



Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Gaya Kepemimpinan *Servant Leadership*

Danang Nugroho

STIA Bagasasi

Alviana Cahara Setiadi

STIA Bagasasi

Daffa Anisa Putri

STIA Bagasasi

Fahrul Khoerul Imam

STIA Bagasasi

Neulis Lia Purwanti

STIA Bagasasi

Yulia Septihayati

STIA Bagasasi

Alamat: Jl. Cukang Jati no.5, Gatot Subroto, Bandung

Korespondensi penulis: neulisliamipa2@gmail.com

Abstrak. *Leaders use their leadership characteristics to manage and direct the organization towards achieving predetermined goals. Servant leadership is a leadership style that focuses on the virtues of serving and supporting the needs of others. This journal applies a qualitative descriptive method and adopts a literature review approach to evaluate various sources such as journals and news related to the concept of servant leadership. This study aims to assess the influence of servant leadership on improving the quality of public services. A service-oriented leadership style, or servant leadership, has an indirect relationship with improving the quality of services provided to the public. Leaders who implement servant leadership tend to increase organizational commitment among employees, which in turn can improve their performance. Organizational commitment, which leads to a desire to contribute more and remain part of the organization, can indirectly improve the quality of public services through increased employee commitment and performance. Leaders who embrace this principle seek to maximize their ability to strengthen organizational commitment.*

Keywords: *Leadership; Servan Leadership; Public Service*

Abstrak. Pemimpin menggunakan karakteristik kepemimpinan mereka untuk mengelola dan mengarahkan organisasi menuju pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. *Servant leadership* merupakan gaya kepemimpinan yang fokus pada keutamaan melayani dan mendukung kebutuhan orang lain. Jurnal ini menerapkan metode deskriptif kualitatif dan mengadopsi pendekatan *literature review* untuk mengevaluasi berbagai sumber seperti jurnal dan berita yang berkaitan dengan konsep *servant leadership*. Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh *servant leadership* terhadap peningkatan mutu layanan publik. Gaya kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan, atau *servant leadership*, memiliki keterkaitan tidak langsung dengan peningkatan mutu layanan yang disediakan kepada publik. Pemimpin yang menerapkan *servant leadership* cenderung meningkatkan komitmen organisasi di antara pegawai, yang pada gilirannya dapat memperbaiki kinerja mereka. Komitmen organisasi, yang mengarah pada keinginan untuk berkontribusi lebih dan tetap menjadi bagian dari organisasi, dapat secara tidak langsung meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan komitmen dan kinerja pegawai. Pemimpin yang menganut prinsip ini berupaya memaksimalkan kemampuan mereka untuk memperkuat komitmen organisasi.

Kata Kunci: *Kepemimpinan; Servan Leadership; Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Kepemimpinan adalah proses di mana seorang pemimpin memengaruhi anggota timnya untuk mencapai tujuan bersama. Memiliki sikap kepemimpinan yang tepat adalah krusial bagi setiap pemimpin agar tujuan organisasi dapat terwujud. Organisasi sering kali menghadapi rintangan dan tantangan, tetapi dengan kepemimpinan yang visioner dan tangguh, organisasi tersebut dapat terus berkembang dan tumbuh (Ramli, 2017). Setiap pemimpin dibentuk oleh karakter dan pengalaman yang unik, yang membentuk gaya kepemimpinan mereka. Karakter ini adalah nilai bawaan, sementara pengalaman meliputi pengetahuan, pengalaman hidup, pengaruh sosial, dan dinamika organisasi. Variasi dalam karakter dan pengalaman ini menghasilkan gaya kepemimpinan yang berbeda-beda dalam memengaruhi anggota tim.

Gaya kepemimpinan merujuk pada metode yang digunakan oleh seorang pemimpin untuk memengaruhi anggota timnya, dengan fokus pada tugas atau hubungan interpersonal. Keberhasilan atau kegagalan sebuah organisasi sering kali tergantung pada gaya kepemimpinan yang diterapkan, yang berdampak pada kinerja anggota, kepuasan kerja, motivasi, dan nilai-nilai organisasi (Muhajir, 2014; Mufidah, 2018)). Berbagai metode kepemimpinan termasuk otoriter, birokratik, inklusif, delegasi, transaksional, pelayanan, transformasional, dan karismatik, masing-masing memiliki pengaruhnya sendiri. Di Indonesia saat ini, gaya kepemimpinan *servant leadership* menjadi topik yang relevan karena negara menghadapi krisis kepemimpinan dimana pemimpin lebih mementingkan kepentingan pribadi daripada rakyat.

