



## Transformasional Leadership dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan di Kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan

### INFO PENULIS

Decilia Yauwalata  
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)  
[deciliyauwalata@gmail.com](mailto:deciliyauwalata@gmail.com)

### INFO ARTIKEL

ISSN: 2808-1307  
Vol. 5, No. 3, Desember 2025  
<https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh>

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

### Saran Penulisan Referensi:

Yauwalata, D. (2025). Transformasional Leadership dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan di Kantor Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (3), 5888-5892.

### Abstrak

Kecamatan Kebayoran Baru, sebagai unit pelayanan publik di wilayah Jakarta Selatan, menghadapi sejumlah tantangan, seperti ketimpangan mutu pelayanan, komunikasi internal yang belum optimal, serta pemberdayaan pegawai yang belum merata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan kepemimpinan transformasional dapat berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kebayoran Baru. Teori yang digunakan adalah teori kepemimpinan transformasional dari Bass dan Avolio, yang terdiri atas empat dimensi utama: idealized influence, inspirational motivation, intellectual stimulation, dan individualized consideration. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara mendalam dengan camat dan pegawai, serta dokumentasi kebijakan dan aktivitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa camat telah menerapkan keempat dimensi kepemimpinan transformasional secara nyata, yang berdampak pada peningkatan semangat kerja pegawai, kedisiplinan, inovasi pelayanan, dan profesionalisme dalam menghadapi masyarakat. Namun demikian, penelitian ini juga telah menemukan sejumlah kendala, antara lain ialah koordinasi antarbagian yang masih lemah, keterbatasan sarana prasarana pendukung, serta akses pelatihan yang belum menjangkau seluruh pegawai secara merata. Untuk itu, disarankan agar instansi kecamatan memperkuat sinergi internal, mengembangkan budaya kerja kolaboratif dan adaptif, serta menyediakan forum inovasi yang mendorong partisipasi semua elemen organisasi. Selain itu, penting bagi masyarakat untuk dilibatkan dalam proses evaluasi pelayanan guna menciptakan akuntabilitas bersama. Pegawai juga diharapkan lebih proaktif dalam meningkatkan kompetensi, mengembangkan kreativitas kerja, dan menjaga integritas sebagai bagian dari transformasi birokrasi pelayanan publik yang berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Kepemimpinan Transformasional, Kinerja Pelayanan, Pelayanan Publik

### Abstract

Kebayoran Baru Sub-district, as a public service unit in South Jakarta, is facing several challenges such as uneven service quality, suboptimal internal communication, and limited employee empowerment. This study aims to assess the extent to which transformational leadership contributes to improving public service performance at the Kebayoran Baru Sub-district Office. The theoretical foundation is based on Bass and Avolio's transformational leadership model, which includes four core dimensions: idealized influence, inspirational motivation, intellectual stimulation, and individualized consideration. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through field observations, in-depth interviews with sub-district officials and staff, as well as document analysis. Findings show that the sub-district head has consistently implemented all four dimensions of transformational leadership. These efforts have led to improvements in employee morale, discipline, service innovation, and professionalism in responding to citizens' needs. However, the study also identifies key obstacles, including weak interdepartmental coordination, limited infrastructure and facilities, and unequal access to training and skill development programs. Therefore, the study recommends strengthening internal synergy, fostering a collaborative and adaptive work culture, and creating innovation platforms that encourage active participation across all organizational levels. Additionally, involving the community in service evaluation processes is crucial for enhancing transparency and shared accountability. Employees are encouraged to be more proactive in building their competencies, fostering innovation, and upholding integrity as part of a broader bureaucratic transformation toward sustainable public service excellence.

**Key Words :** Transformational Leadership, Service Performance, Public Service

### A. Pendahuluan

Dalam era globalisasi yang penuh dinamika, dunia kerja mengalami transformasi besar di berbagai sektor. Perubahan teknologi, meningkatnya tuntutan masyarakat, dan ekspektasi kualitas layanan yang semakin tinggi menjadi tantangan nyata bagi organisasi. Kondisi ini menuntut organisasi untuk mampu beradaptasi secara cepat dan tepat terhadap perubahan lingkungan eksternal (Firdaus & Kuswinarno, 2024).

Manajemen sumber daya manusia dalam hal ini menjadi aspek krusial untuk menciptakan organisasi yang tangguh, adaptif, dan berdaya saing. Sumber daya manusia bukan hanya sekadar aset, tetapi merupakan motor penggerak utama dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi. Tanpa manajemen SDM yang baik, organisasi akan kesulitan menghadapi tantangan global.

