



ANALISIS PENERAPAN KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI LPKA KELAS I PALEMBANG

M. Afief Rifqi, Mitro Subroto

Politeknik Ilmu Pemasaran

E-mail: subrotomitro07@gmail.com

Info Artikel

Masuk: 1 Juni 2022

Diterima: 12 Juli 2022

Terbit: 1 Agustus 2022

Keywords:

Transformational Leadership Style, Performance.

Kata kunci:

Gaya Kepemimpinan Transformasional, Kinerja.

Abstract

The Child Special Guidance Institution or abbreviated as LPKA is a place for children to serve their criminal period. LPKA itself is a Technical Implementing Unit whose position is under and at the same time responsible to the Director General of Corrections. Transformational leadership is a process in which leaders and their subordinates strive to achieve higher levels of morality and motivation. According to Bass and Avolio (1994), transformational leadership styles that affect employee performance in order to create goals include dimensions/behaviors or better known as 4-I which is then applied to the Palembang Class I LPKA. preparation of the organization's vision, mission, goals, and program activities. The inspirational motivation component possessed by superiors is not only using one leadership style but always looking at the situations and conditions they face. The intellectual stimulation component is the superior instilling work completion in a deft, timely manner, and the superior also avoids patronizing the employees but invites them to cooperate with each other. The individualized consideration component is the supervisor always follows up on employee needs, always holds workshops or training.

Abstrak

Lembaga Pembinaan Khusus Anak atau disingkat dengan LPKA merupakan tempat Anak menjalani masa pidananya. LPKA merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis yang kedudukannya berada di bawah dan sekaligus bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal

Corresponding Author:

M. Afief Rifqi, e-mail :

Pemasyarakatan. Kepemimpinan transformasional adalah sebuah proses apabila pimpinan dan para anggota dibawahnya berusaha mencapai tingkat moralitas dan motivasi yang lebih tinggi. Menurut Bass dan Avolio (1994), gaya kepemimpinan transformasional yang memengaruhi kinerja pegawai agar terciptanya tujuan meliputi dimensi/perilaku atau lebih dikenal dengan 4-I yang kemudian diterapkan di LPKA Kelas 1 Palembang adalah Komponen *idealized influence* yang dimiliki Atasan yaitu selalu melibatkan pegawai dalam penyusunan visi, misi, tujuan, dan program kegiatan organisasi. Komponen *inspirational motivation* yang dimiliki Atasan adalah tidak hanya memakai satu gaya kepemimpinan tapi selalu melihat situasi dan kondisi yang dihadapi. Komponen *intellectual stimulation* yaitu atasan menanamkan penyelesaian kerja secara cekatan, tepat waktu, dan atasan juga menghindari menggurui para pegawai tetapi mengajak untuk salingbekerja sama. Komponen *individualized consideration* yaitu atasan selalu menindaklanjuti kebutuhan pegawai, selalu mengadakan workshop atau pelatihan.

@Copyright 2022.

PENDAHULUAN

Suatu organisasi, baik organisasi publik maupun swasta, pasti akan senantiasa berusaha untuk dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, melalui langkah-langkah maupun strategi yang efektif dan efisien. Bagi organisasi publik, salah satu tujuan yang ingin dicapai adalah memberikan pelayanan publik yang optimal dan tepat sasaran bagi masyarakat. Pemberian pelayanan publik yang baik sangat penting bagi organisasi publik, karena memengaruhi keberhasilan dalam mencapai tujuan. Apalagi organisasi publik memang merupakan organisasi yang bertugas untuk mengatasi segala permasalahan yang timbul di masyarakat. Pelayanan publik sendiri merupakan bagian dari kegiatan administrasi publik yang melibatkan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan publik (Saputro, 2015).

Kondisi pelayanan publik di negara berkembang dan negara maju sangat berbeda. Salah satunya adalah kualitas pelayanan publik di negara berkembang masih tergolong rendah. Pelaksanaan pelayanan publik sebagai hak-hak sosial dasar masyarakat di dalam realita masih banyak mendapatkan hambatan maupun penyimpangan. Salah satu bentuk penyimpangan yang sering terjadi adalah KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme). Negara dan Pemerintah menjadi dasar utama bagi warga negara dalam mendapatkan perlindungan, pelayananserta pemenuhan hak-hak warga negara. Sehingga, penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Dalam eningkatkan kualitas pelayanan publik, dibutuhkan juga peningkatan kinerja organisasi secara maksimal.

