

Pengaruh Kepemimpinan Transformatif terhadap Keberlanjutan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Muhammad Surya Imam¹, Boni Saputra^{2*}

^{1,2}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang, Jl. Prof. Dr. Hamka, Kel. Air Tawar Barat, Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat 25171

E-mail: bonisaputra@fis.unp.ac.id

Article History:

Received : 01/06/2025

Received in revised form : 10/06/2025

Accepted : 15/09/2025

Abstract: *The sustainability of public services is a central issue in government governance in the digital era, as the widespread adoption of service innovations is not always accompanied by the ability to sustain them. Nationally, the SPBE Index stands at only 2.3 out of 5, and although more than 70% of local governments have adopted digital innovations, only about 50% are able to sustain them. At the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Padang City, the RAPEL GAJI innovation, a program for delivering civil registration documents in collaboration with Grab, ceased in January 2025 due to a non-renewed contract, triggering a surge in service queues. This case demonstrates that service sustainability depends not only on technology but also on leadership. This study analyzes the influence of transformational leadership on the sustainability of public services at the Padang City Disdukcapil. Using an associative quantitative approach, 42 employees were selected from a population of 70 via simple random sampling using the Slovin formula, employing a validated instrument that measures four indicators of transformational leadership and three indicators of service sustainability. The results of the simple linear regression indicate a positive and significant effect, with $R^2 = 0.562$ (56.2%) and $t\text{-calculated} = 6.444 > t\text{-table} = 2.021$ at $p < 0.001$. The regression equation $Y = 15.743 + 0.318X$ confirms that every one-unit increase in transformational leadership increases the sustainability of public services by 0.318 units. These findings justify strengthening transformational leadership capacity as a strategy to maintain the sustainability of public service innovation.*

Keywords: *Transformational Leadership, Sustainability of Public Services, RAPEL GAJI, Population Administration*

Abstrak: Keberlanjutan pelayanan publik menjadi isu sentral dalam tata kelola pemerintahan era digital, karena luasnya adopsi inovasi layanan tidak selalu diiringi kemampuan mempertahankannya. Secara nasional, Indeks SPBE hanya mencapai 2,3 dari 5, dan meskipun lebih dari 70% pemerintah daerah mengadopsi inovasi digital, hanya sekitar 50% yang mampu mempertahankannya. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang, inovasi RAPEL GAJI, yaitu program pengantaran

dokumen kependudukan hasil kerja sama dengan Grab, terhenti pada Januari 2025 akibat kontrak yang tidak diperpanjang dan memicu lonjakan antrian layanan. Kasus ini menunjukkan bahwa keberlanjutan layanan tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi pada kepemimpinan. Penelitian ini menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap keberlanjutan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang. Dengan pendekatan kuantitatif asosiatif, 42 pegawai diambil dari populasi 70 melalui *simple random sampling* dengan penentuan ukuran Slovin, menerapkan instrumen tervalidasi yang mengukur empat indikator kepemimpinan transformasional dan tiga indikator keberlanjutan pelayanan. Hasil regresi linear sederhana menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dengan $R^2 = 0,562$ (56,2%) dan $t\text{-hitung} = 6,444 > t\text{-tabel} = 2,021$ pada $p < 0,001$. Persamaan regresi $Y = 15,743 + 0,318X$ mengonfirmasi bahwa setiap peningkatan satu satuan kepemimpinan transformasional meningkatkan keberlanjutan pelayanan publik sebesar 0,318 satuan. Temuan ini memberikan justifikasi penguatan kapasitas kepemimpinan transformasional sebagai strategi menjaga keberlanjutan inovasi pelayanan publik.

Kata kunci: Kepemimpinan Transformasional; Keberlanjutan Pelayanan Publik; RAPEL GAJI; Administrasi Kependudukan

PENDAHULUAN

Di era transformasi digital, keberlanjutan pelayanan publik (*sustainable public services*) telah menjadi salah satu pilar utama dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif, responsif, dan akuntabel. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap instansi penyelenggara wajib memastikan pelayanan berlangsung secara konsisten, mudah diakses, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Pada tataran global, isu ini diperkuat melalui agenda *Sustainable Development Goals*, khususnya SDG 16 yang menekankan pentingnya institusi yang kuat, transparan, dan akuntabel (United Nations, 2022). Di Indonesia, pemerintah merespons melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendorong transformasi digital pelayanan publik. Namun, berbagai inisiatif digital yang telah diimplementasikan secara luas belum menjamin keberlanjutannya: data Kementerian Dalam Negeri tahun 2025 mencatat lebih dari 70% pemerintah daerah telah mengadopsi inovasi digital, tetapi hanya sekitar 50% yang mampu mempertahankannya secara berkelanjutan, sementara Indeks SPBE nasional 2023 hanya mencapai 2,3 dari skala 5 (Kemendagri, 2025).