Salah satu faktor penting dalam manajemen sumber daya manusia adalah kepemimpinan. Kepemimpinan tidak hanya sebatas kemampuan mengarahkan atau mengontrol bawahan, tetapi juga seni memengaruhi, memotivasi, dan menginspirasi mereka untuk mencapai tujuan bersama (Siagian, 2021). Oleh karena itu, gaya kepemimpinan yang diterapkan seorang pemimpin memiliki dampak langsung pada semangat kerja, loyalitas, dan produktivitas pegawai (Gede et al., 2024).

Sejarah perkembangan teori kepemimpinan menunjukkan evolusi signifikan. Pendekatan awal berfokus pada sifat bawaan (trait approach), kemudian berkembang menjadi pendekatan perilaku (behavioral approach), dan selanjutnya menekankan konteks situasi (situational approach) (Candra, 2024). Namun, dalam perkembangan terkini, gaya kepemimpinan transformasional dianggap lebih relevan menghadapi kompleksitas organisasi modern.

Kepemimpinan transformasional adalah pendekatan yang berorientasi pada perubahan dan pengembangan kapasitas individu untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi (Lamirin et al., 2023). Pemimpin transformasional mampu membangkitkan komitmen, loyalitas, dan motivasi pegawai dengan cara menginspirasi, memberikan teladan, serta memperhatikan kebutuhan personal bawahan (Asman & Rony, 2023; Zaky, 2022).

Kualitas layanan publik pada akhirnya menjadi tolok ukur utama kinerja organisasi. Pelayanan yang cepat, ramah, transparan, dan responsif akan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat (Damayanti & Harsono, 2021). Organisasi yang mampu memberikan layanan berkualitas juga memiliki peluang lebih besar untuk mempertahankan kepercayaan publik (Cahyani et al., 2024). Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat merusak citra organisasi dan melemahkan kinerjanya (Nalibratawati et al., 2024).

Kotler dan Keller dalam Cahyani et al. (2024) menekankan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor kunci daya saing organisasi. Layanan yang bermutu tinggi menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara organisasi dan masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya terkait dengan produk fisik, melainkan juga keseluruhan pengalaman masyarakat dalam berinteraksi dengan organisasi

Sejumlah studi empiris mendukung pengaruh positif kepemimpinan transformasional terhadap kinerja organisasi. Pradana dan Andriyani (2021) menemukan bahwa gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja tugas dan kontekstual. Penelitian lain oleh Muhammad et al. (2023) membuktikan bahwa kepemimpinan transformasional berkontribusi langsung pada komitmen organisasi yang pada akhirnya memperkuat kinerja pegawai.

Selain itu, Rifqi & Subroto (2022) juga menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil serupa ditemukan oleh Hadiyatno (2024) di sektor industri manufaktur, bahwa pemimpin transformasional mampu membangkitkan motivasi dan membangun lingkungan kerja yang mendukung kreativitas serta kolaborasi.

Dalam konteks pelayanan publik, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan berkualitas mendorong lahirnya reformasi birokrasi. Hal ini membuat implementasi kepemimpinan transformasional semakin urgen, karena birokrasi dituntut untuk adaptif, inovatif, dan responsif (Mahpudin, 2022; Hartoyo, 2022). Menurut Dadang (2023), pemimpin publik harus memiliki kemampuan untuk memahami kebutuhan masyarakat dan menciptakan strategi inovatif guna meningkatkan kualitas layanan.

Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan, melalui UP PTSP, merupakan unit pelayanan publik yang bertugas memberikan layanan perizinan dan non-perizinan. Berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan telah dilakukan, seperti program "SOBAT ARTIS" yang menyediakan layanan konsultasi desain lingkungan. Namun, hasil studi awal menunjukkan masih terdapat kesenjangan antara visi kepemimpinan dengan praktik di lapangan, terutama terkait komunikasi, pengembangan pegawai, dan dorongan inovasi.

Hal ini sejalan dengan pandangan Surjadi (2009) bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berdasarkan asas pemerintahan yang baik, yakni transparansi, akuntabilitas, daya tanggap, dan keadilan. Oleh sebab itu, penerapan gaya kepemimpinan transformasional menjadi relevan agar Kecamatan Kebayoran Baru mampu menciptakan pelayanan yang lebih adaptif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan kepemimpinan transformasional di Kecamatan Kebayoran Baru Jakarta Selatan. Fokus penelitian diarahkan pada sejauh mana gaya kepemimpinan ini berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik serta bagaimana kendala implementasi dapat diatasi secara efektif.