Untuk mencapai kinerja organisasi secara maksimal dan terwujudnya pelayanan publik yang baik maka dibutuhkan peran gaya kepemimpinan. Hal ini

dikarenakan seringkali yang menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan maupun kegagalan suatu organisasi adalah kualitas dari pemimpin organisasi tersebut. Mengingat pemimpin memiliki peran utama atau sebagai pengambil keputusan untuk menentukan strategi yang akan diterapkan oleh organisasi terkait. Kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang dapat memotivasi, membimbing, mengarahkan, dan menggerakkan pegawai untuk semangat bekerja. Sehingga dengan diterapkannya model kepemimpinan yang tepat, mampu mendukung terciptanya lingkungan kerjayang produktif demi menunjang terciptanya kinerja yang maksimal.

Namun, kenyataan saat ini menampilkan bahwa masih banyak organisasi publik atau birokrasi yang tidak dapat menerapkan kepemimpinan dengan baik. Lemahnya kualitas dan kompetensi yang dimiliki oleh para pemimpin sektor publik otomatis memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) yang terjadi di Indonesia, mayoritas dilakukan oleh para pemimpin sektor publik. Hal ini kemudian yang menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Permasalahan ini merupakan suatu hal yang serius dan harus menjadi perhatian. Mengingat masalah *public trust* atau kepercayaan publik sangat memengaruhi keberhasilan kepemimpinan dan kepengikutan di sektor publik

Adanya berbagai permasalahan tersebut menunjukkan bahwa dibutuhkan model kepemimpinan sektor publik yang efektif dalam suatu organisasi publik. Dalam sektor publik sendiri, terdapat 2 (dua) model kepemimpinan, salah satunya, yaitu kepemimpinan transformasional. Kepemimpinan transformasional adalah model kepemimpinan yang mengedepankan rasa saling percaya antara pemimpin dengan yang dipimpin. Selain itu, model kepemimpinan ini memiliki kelebihan dalam hal memulihkan, memelihara, dan membangun kepercayaan publik. Bahkan, model kepemimpinan tersebut berhasil diterapkan oleh Herry Zudianto ketika menjabat sebagai Wali Kota Yogyakarta, serta berdampak pada peningkatan pelayanan publik dan meminimalisir praktik-praktik korupsi (Zuhriyati & Rahmawati, 2014).

Pelayanan publik menurut Moenir (2006) adalah semua kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang yang dilandasi oleh faktor material melalui prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kebutuhan rang lain yang sesuai dengan haknya. Selain itu menurut Hardiansyah (2011) pelayanan merupakan kegiatan guna memenuhi kebutuhan orang lain dengan memberikan pelayanan yang memberikan rasa kepuasan terhadap pelayanan tersebut. Sedangkan menurut Rasyid dalam Resdiana (2016) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan atau melayani kebutuhan masyarakat yang mempunyai kepentingan atau keperluan pada organisasi sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, dimana pelayanan ini diberikan untuk orang banyak bukan untuk diri sendiri sehingga dapat menciptakan setiap masyarakat dapat mengembangkannya.

Pada pelayanan publik salah satu aspek penting yang harus ditingkatkan adalah kualitas pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan publik yang berkualitas akan memberikan dampak baik bagi kebutuhan dari penerima layanan. Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Booms dalam Anwar (2015) merupakan pengukuran sejauh mana

keberhasilan penyampaian layanan yang diberikan, dimana penyediaan layanan yang berkualitas yang diberikan dapat menyesuaikan dengan harapan pengguna layanan dengan menggunakan landasan kerjayang konsisten. Sedangkan menurut Dwiyanto (1995) kualitas pelayanan menjadi bagian penting dalam menjalankan pelayanan publik, kualitas pelayanan seringkali membentuk image masyarakat terhadap pelayanan publik tersebut. Jadi penyedia layanan publik harus memberikan pelayanan yang berkualitas agar terciptanya image yang baik dimata masyarkat karena penyedia layanan publik berhasil menyelesaikan kebutuhannya.

Gaya Kepemimpinan Transformasional

a. Definisi Kepemimpinan

Menurut Kartono (2016:51) menyatakan bahwa pemimpin merupakan seseorang yang memiliki pribadi superioritas, sehingga memiliki wibawa dan memiliki kekuasaan untuk menggerakkan orang lain dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai tujuan tertentu. Maka pemimpin itu harus memiliki kelebihan sehingga mendapatkan respek, pengakuan dan dipatuhi oleh bawahannya. Kemudian menurut Robbin dalam (Rinando dan Rahardjo 2019) menyebutkan bahwa kepemimpinan memiliki kemampuan dalam mempengaruhi suatu kelompok untuk mencapai tujuan.