Saat ini, menemukan pemimpin yang mengadopsi metode *servant leadership* memang jarang. Banyak pemimpin yang percaya bahwa kepemimpinan berarti memiliki otoritas untuk memerintah dan mengontrol. Meskipun pandangan ini tidak sepenuhnya keliru, namun bagi pemimpin pemerintah, seperti gubernur dan walikota, melayani kebutuhan para warga merupakan tanggung jawab utama mereka. Sayangnya, banyak pemimpin publik yang tidak berhasil memenuhi peran ini. Sebuah survei yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2017 menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas layanan publik di Indonesia masih kurang memuaskan. Ditemukan bahwa sebagian besar kementerian dan lembaga, yaitu sekitar 57%, berada dalam kategori kepatuhan moderat atau zona kuning, sementara 8% lainnya berada dalam kategori kepatuhan rendah atau zona merah.

Kondisi layanan publik yang belum optimal memicu kebutuhan akan perubahan dari para pemangku kebijakan. Para pemimpin di tingkat pemerintahan, seperti gubernur, walikota, dan bupati, harus menjadi pelopor dalam usaha peningkatan mutu layanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas ini bisa tercapai bila semua pegawai bekerja dengan efektif dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pemimpin memiliki kemampuan untuk menginspirasi stafnya agar bekerja lebih baik. Gaya kepemimpinan *servant leadership* menjadi sangat relevan dalam konteks ini karena menekankan pada pentingnya menempatkan kebutuhan dan aspirasi orang lain di atas kepentingan pribadi. Dengan pendekatan *servant leadership*, diharapkan kinerja pegawai akan meningkat dan hasil kerja mereka akan lebih baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kesejahteraan pegawai berperan penting dalam meningkatkan produktifitas pegawai dalam bentuk material maupun non material (Zain, Hendriyani, Nugroho, & Ruslan, 2021). Jurnal ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana gaya kepemimpinan *servant* dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik.

KAJIAN TEORI

1. Kepemimpinan *Servant Leadership*

Dalam setiap organisasi baik yang bersifat formal maupun informal, keberadaan pemimpin sangatlah penting. Pemimpin menggunakan karakteristik kepemimpinan mereka untuk mengelola dan mengarahkan organisasi menuju pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Salutondok & Soegoto (2015), kepemimpinan adalah proses di mana pemimpin mempengaruhi stafnya untuk bekerja sama dan mengikuti aturan yang berlaku. Gaya kepemimpinan, yang berbeda-beda antar individu, adalah metode dan perilaku yang diterapkan oleh pemimpin dalam membimbing stafnya untuk melakukan tugas-tugas tertentu. Kartini Kartono (2009) mendefinisikan gaya kepemimpinan sebagai cara kerja dan perilaku seorang pemimpin dalam membimbing stafnya. Northouse (2013) mengidentifikasi berbagai jenis gaya kepemimpinan, termasuk fleksibel, terlibat, *servant*, situasional, transformasional, dan transaksional. Dari berbagai gaya tersebut, Jurnal ini akan fokus membahas tentang gaya kepemimpinan *servant leadership*, yang menekankan pada pentingnya melayani dan mendukung pertumbuhan anggota tim.

Servant leadership adalah konsep di mana pemimpin harus terlebih dahulu memiliki keinginan untuk melayani orang lain, pendekatan seperti ini dapat meningkatkan produktivitas dalam konteks organisasi nyata. Pemimpin dengan orientasi pelayanan, yang berpengetahuan, partisipatif, bertanggung jawab, etika, serta kesadaran sosial yang tinggi, sering kali efektif dalam menangani isu atau konflik di dalam organisasi. *Servant leadership* ditandai dengan tingkat perhatian dan sensitivitas yang lebih tinggi terhadap isu yang dihadapi para karyawan, dan empati yang dimiliki pemimpin dapat membuat karyawan merasa dihargai dan bekerja dengan lebih baik (Northouse, 2013).