Secara konseptual, keberlanjutan pelayanan publik tidak sekadar menyangkut kelangsungan operasional teknis, melainkan kemampuan organisasi menyediakan layanan berkualitas secara konsisten dan adaptif meski menghadapi keterbatasan sumber daya dan dinamika kebijakan (Grindle, 1997; OECD, 2018; World Bank, 2003; Dwiyanto, 2006). Dalam penelitian ini, keberlanjutan pelayanan publik diukur melalui tiga indikator menurut Erdiaw-Kwasie et al. (2022), yaitu *service sharing*, *service longevity*, dan *service ownership*. Di tengah tuntutan keberlanjutan tersebut, kepemimpinan transformasional hadir sebagai variabel kunci. Burns (1978) yang dikembangkan Bass dan Avolio (1994) menegaskan bahwa pemimpin transformasional mampu menginspirasi perubahan, membangun visi bersama, mendorong inovasi melalui stimulasi intelektual, dan memberikan perhatian personal yang menumbuhkan komitmen pegawai. Keempat dimensi ini dikenal sebagai konsep 4I: *idealized influence*, *inspirational motivation*, *intellectual stimulation*, dan *individualized consideration* (Bass et al., 1993). Dalam konteks pelayanan publik, kepemimpinan transformasional menjadi katalisator yang memastikan inovasi tidak sekadar diluncurkan, tetapi dirawat dan dipertahankan dalam jangka panjang (Tichy & Cohen, 1997).

Berbagai penelitian empiris membuktikan kontribusi kepemimpinan transformasional terhadap kualitas organisasi publik. Zumitzavan et al. (2025) menemukan pengaruh positifnya terhadap keberhasilan organisasi pemerintah lokal di Thailand melalui inovasi dan transparansi; Yusuf et al. (2023) membuktikan pengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi layanan publik di Indonesia; dan Karimudin et al. (2023) di Kota Palembang menunjukkan pengaruh positif terhadap disiplin kerja ASN di lingkungan Disdukcapil. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih bersifat umum dan belum secara spesifik mengkaji pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap keberlanjutan pelayanan publik di instansi kependudukan tingkat daerah. Kekosongan kajian inilah yang menjadi *research gap* sekaligus landasan urgensi penelitian ini.

Pada konteks lokal, Disdukcapil Kota Padang merupakan instansi yang aktif mendorong inovasi pelayanan berbasis digital, mulai dari Sistem Informasi

Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan (SIRANCAK) yang melayani pendaftaran dokumen secara daring, Anjungan Disdukcapil Mandiri (ADM), hingga layanan akta kelahiran terintegrasi dengan rumah sakit. Puncaknya adalah program RAPEL GAJI (*Si Rancak KTP-EL Grab Jo Delivery*) yang diluncurkan tahun 2024 melalui kerja sama dengan Grab Sumatera Barat, yang memungkinkan pengantaran dokumen kependudukan langsung ke rumah warga dengan biaya Rp15.000. Program ini terbukti menekan antrean dan mendapat respons positif masyarakat. Namun, program tersebut terhenti tiba-tiba pada Januari 2025 akibat tidak diperpanjangnya kontrak kerja sama dengan mitra, yang berakibat pada lonjakan antrean di loket, memanjangnya waktu tunggu, dan meningkatnya keluhan melalui kanal pengaduan. Fenomena ini menjadi bukti nyata bahwa keberlanjutan inovasi pelayanan publik tidak dapat mengandalkan kecanggihan teknologi semata, melainkan sangat bergantung pada kepemimpinan yang mampu menjaga dan memandirikan inovasi. Hal ini diperkuat temuan Putri dan Ariany (2024) yang mengidentifikasi variasi kualitas layanan dan keluhan antrean di Disdukcapil Kota Padang, meskipun capaian agregat kota tergolong tinggi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap keberlanjutan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Argumen sentral penelitian ini menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional yang diterapkan secara optimal akan meningkatkan keberlanjutan pelayanan publik secara signifikan. Proposisi ini dibangun atas dasar keterkaitan langsung antara keempat dimensi 4I dengan ketiga indikator keberlanjutan: *idealized influence* memperkuat *service ownership* melalui integritas dan kepercayaan; *inspirational motivation* menumbuhkan komitmen jangka panjang yang mendukung *service longevity*; *intellectual stimulation* mendorong inovasi kolaboratif yang memperkuat *service sharing*; dan *individualized consideration* meningkatkan kapasitas pegawai yang memperkuat ketiganya. Hipotesis yang diajukan adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan transformasional terhadap keberlanjutan pelayanan publik.