Pengaruh ini bisa dirasakan secara formal dan nonformal, formal seperti adanya kekuasaan diorganisasi dan nonformal. Selain itu terdapat beberapa ahli lain yang menelaah lebih dalam mengenai makna dari kepemimpinan seperti yang dikemukakan oleh Waldock and Rawat (2004:22) kepemimpinan membawakan pengaruh begitu besar, kepemimpinan tidak dapat dihubungkan dengan posisi atau jabatan tertentu tetapi dihubungkan dengan pada kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan bersama.

b. Kepemimpinan Transformasional

menurut Ancok dalam (Kuswanto 2017) adalah kepemimpinan yang dapat mengembangkan inovasi, mampu memberdayakan karyawan dan organisasi ke dalam suatu pemikiran yang sama, mengembangkan visi dan misi, serta pemahaman tentang tujuan organisasi yang membawa perubahan yang terus membaik dengan pengolahan aktivitas kerja dengan memanfaatkan keahlian, kemampuan, bakat, ide dan pengalaman sehingga setiap karyawan merasa terlibat aktif dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan. Menurut Bass dan Avolio (1994) kepemimpinan transformasional memiliki karakteristik sebagai berikut:

1) Karismatik

Karismatik merupakan perilaku pemimpin yang menjadi salah satu kekuatan dalam perilaku kerja kepemimpinan transformasional untuk memberikan motivasi kepada bawahan agar bisa melakukan tugas lebih keras lagi agar tercapaian tujuan yang diinginkan. Seorang pemimpin yang berkarisma akan mudah dikagumi dan dihormati karena dianggap memiliki visi, misi dan nilai tinggi dalam mencapai tujuan. Hal ini menjadikan pemimpin yang

berkarisma memiliki pengaruh sangat besar sehingga sangat mudah diikuti oleh bawahannya sehingga pekerjaan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemimpin tersebut. Oleh karena itu pemimpin yang karismatik memiliki beberapa unsur berikut: a) Kejujuran b) Keteladanan

c) Beribawa d) Memiliki semangat yang tinggi

2) Inspirasional

Seorang pemimpin mampu memberikan inspirasi bagi bawahannya untuk memberikan keyakinan bahwa tujuan pasti dapat dicapai dengan cara partisipasi antara pemimpin dan bawahan bekerja sama dan melakukan komunikasi yang intens, jika ada permasalahan dan kesalahan dalam melakukan tugas diharapkan bawahan dapat belajar lagi dari kesalahan tersebut sehingga keberhasilan dapat dicapai dengan maksimal. Pemimpin yang inspiratif dapat dilihat dari perilaku berikut: a) Memberikan inspirasi b) Memberikan motivasi c) Percaya diri d) Meningkatkan rasa optimis

3) Stimulasi Intelektual

Stimulasi intelektual merupakan upaya pemimpin dalam memberikan dukungan dan dorongan kepada bawahannya untuk lebih kreatif dan inovasi dalam menghadapi persoalan dengan cara pandang yang baru. Sehingga bawahan dapat memecahkan permasalahan secara teliti dan mendapatkan ide-ide baru dan mendapatkan solusi dari sebuah permasalahan. Stimulasi intelektual memiliki beberapa unsur sebagai berikut: a) Inovatif b) Professional c) Memiliki ide kreatif

4) Konsiderasi Individu

Konsiderasi individu adalah bentuk perhatian pemimpin terhadap kebutuhan individu untuk meningkatkan prestasi dan perkembangan kinerja tentu saja dengan komunikasi yang lancar kepada pemimpin. Pemimpin berusaha memotivasi bawahannya untuk berpikir kedepan dan menemukan gagasan terbaru dalam

5) mengembangkan potensi individu masing-masing, pemimpin akan melakukan pengawasan kepada bawahannya dengan tindakan konsultasi. Konsiderasi individu memiliki beberapa unsur sebagai berikut: a) Toleransi b) Adil c) Partisipatif d) Pelatihan dan pemberdayaan anggota.