## **B. Metodologi**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, pada Mei-Juli 2025 dengan fokus pada implementasi kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Paradigma yang digunakan adalah konstruktivisme, karena penelitian ini berupaya memahami makna yang dibangun melalui interaksi sosial (Lincoln & Guba, 1985; Moleong, 2017). Jenis penelitian adalah kualitatif dengan desain studi kasus, yang menurut Yin (1996) tepat untuk menjawab pertanyaan "bagaimana" dan "mengapa" suatu fenomena sosial terjadi.

Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder (Nasution, 2023). Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan enam informan yang meliputi Camat, Sekretaris, pegawai, serta tokoh masyarakat. Data sekunder berasal dari dokumen, laporan, arsip, dan literatur yang relevan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, serta dokumentasi (Ardiansyah et al., 2023) untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh.

Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles & Huberman (1994) melalui tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Temuan lapangan kemudian dikaitkan dengan empat dimensi kepemimpinan transformasional menurut Bass & Avolio, yaitu Idealized Influence, Inspirational Motivation, Intellectual Stimulation, dan Individualized Consideration.

### C. Hasil dan Pembahasan

Kepemimpinan transformasional di Kantor Kecamatan Kebayoran Baru berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan mengacu pada teori Bass dan Avolio, Camat berfungsi sebagai agen perubahan yang menginspirasi, memberi teladan, serta memberdayakan pegawai untuk tumbuh secara profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Penerapan kepemimpinan ini didukung oleh keterbukaan, partisipasi, keteladanan, serta dukungan kerja tim yang kuat. Camat terlibat langsung dalam pelayanan, membangun komunikasi dua arah, dan menyediakan ruang inovasi bagi pegawai. Namun, masih ada kendala berupa koordinasi internal yang belum optimal, komunikasi yang belum merata, serta keterbatasan kesempatan pengembangan karir bagi sebagian pegawai.

Faktor pendukung kepemimpinan transformasional di antaranya adalah gaya kepemimpinan terbuka, semangat kerja tim, keteladanan, serta komitmen pada pengembangan SDM. Sedangkan faktor penghambat meliputi budaya birokrasi yang kaku, padatnya beban kerja administratif, kurangnya kepercayaan diri pegawai, serta perbedaan sikap antar generasi dalam menghadapi perubahan.

Dalam praktiknya, Camat menerapkan empat dimensi kepemimpinan transformasional: Idealized Influence melalui keteladanan dan kepercayaan; Inspirational Motivation lewat motivasi kerja dan visi bersama; Intellectual Stimulation dengan dorongan berpikir kritis serta ide kreatif; dan Individualized Consideration melalui perhatian terhadap pengembangan karir dan hubungan personal dengan pegawai.

Hasilnya, penerapan kepemimpinan transformasional berdampak positif pada peningkatan kedisiplinan, profesionalisme, inovasi layanan, serta kepuasan masyarakat. Data perbandingan tahun 2024–2025 menunjukkan peningkatan signifikan pada kecepatan layanan, penurunan jumlah pengaduan, serta peningkatan kualitas respons terhadap masyarakat, menegaskan bahwa gaya kepemimpinan ini mampu memperkuat pelayanan publik secara menyeluruh.



Gambar 1. Front Liner Kecamatan Kebayoran Baru  
(Sumber: Dokumentasi Lapangan, Kecamatan Kebayoran Baru (2025))

### D. Kesimpulan

Penerapan kepemimpinan transformasional di Kantor Kecamatan Kebayoran Baru telah berjalan dengan menerapkan keempat dimensi Bass & Avolio, yaitu Idealized Influence, Inspirational Motivation, Intellectual Stimulation, dan Individualized Consideration, yang berdampak pada peningkatan disiplin, profesionalisme, serta kualitas pelayanan publik. Penerapan ini didukung oleh keteladanan pimpinan, kepemimpinan partisipatif, komitmen pengembangan SDM, dan ruang inovasi, namun masih dihadapkan pada hambatan berupa koordinasi internal yang kurang optimal, keterbatasan fasilitas, serta budaya birokrasi yang kaku. Upaya perbaikan dilakukan melalui peningkatan interaksi dengan masyarakat, pemerataan komunikasi internal, pelatihan inovasi, serta pengembangan karier pegawai sehingga tercipta budaya kerja yang adaptif, inovatif, dan partisipatif. Oleh karena itu, disarankan agar instansi kecamatan memperkuat penerapan kepemimpinan transformasional dengan peningkatan pelatihan dan komunikasi dua arah, pegawai lebih proaktif dalam mengembangkan kompetensi serta menjaga integritas, dan masyarakat berperan aktif memberikan masukan serta evaluasi untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih transparan, responsif, dan sesuai kebutuhan.