Servant leadership merupakan gaya kepemimpinan yang fokus pada keutamaan melayani dan mendukung kebutuhan orang lain. Pendekatan ini melibatkan kerjasama erat dengan karyawan dan mempromosikan rasa persatuan, sehingga mereka merasa menjadi bagian dari proses pengambilan keputusan dalam organisasi. Pendekatan ini sangat sesuai untuk organisasi-organisasi yang berorientasi pada pelayanan masyarakat, karena visi dan misinya yang terfokus pada pelayanan. Menurut Liden, Wayne, Zhao, & Henderson (2008) ada tujuh karakteristik utama yang menandai pemimpin dengan gaya *servant leadership*, yaitu : 1. Membentuk konsep, dengan mengembangkan visi yang jelas

untuk organisasi; 2. Memulihkan emosi, dengan cara menangani kebutuhan emosional karyawan melalui empati; 3. Mengutamakan pengikut, dengan menempatkan kebutuhan karyawan di atas kepentingan pribadi; 4. Membantu pengikut tumbuh dan sukses, mendukung perkembangan profesional dan pribadi karyawan; 5. Berperilaku secara etis, bertindak dengan integritas dan keadilan; 6. Memberdayakan, dengan memberikan karyawan kesempatan untuk mengambil inisiatif dan membuat keputusan; 7. Menciptakan nilai untuk masyarakat, berkontribusi pada kesejahteraan komunitas yang lebih luas.

Servant leadership, menurut Dennis dalam Mira & Margaretha (2019) adalah sebuah model kepemimpinan yang dibangun atas dasar-dasar berikut : 1. Kasih Sayang (*Love*). Ini adalah jenis kepemimpinan yang berakar pada rasa cinta dan kasih sayang terhadap orang lain; 2. Pemberdayaan (*Empowerment*). Pemimpin dengan gaya ini memberikan kepercayaan kepada orang lain dengan memberikan mereka kekuasaan dan mendengarkan masukan dari karyawan; 3. Visi (*Vision*). Seorang pemimpin harus mempunyai arah dan cita-cita yang jelas yang akan mengarahkan organisasi ke masa depan, dengan visi tersebut menjadi dasar untuk melangkah dan sebagai sumber inspirasi kepada anggota tim; 4. Kerendahan Hati (*Humility*). Pemimpin yang memelihara kerendahan hati, menghormati dan menghargai karyawan, serta mengakui kontribusi mereka terhadap organisasi; 5. Kepercayaan (*Trust*). Pemimpin terpilih di antara banyak kandidat karena kualitas unik mereka, yang memungkinkan mereka untuk memperoleh dan mempertahankan kepercayaan dari anggota tim mereka.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik, sesuai dengan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, merupakan serangkaian aktivitas yang diselenggarakan oleh pemerintah atau lembaga yang dimiliki pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang dan jasa, serta untuk mematuhi hukum yang berlaku. Esensi dari pelayanan publik, menurut Sedarmayanti (2009), mencakup tiga aspek utama : 1. Peningkatan Kualitas dan Produktivitas: Meningkatkan standar dan efisiensi dalam menjalankan fungsi dan tugas pemerintahan terkait pelayanan publik; 2. Efektivitas Sistem dan Manajemen: Memperbaiki sistem dan prosedur manajemen pelayanan agar lebih efisien dan efektif; 3. Pengembangan Kreativitas dan Partisipasi Masyarakat:

Mendorong inovasi, inisiatif, dan keterlibatan masyarakat dalam proses pembangunan dan peningkatan kesejahteraan umum.

Pemerintah menetapkan standar tertentu untuk pelayanan yang diberikannya, yang bertujuan untuk memastikan organisasi publik memberikan layanan berkualitas. Pelayanan yang memenuhi atau melebihi harapan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk tujuan ini, pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang menetapkan prinsip dan standar untuk pelayanan publik.