Kualitas Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Pasolong (2011) merupakan semua kegiatan yang dilakukan oleh pemberi jasa pelayanan yaitu pemerintah kepada sejumlah manusia yang setiap kegiatannya menguntungkan suatu kumpulan dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada benda fisik. Sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih (2012) pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan, baik pelayanan berupa barang maupun pelayanan berupa jasa yang dimana prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan, sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat atau upaya penyelenggaraan perundang-undangan. Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004 menjelaskan

bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan yang dibutuhkan oleh penerima layanan. Adapun definisi lain tentang pelayanan publik seperti menurut Surjadi (2012) pelayanan publik adalah segala upaya suatu Negara guna untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga Negara seperti pelayanan jasa, pelayanan barang dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemberian pelayanan harus memiliki asas-asas pelayanan publik seperti berikut:

- 1) **Transparansi**
Transparansi merupakan suatu keterbukaan atau tidak adanya rahasia sebuah pemerintah atas semua tindakan yang dilakukan dan kebijakan yang diambil, sehingga rakyat tahu bagaimana kerja pemerintah. Sehingga terciptanya kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah.
 - 2) **Akuntabilitas pertanggungjawaban mengenai integritas, mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan serta pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pemimpin atau perwakilan dalam sebuah institusi baik itu pemerintah daerah maupun pemerintah desa.**
 - 3) **Kondisional**
Kondisional yaitu menyesuaikan dengan kondisi dan kemampuan dalam melakukan pelayanan dengan tetap mengedepankan prinsip efektifitas dan efisien.
 - 4) **Partisipatif**
Partisipatif merupakan dorongan dari masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dengan memberikan saran, mencurahkan aspirasi dan mewujudkan kebutuhan masyarakat.
 - 5) **Kesamaan hak**
Kesamaan hak ini juga dimaksudkan dengan tidak adanya diskriminasi atau membedakan dalam hal apapun seperti agama, suku, ras, gender, golongan dan status ekonomi.
 - 6) **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Keseimbangan hak dan kewajiban merupakan kesetaraan dalam memberikan pelayanan dan penerima pelayanan harus mendapatkan apa saja dalam memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
- b. **Kualitas Pelayanan**
Kualitas pelayanan menurut Riyan (2018) merupakan kondisi yang memiliki hubungan dengan sebuah pelayanan berupa pelayanan barang, pelayanan jasa yang dimana merupakan proses lingkungan dalam memenuhi kebutuhan yang diharapkan. Selain itu menurut Zauhar (2005) kualitas pelayanan merupakan penyesuaian pada rincian-rincian yang dimana kualitas pelayanan ini dilihat sebagai keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan dengan terus mengontrol jalannya pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Menurut Sampara (2000) kualitas pelayanan adalah standar yang harus dicapai seseorang atau sekelompok organisasi yang memberikan pelayanan, kualitas pelayanan ini menjadi dasar atas kualitas sumber daya manusia, kualitas kerja, proses dan hasil yang berwujud barang dan jasa. Dalam hal ini hasil dapat memuaskan dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

Selanjutnya untuk mengukur apakah pelayanan publik dapat dikatakan pelayanan yang memiliki kualitas baik atau tidak, menurut Parasumanan dalam Tjiptono (2012) kualitas pelayanan harus diukur dengan beberapa kriteria sebagai berikut:

1) Bukti nyata (*tangible*)

Bukti nyata yang dimaksud merupakan bukti fisik yang dapat menunjang berjalannya pelayanan publik seperti penampilan, fasilitas sarana dan prasarana dan keadaan lingkungan yang menjadi bukti nyata yang dapat diberikan.

2) Keandalan (*reliability*)

Keandalan yaitu kemampuan yang dimiliki dari unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dapat terselesaikan dengan tepat dan terpercaya, serta adanya ketepatan waktu dan penyamarataan pelayanan untuk masyarakat.

3) Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat serta memberikan informasi yang jelas.

4) Jaminan (*assurance*)

Jaminan yang dimaksud adalah dimana penerima layanan mendapatkan kepercayaan dari para pegawai yang memberikan kesopansantunan dan kompetensi.

5) Empati (*empaty*)

Empati merupakan tindakan emosional dari pemberi layanan kepada penerima layanan seperti berkomunikasi, peduli dan memberi perhatian serta memahami kebutuhan pelanggan.

Gaya kepemimpinan berkenaan dengan cara-cara yang digunakan oleh manajer untuk memengaruhi bawahannya. Gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan seorang manajer pada saat ia memengaruhi perilaku bawahannya.