Kontribusi kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan indikator *service sharing*, *service longevity*, dan *service ownership* dari Erdiaw-Kwasie et al. (2022) untuk mengoperasionalkan keberlanjutan pelayanan publik dalam konteks administrasi kependudukan, sebuah pendekatan yang belum banyak diterapkan dalam literatur administrasi publik di Indonesia. Secara akademis, penelitian ini menguji relevansi teori kepemimpinan transformasional Bass et al. (1993) dan teori keberlanjutan Erdiaw-Kwasie et al. (2022) dalam konteks birokrasi pemerintahan daerah. Secara praktis, temuan ini menjadi bahan evaluasi berbasis data bagi pimpinan Disdukcapil Kota Padang dalam merancang strategi keberlanjutan layanan agar inovasi tidak terhenti di tengah jalan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif untuk menguji pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap keberlanjutan pelayanan publik (Sugiyono, 2019). Secara temporal, penelitian bersifat *cross-sectional* dengan pengumpulan data pada satu titik waktu. Unit analisis adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Objek penelitian mencakup kepemimpinan transformasional sebagai variabel independen (X) yang diukur melalui empat indikator menurut Bass et al. (1993), yaitu *idealized influence*, *inspirational motivation*, *intellectual stimulation*, dan *individualized consideration*; serta keberlanjutan pelayanan publik sebagai variabel dependen (Y) yang diukur melalui tiga indikator menurut Erdiaw-Kwasie et al. (2022), yaitu *service sharing*, *service longevity*, dan *service ownership*.

Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Disdukcapil Kota Padang yang berjumlah 70 orang, mencakup ASN/PNS, PPPK, Pegawai Honor Daerah, Tenaga Harian Lepas, dan Tenaga Kontrak yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple random sampling* dengan kriteria pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan, dan penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh 42 responden (Subhaktiyasa, 2024).

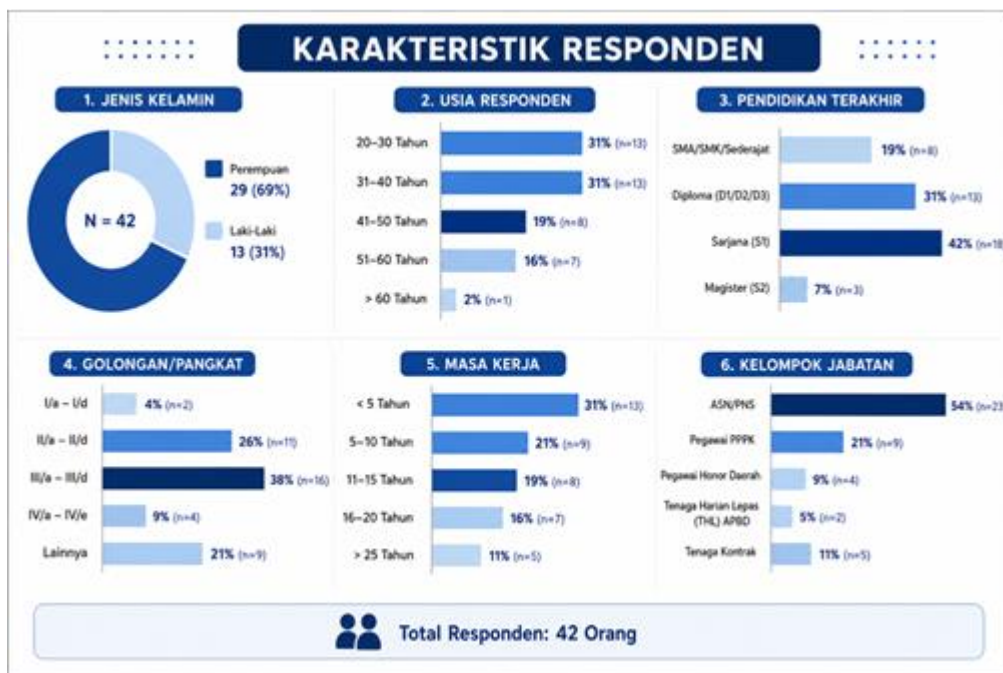
Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang terdiri atas 24 butir pernyataan (15 butir variabel kepemimpinan transformasional dan 9 butir variabel keberlanjutan pelayanan publik) dengan skala Likert lima poin. Validitas instrumen diuji menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* dengan batas r -tabel 0,257 pada taraf signifikansi 10% ($df = 40$); pada variabel X, 12 dari 15 item dinyatakan valid (tiga item gugur dan tidak digunakan dalam analisis), sedangkan seluruh 9 item variabel Y valid. Reliabilitas diuji menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan hasil 0,814 untuk kepemimpinan transformasional dan 0,872 untuk keberlanjutan pelayanan publik, keduanya berada pada kategori reliabel.

