklusif dan kolaboratif. Inspirasi yang diberikan pemimpin melalui tindakan nyata ini membuktikan bahwa motivasi yang dilakukan dengan pendekatan personal dan emosional dapat memperkuat komitmen

pegawai dalam mendukung tercapainya visi dan misi bersama.

### **3. Intellectual Stimulation (Stimulasi Intelektual)**

Kepemimpinan dengan stimulasi intelektual menekankan kemampuan pemimpin untuk mendorong pegawai berpikir secara kreatif, inovatif, dan kritis dalam mencari solusi terhadap berbagai permasalahan. Berdasarkan hasil penelitian, Pemimpin Kelurahan Panunggangan Utara mengajak pegawai untuk mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Pemimpin juga secara rutin menjadwalkan diskusi dengan pegawai untuk mencari solusi kreatif terhadap kendala yang muncul. Contoh penerapannya adalah ketika masyarakat datang meminta pelayanan di waktu jam istirahat. Dalam situasi ini, pemimpin mendorong pegawai untuk menanyakan terlebih dahulu jenis pelayanan yang dibutuhkan. Jika layanan tersebut bersifat sederhana dan tidak memerlukan waktu lama, pemimpin meminta salah satu pegawai yang telah selesai makan untuk melayani masyarakat terlebih dahulu sebelum melanjutkan istirahatnya.

Tindakan ini memberikan ruang bagi pegawai untuk berpikir kritis dan mengambil keputusan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat tanpa mengabaikan aturan yang berlaku. Melalui stimulasi intelektual ini, pegawai tidak hanya diajak untuk menyelesaikan permasalahan secara efisien, tetapi juga mengembangkan pola pikir yang lebih inovatif dan adaptif dalam memberikan pelayanan.

### **4. Individualized Consideration (Pertimbangan Individual)**

Kepemimpinan dengan pertimbangan individual ditandai dengan perhatian pemimpin terhadap kebutuhan, potensi, dan permasalahan yang dihadapi oleh setiap individu, baik pegawai maupun masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, Pemimpin Kelurahan Panunggangan Utara menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan individu dengan seringkali terlibat langsung dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi di masyarakat. Dalam menyelesaikan sengketa, pemimpin terlebih dahulu mendengarkan setiap pihak yang terlibat untuk memahami persoalan secara menyeluruh. Pendekatan ini tidak hanya membantu menemukan solusi yang adil, tetapi juga menciptakan rasa kepercayaan masyarakat terhadap kepemimpinan di kelurahan.

Selain itu, perhatian terhadap kebutuhan individu juga ditunjukkan melalui sikap pemimpin yang selalu membuka ruang komunikasi bagi pegawai untuk menyampaikan masalah atau hambatan yang dihadapi dalam bekerja. Tindakan ini mencerminkan bagaimana pemimpin memahami bahwa setiap individu memiliki kebutuhan dan potensi yang berbeda. Namun pengembangan pada pegawai kurang terlaksanakan dengan baik, sebab masih banyak pegawai yang mempermasalahkan kultur dan perbedaan diantara pegawai lainnya, permasalahan pertimbangan individu ini ada pada SDM yang dipimpin, kurangnya evaluasi kinerja tidak menyadarkan pegawai akan kesalahan pada masa kerjanya seperti terlambat saat jam masuk maupun terlambat pada target kerjanya.

## **KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional yang diterapkan oleh Pemimpin Kelurahan Panunggangan Utara berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemimpin mampu menjadi teladan dengan menunjukkan integritas, kedisiplinan, dan transparansi dalam menjalankan tugas. Hal ini mendorong terciptanya kepercayaan dari pegawai dan masyarakat. Selain itu, motivasi yang diberikan oleh pemimpin melalui penghargaan dan budaya kekeluargaan berhasil meningkatkan semangat kerja dan memperkuat hubungan antarpegawai. Pemimpin juga mendorong inovasi dan kreativitas pegawai melalui pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi dan diskusi rutin untuk menemukan solusi yang lebih efektif dalam menghadapi kendala pelayanan. Kepemimpinan ini tidak hanya berfokus pada penyelesaian tugas-tugas administratif, tetapi juga berusaha membangun lingkungan kerja yang inovatif, berorientasi pada pelayanan masyarakat. Namun demikian, implementasi kepemimpinan transformasional juga

menghadapi beberapa kendala, seperti kurangnya pelatihan bagi pegawai sebab masih banyak pegawai yang tidak disiplin pada jam waktu kerja dan membebani perihal perbedaan kultur dan sifat dari banyaknya pegawai. Di sisi lain, perhatian terhadap kebutuhan individu, baik pegawai maupun masyarakat, menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan responsif.

#### **Saran**

- a. Pemimpin perlu mempertahankan konsistensi dalam memberikan teladan serta mengedepankan transparansi dalam pengambilan keputusan.
- b. Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dapat lebih ditingkatkan untuk memperkuat inovasi dalam pelayanan publik.
- c. Perlu diadakannya sistem evaluasi rutin yang lebih terstruktur untuk memantau kinerja pegawai sekaligus meningkatkan kesadaran mereka terhadap pentingnya kedisiplinan.
- d. Pemimpin dapat memperluas penerapan teknologi dalam pelayanan public untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas bagi masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- A. H. (2011). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Budaya Organisasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen dan Kewirausahaan*, 25-26.
- A. K. (2014). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Iklim Sekolah, Kinerja Mengajar Guru terhadap Produktivitas Sekolah. *MIMBAR*.
- Bharata, A. A. (2005). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*.
- BPK.go.id. (2012, Oktober 29). Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. From Peraturan bpk.go.id: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/5311/pp-no-96-tahun-2012>
- BPS.go.id. (2024, Juli 25). BADAN PUSAT STATISTIK KOTA TANGERANG. From bps.go.id: <https://tangerangkota.bps.go.id/id/statistics-table/1/MzYzIzE%3D/penduduk--distribusi-persentase-penduduk--kepadatan--penduduk--rasio-jenis-kelamin-penduduk-menurut-desa--kelurahan-di-kecamatan-pinang--2022.html>
- H. R. (2019). Kepemimpinan Transformasional. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 5-6.
- Hina, & Saleem. (2015). The Impact of Leadership Styles on Job Satisfaction and Mediating Role of Perceived Organizational Politics.
- Kartikaningdyah. (2013). Analisis Index Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang. *Jurnal Integrasi*.
- M. F., S. A., & Rachmatullaily. (2018). Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Inovator*, 91.
- Nur, & et.all. (2021). Konsep Kepemimpinan Transformasional. *CERDIKA: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 842-843.
- P. H., & et.all. (2023). Kepemimpinan Transformasional. *Jurnal Manajemen*, 85-86.
- P. H., Tia Astaivada, & et.all. (2023). Kepemimpinan Transformasional. *Jurnal Manajemen Kreatif dan Inovasi*, 87.
- Permata, E. A., J. W., & Radjikan. (2024). Gaya Kepemimpinan Lurah Dalam meningkatkan Kinerja Pegawai Dikantor Kelurahan Manukan Kulon Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. *PRAJA OBSERVER: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 72.
- Ratmianto, & Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar.
- Ratmianto. (2005). TEKNIK, MEKANISME DAN MODEL PENILAIAN KINERJA APARATUR PEMERINTAH. *Jurnal administrasi Publik*.
- S., & Burhanudin. (2015). *TEORI PRILAKU ORGANISASI*.
- W., & et all. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional, Motivasi, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi*, 467.