Para pemimpin transformasional, memengaruhi para pengikut dengan menimbulkan emosi yang kuat dan indentifikasi dengan pemimpin tersebut, namun mereka dapat juga mentransformasi para pengikut dengan bertindak sebagai seorang pelatih, guru atau mentor. Para pemimpin transformasional mencoba untuk memberi kekuasaan dan meninggikan para pengikut. Para pemimpin transformasional dapat ditemukan dalam organisasi mana saja pada tingkatan di mana saja. Kepemimpinan transformasional juga berperilaku

sebagai *super leaders*. Artinya seorang pemimpin transformasional dapat mengembangkan setiap orang menjadi *self leadership*.

Akan tetapi di lapangan ditemukan adanya hambatan dalam berkomunikasi yang mengakibatkan pegawai merasa kurang diperhatikan, diawasi, sehingga menimbulkan persepsi negatif pegawai yang berdampak pada pemberian pelayanan menjadi kurang bermutu. Hal ini sejalan dengan hasil observasi pada pra penelitian yang penulis lakukan berkaitan dengan kepemimpinan transformasional, ditemui beberapa fenomena yang mengarah pada kurang optimalnya kepemimpinan transformasional di LPKA Kelas I Palembang :

1. Lemahnya kharisma pemimpin dalam membawahi pegawainya. Salah satu indikasinya terlihat dari tidak adanya sikap keterbukaan dari seorang pimpinan terhadap pandangan pegawai tentang jalannya kegiatan lembaga.
2. Rendahnya inspirasi yang ditimbulkan oleh pimpinan pada bawahannya untuk menyelesaikan tujuan-tujuan yang lebih sulit
3. Rendahnya stimulasi intelektual yang dimiliki pimpinan. Salah satu indikasinya terlihat dari ketidakmampuan pimpinan dalam mendorong pegawai untuk selalu mengevaluasi hasil kerja pegawai.
4. Kurangnya kepekaan individual yang dimiliki pimpinan terhadap bawahannya. Salah satu indikasinya terlihat dari ketidakmampuan pimpinan dalam menyemangati pegawainya untuk mengekspresikan gagasan dan pendapat para pegawai.

Budaya Kerja perlu diketahui oleh pimpinan untuk memudahkan mereka dalam menentukan sikap, bagaimana mereka harus bertindak agar para anggotanya bisa diarahkan menuju suatu sikap dan perilaku yang akan berguna untuk mencapai tujuan organisasi. Berkaitan dengan budaya kerja tersebut, terdapat fenomena budaya kerja pada LPKA Kelas I Palembang. Sehingga, perlu diteliti lebih lanjut terkait penerapan kepemimpinan transformasional pada organisasi publik di Indonesia, dalam rangka peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu, peneliti memilih judul "Analisis Penerapan Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik."

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau interpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena dan menemukan hipotesis.

Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif adalah peneliti telah memiliki definisi yang jelas tentang subyek penelitian dalam menggali informasi yang dibutuhkan. Kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti. Data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya,

bukan data yang sekedar terlihat, terucap tetapi data yang mengandung makna dibalik yang terlihat dan terucap tersebut. Untuk mendapatkan data yang pasti, maka dapat diperlukan berbagai sumber data dan berbagai teknik pengumpulan data. Bila data yang diperoleh masih diragukan dan belum memperoleh kepastian, maka penelitian masih harus terus dilanjutkan. Jadi, pengumpulan data dengan teknik triangulasi adalah pengumpulan data yang menggunakan berbagai sumber dan berbagai teknik pengumpulan data secara simultan, sehingga dapat diperoleh data yang pasti.

Metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* atau *enterpretif*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Dalam hal ini, peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena dan menemukan hipotesis. Penelitian kualitatif merupakan penelitian jenis penelitian lahir untuk menangkap arti (*meaning*) atau memahami gejala, peristiwa, fakta, kejadian, realitas atau masalah tertentu mengenai peristiwa sosial dan kemanusiaan dengan kompleksitasnya secara mendalam, dan bukan untuk menjelaskan (*to explain*) hubungan antar-variabel atau membuktikan hubungan sebab akibat atau korelasi dari suatu masalah tertentu. Kedalaman pemahaman akan diperoleh hanya jika data cukup kaya, dan berbagai perspektif digunakan untuk memotret sesuatu fokus masalah secara komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini merupakan proses pengumpulan data dari informan yang dilakukan peneliti sesuai dengan prosedur penelitian. Peneliti menggunakan metode deksriptif kualitatif tentang pengaruh pada Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas I Palembang.