Evaluasi mutu layanan tidak hanya bergantung pada standar yang ditetapkan oleh pemerintah, tetapi juga pada persepsi dan pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan. Pengguna layanan adalah pihak yang merasakan langsung manfaat layanan, sehingga ekspektasi mereka sangat penting. Parasuraman, sebagaimana dijelaskan oleh Chandra & Fandy Tjiptono (2005) mengklasifikasikan dimensi kualitas layanan ke dalam lima kelompok utama : a. *Reliabilitas* (Keandalan). Kapasitas untuk secara konsisten menyediakan layanan yang telah ditetapkan dengan memuaskan, termasuk ketepatan waktu dan responsivitas terhadap keluhan pelanggan; b. *Tangible* (Bukti Fisik). Aspek fisik layanan, seperti fasilitas, peralatan, personel, dan sarana komunikasi, yang memberikan indikasi konkret tentang kualitas layanan; c. *Responsiveness* (Daya Tanggap). Kesiapan staf dalam merespons kebutuhan pelanggan dan menyelesaikan permintaan dengan cepat; d. *Assurance* (Jaminan). Pengetahuan dan kemampuan pegawai, serta sikap sopan dan dapat dipercaya yang mereka tunjukkan, memberikan rasa aman dari risiko dan keraguan; e. *Empathy* (Empati). Kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan pelanggan, serta memberikan perhatian yang personal dan menempatkan diri dalam situasi konsumen.

METODE PENELITIAN

Jurnal ini menerapkan metode deskriptif kualitatif dan mengadopsi pendekatan *literature review* untuk mengevaluasi berbagai sumber seperti jurnal dan berita yang berkaitan dengan konsep *servant leadership*. Penelitian ini bertujuan untuk menilai pengaruh *servant leadership* terhadap peningkatan mutu layanan publik. Data dikumpulkan dari berbagai publikasi nasional dan internasional, dan analisis dilakukan melalui triangulasi sumber, yang memungkinkan peneliti untuk memverifikasi keakuratan data dari berbagai dokumen dan literatur yang ada.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Manajemen Pekerja dan Hubungannya dengan Kualitas Layanan Publik

Gaya kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan, atau *servant leadership*, memiliki keterkaitan tidak langsung dengan peningkatan mutu layanan yang disediakan kepada publik. Meskipun fokus utamanya adalah pada hubungan antara pemimpin dan pegawai, bukan pelanggan, pengaruhnya terhadap pegawai dapat mempengaruhi kualitas layanan yang mereka berikan. Pemimpin yang menerapkan *servant leadership* cenderung meningkatkan komitmen organisasi di antara pegawai, yang pada gilirannya dapat memperbaiki kinerja mereka. Komitmen organisasi, yang mengarah pada keinginan untuk berkontribusi lebih dan tetap menjadi bagian dari organisasi, dapat secara tidak langsung meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan komitmen dan kinerja pegawai.

Kepemimpinan yang efektif menciptakan pegawai yang memiliki dedikasi tinggi terhadap organisasi mereka. Robbins & Judge, seperti yang dikutip oleh Mira & Margaretha, (2019), menggambarkan komitmen organisasi sebagai kondisi di mana seorang pegawai memberikan prioritas kepada organisasi, termasuk tujuan dan keinginan untuk terus menjadi bagian darinya. Komitmen organisasi dapat diartikan sebagai kepercayaan seorang karyawan terhadap prinsip-prinsip organisasi, kesediaan untuk memberikan usaha ekstra untuk organisasi, dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan di dalamnya. Dengan demikian, komitmen ini mencerminkan loyalitas karyawan kepada perusahaan atau lembaga tempat mereka bernaung.

Gaya kepemimpinan *servant leadership* telah terbukti efektif dalam meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi mereka. *Servant leadership* memiliki dampak positif terhadap komitmen organisasi, yang secara langsung berpengaruh pada peningkatan kinerja pegawai. adalah ukuran hasil kerja yang dicapai dalam periode tertentu, yang mencakup kontribusi pegawai terhadap organisasi dalam aspek kualitas, kuantitas, durasi, kehadiran, dan kerjasama. Jadi, kinerja pegawai dapat diartikan sebagai pencapaian hasil kerja yang diukur dari kualitas dan kuantitas yang diberikan oleh pegawai dalam menjalankan tugas-tugas organisasi.

Komitmen organisasi, yang merupakan loyalitas pegawai terhadap tempat mereka bekerja, secara logis meningkatkan motivasi mereka untuk bekerja lebih keras, yang berdampak pada peningkatan kinerja. Studi oleh Wahyudi & Sudibya (2016) dan Utari & Heryyanda (2021) tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan, keduanya menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara komitmen organisasi dan peningkatan kinerja pegawai. Ini menegaskan bahwa komitmen organisasi memiliki efek positif pada kinerja pegawai.