## E. Referensi

- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239.
- Armiyanti, A., Sutrisna, T., Yulianti, L., Lova, N. R., & Komara, E. (2023). Kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan kinerja layanan pendidikan. *Jurnal Educatio*, 9(2), 1061–1070. <https://doi.org/10.31949/educatio.v9i2.5104>
- Asman, Z., & Rony, Z. T. (2023). Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap produktivitas kerja: Studi analisis tinjauan literatur sistematis. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 1(1), 68–87.
- Bismoko, A. B., Suwandi, J. C., & Hellyani, C. A. (2023). Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap work engagement pada organisasi perusahaan. *Muqaddimah: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 1(3), 191–205.
- Candra, D. M. (2024). Teori dan gaya kepemimpinan dalam membentuk karakter dan SDM yang unggul. *Jurnal Rimba: Riset Ilmu Manajemen Bisnis dan Akuntansi*, 2(3), 356–368. <https://doi.org/10.61132/rimba.v2i3.1166>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Dadang, A. M. (2023). Pentingnya kepemimpinan dalam pelayanan publik. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 3(1), 133–139.
- Gede, I. P., Santana, A., Eddy, A. A. N., & Gorda, S. (2024). Eksplorasi gaya kepemimpinan dalam mewujudkan kepuasan kerja dan loyalitas anggota keluarga pabrik kata-kata Joger. *PEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan)*, 8(2), 549–563.
- Hadiyatno, D. (2024). Peran pemimpin transformasional dalam meningkatkan kinerja organisasi: Studi kasus pada industri manufaktur. *Journal of International Multidisciplinary Research*, 2(5), 45–57. <https://doi.org/10.62504/jimr424>
- Harsoyo, R. (2022). Teori kepemimpinan transformasional Bernard M. Bass dan aplikasinya dalam peningkatan mutu lembaga pendidikan Islam. *Southeast Asian Journal of Islamic Education Management*, 3(2), 247–262.
- Hartoyo, M. (2022). Implementasi reformasi birokrasi, kepemimpinan transformasional, pelatihan dan kompetensi pegawai terhadap kinerja pelayanan di KPPBC Tipe Madya Bea Cukai Kediri. *Otonomi*, 22(2), 445–460.
- Lamirin, L., Santoso, J., & Selwen, P. (2023). Penerapan strategi kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan kinerja organisasi pendidikan. *Jurnal Ilmiah Kanderang Tingang*, 14(2), 1–31.
- Mahpudin, M. (2022). Inovasi pelayanan publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia. *Matra Pembaruan*, 6(2), 107–117. <https://doi.org/10.21787/mp.6.2.2022.107-117>
- Nenobais, D. H. (2020). *Servant leadership: Belajar dari sosok Daniel Alexander sang pendidik dan pembidik generasi*. Lautan Pustaka.
- Northouse, P. G. (2018). *Leadership: Theory and practice (8th ed.)*. Sage Publications.
- Rachmawati, R. (2019). *Kepemimpinan dan pengembangan organisasi*. Kencana.
- Rifqi, M. A., & Subroto, M. (2022). Analisis penerapan kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di LPKA Kelas I Palembang. *Jurnal Komunikasi Hukum*, 8(2), 860–870. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jkh>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior (16th ed.)*. Pearson Education.
- Siagian, S. P. (2021). *Teori dan praktik kepemimpinan*. Bumi Aksara.
- Surjadi. (2009). *Manajemen pelayanan publik: Teori dan implementasi*. Sinar Grafika.
- Trisnawati, T. (2024). Penerapan kepemimpinan transformasional dalam upaya meningkatkan kinerja guru di MAN 5 Tasikmalaya. *Educational: Jurnal Inovasi Pendidikan dan Pengajaran*, 4(2), 108–121.
- Wibowo. (2017). *Manajemen kinerja*. Rajawali Pers.