Dengan adanya Pelayanan Publik yang baik maka dapat meningkatkan citra organisasi. Adapun beberapa cara memaknai Pelayanan Publik suatu organisasi apakah sudah baik atau belum yaitu berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan oleh LPKA Kelas I Palembang. sebagai hasilnya bahwa para pegawai tersebut masuk dalam tingkatan kinerja tertentu sehingga dapat dinilai dari beberapa aspek tertentu sebagai berikut: tingkat efektivitas, efisiensi, keamanan dan kepuasan pelayanan atau pihak yang dilayani.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan beberapa indikator yang dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan publik dalam suatu organisasi, yaitu sebagai berikut

:

- a. Komponen *idealized influence* yang dimiliki Kepala LPKA Kelas I Palembang yaitu kepala LPKA selalu melibatkan pegawai dalam penyusunan visi, misi, tujuan, dan program kegiatan organisasi, selalu mengadakan rapat rutin terkait dengan kendala yang dihadapi dalam program kegiatan organisasi.
- b. Komponen *inspirational motivation* yang dimiliki Kepala LPKA Kelas I Palembang yaitu kepala LPKA tidak hanya memakai satu gaya kepemimpinan

tapi selalu melihat situasi dan kondisi yang dihadapi. Nilai yang ditanamkan oleh kepala LPKA Palembang antara lain saling salam, sapa, senyum. Kepala LPKA selalu bergabung dengan pegawai saat jam istirahat, atau saat tidak ada tugas atau kewajiban yang harus diselesaikan.

- c. Komponen *intellectual stimulation* yang dimiliki Kepala LPKA Kelas I Palembang menanamkan penyelesaian kerja secara cekatan, tepat waktu, dan juga menghindari menggurui para pegawai tetapi mengajak untuk saling bekerjasama.
- d. Komponen *individualized consideration* yang dimiliki Kepala LPKA Kelas I Palembang yaitu selalu menindaklanjuti kebutuhan pegawai, selalu mengadakan workshop atau pelatihan.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut. Gaya Kepemimpinan memengaruhi kualitas pelayanan publik di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas I Palembang secara positif dan signifikan, Hasil tersebut dapat diartikan bahwa semakin tepat gaya kepemimpinan yang diterapkan, maka kualitas pelayanan publik akan semakin baik. Kualitas Pelayanan publik dapat ditingkatkan ketika gaya kepemimpinan yang digunakan tepat sehingga memotivasi kinerja pegawai. Berdasarkan hasil analisis, dapat diketahui bahwa gaya kepemimpinan memengaruhi motivasi kerja para pegawai yang kemudian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada pegawai Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas I Palembang. Temuan ini menginformasikan bahwa motivasi kerja dari seorang pemimpin yang semakin baik mampu meningkatkan kinerja pegawai sehingga meningkatnya kualitas pelayanan publik di Lembaga Pembinaan Khusus Anak Kelas I Palembang.

Saran

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi pimpinan di Lembaga Masyarakat. Membenahi gaya kepemimpinan yang telah dilaksanakan dengan memperhatikan motivasi kerja pegawai sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik di lembaga masyarakat agar organisasi tetap berjalan dengan lancar serta tidak mengalami hambatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hayat. (2014). Konsep Kepemimpinan Dalam Reformasi Birokrasi: Aktualisasi Pemimpin Dalam Pelayanan Publik Menuju Good Governance. *Jurnal Borneo Administrator*, 10(1), 59–84.
- Khoirunnisaa', K., & Maunah, B. (2021). Karakteristik Kepemimpinan Transformasional Di Lembaga Pendidikan Islam Tradisional Dan Modern. *MANAGERE : Indonesian Journal of Educational Management*, 3(2), 31–42.
- Moleong, L. J. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Professional FIS UNIVED*, 2(1), 17-30.
- Tuti, R. W. D., & Adawiyah, E. (2020). Kepemimpinan Walikota Surabaya Tri Rismaharini Sebagai Model Birokrasi Efektif. *Jurnal Ilmu Komunikasi Politik Dan Komunikasi Bisnis*, 4(1), 73-82.
- Zuhriyati, E., & Rahmawati, D. E. (2014). *Transformational Leadership in the City of Yogyakarta During Herry Zudianto 's Era*.