Performa yang optimal dari pegawai merupakan elemen krusial dalam memperbaiki mutu layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah. Ini diperkuat oleh studi yang dilakukan oleh Roniwati (2016) dan studi oleh Wickramasinghe (2015), yang keduanya menemukan adanya korelasi yang menguntungkan antara tingkat efisiensi staf dengan standar layanan yang mereka sajikan. Temuan ini menyoroti kebutuhan untuk memfokuskan pada peningkatan performa staf sebagai cara untuk memajukan kualitas layanan kepada publik.

Gaya kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan memiliki efek positif terhadap perkembangan mutu layanan publik, meskipun tidak secara langsung. Aspek-aspek seperti dedikasi terhadap organisasi dan efektivitas kerja karyawan adalah elemen kunci yang harus dikelola dengan baik oleh pemimpin yang mengadopsi pendekatan *servant leadership* untuk memastikan peningkatan kualitas dalam layanan yang disediakan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Kepemimpinan pelayan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap peningkatan mutu layanan publik. Pemimpin yang menganut prinsip ini berupaya memaksimalkan kemampuan mereka untuk memperkuat komitmen organisasi. Komitmen yang solid ini menciptakan kesetiaan di antara karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan performa mereka. Performa yang lebih baik dari karyawan ini kemudian berkontribusi pada peningkatan mutu layanan kepada masyarakat. Penerapan gaya kepemimpinan pelayan sangat sesuai untuk organisasi yang tengah berjuang dengan isu layanan. Dianjurkan bagi pemimpin di sektor publik untuk mengadopsi gaya ini demi memulihkan dan meningkatkan kepercayaan publik melalui layanan yang lebih baik dan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, G., & Fandy Tjiptono. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Kartini Kartono. (2009). *Pemimpin dan Kepemimpinan*.
- Liden, R. C., Wayne, S. J., Zhao, H., & Henderson, D. (2008). *Servant leadership: Development of a multidimensional measure and multi-level assessment*. 19(2), 161–177. <https://doi.org/https://psycnet.apa.org/doi/10.1016/j.leaqua.2008.01.006>
- Mira, W. S. dan, & Margaretha, M. (2019). Pengaruh Servant Leadership terhadap Komitmen Organisasi dan Organization Citizenship Behavior. *Manajemen*, 11(2), 189–206.
- Mufidah, S. Z. (2018). Hubungan gaya kepemimpinan dengan budaya organisasi di rumah sakit islam sultan agung Semarang relationship between leadership style with organizational culture in hospital Sultan Agung Islamic Semarang. *Unissula Nursing Conference Call for Paper & National Conference*, 1(1), 83–89.
- Muhajir, I. (2014). ANALISIS PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN (Studi Pada PT. Dok & Perkapalan Kodja Bahari (Persero) Cabang Semarang). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, XIII(3), 334–349.
- Northouse, P. G. (2013). *Kepemimpinan, Teori dan Praktek* (Edisi Keen). Jakarta: PT Indeks.
- Ramli, M. (2017). Kepemimpinan Inovatif Dalam Implementasi Kebijakan Strategis Pemerintah Kota Makassar. *JPP (Jurnal Politik Profetik)*, 5(2), 168–184. Retrieved from <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/jpp/article/view/4343>

- Roniwati. (2016). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Mamuju Utara Pelayanan. *E Jurnal Katalogis* , Volume 4(Nomor 2), 154–164.
- Salutondok, Y., & Soegoto, A. S. (2015). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Kondisi Kerja Dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Dprd Kota Sorong. *Jurnal EMBA*, 3(3), 851. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/9659>
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan: mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik*. Refika Aditama.
- Utari, N. L. M., & Heryyanda, K. K. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Edie Arta Motor. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 1–9.
- Wahyudi, N. K. S., & Sudibya, I. G. A. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Pada Kinerja Karyawan di Natya Hotel Kuta Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(2), 870–897. Retrieved from <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1368998&val=989&title=PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL PADA KINERJA KARYAWAN DI NATYA HOTEL KUTA BALI>
- Wickramasinghe, V. (2015). Effects of human resource development practices on service quality of services offshore outsourcing firms. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 32(7), 703–717. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-03-2013-0047>
- Zain, R. N. W., Hendriyani, C., Nugroho, D., & Ruslan, B. (2021). Implementation of CSR Activities from Stakeholder Theory Perspective in Wika Mengajar. *Abiwara : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 3(1), 102–107. <https://doi.org/10.31334/abiwara.v3i1.1846>