Analisis data menggunakan statistik deskriptif dan inferensial dengan bantuan IBM SPSS. Analisis deskriptif menggunakan Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk mengkategorikan tingkat masing-masing variabel. Sebelum analisis inferensial, dilakukan uji asumsi klasik meliputi uji normalitas (*Kolmogorov-Smirnov*), uji linearitas, uji heteroskedastisitas (*Glejser*), dan uji autokorelasi (*Durbin-Watson*). Analisis inferensial menggunakan regresi linear sederhana, dilanjutkan uji t parsial dan koefisien determinasi (R^2) pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ untuk menguji hipotesis penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Demografis Responden

Profil demografis responden memberikan konteks penting bagi interpretasi hasil penelitian, karena faktor seperti usia, pendidikan, golongan, dan masa kerja dapat memengaruhi persepsi pegawai terhadap kepemimpinan dan keberlanjutan layanan. Karakteristik responden disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Infografis Karakteristik Responden

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah), 2025

Berdasarkan data infografis gambar 1, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 29 orang (69%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 13 orang (31%). Berdasarkan usia, kelompok responden terbanyak berada pada rentang 20–30 tahun dan 31–40 tahun, masing-masing sebanyak 13 orang (31%), diikuti usia 41–50 tahun sebanyak 8 orang (19%), usia 51–60 tahun sebanyak 7 orang (16%), dan usia di atas 60 tahun sebanyak 1 orang (2%). Dari sisi pendidikan, mayoritas responden berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 18 orang (42%), diikuti Diploma (D1/D2/D3) sebanyak 13 orang (31%), SMA/SMK/ sederajat sebanyak 8 orang (19%), dan Magister (S2) sebanyak 3 orang (7%). Berdasarkan golongan/pangkat, sebagian besar responden berada pada golongan III/a–III/d sebanyak 16 orang (38%), diikuti golongan II/a–II/d sebanyak 11 orang (26%), kategori lainnya sebanyak 9 orang (21%), golongan IV/a–IV/e sebanyak 4 orang (9%), dan golongan I/a–I/d sebanyak 2 orang (4%). Dari sisi masa kerja, mayoritas responden memiliki masa kerja kurang dari 5 tahun sebanyak 13 orang (31%), diikuti masa kerja 5–10 tahun sebanyak 9 orang (21%), masa kerja 11–15 tahun sebanyak 8 orang (19%), masa kerja 16–20 tahun sebanyak 7 orang (16%), dan masa kerja lebih dari 25 tahun sebanyak 5 orang (11%). Komposisi karakteristik responden tersebut menunjukkan bahwa pegawai Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang didominasi oleh pegawai usia produktif dengan tingkat pendidikan yang relatif tinggi, sehingga menjadi modal yang penting dalam mendukung penerapan kepemimpinan transformasional serta keberlanjutan pelayanan publik.

Tingkat Capaian Responden (TCR) Kepemimpinan Transformasional

Hasil analisis Tingkat Capaian Responden (TCR) menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional di Disdukcapil Kota Padang secara keseluruhan berada pada kategori baik dengan rata-rata 80,16%. Secara per indikator, *inspirational motivation* memperoleh skor tertinggi (87,14%), diikuti *idealized influence* (85,71%), sementara *intellectual stimulation* dan *individualized consideration* sama-sama memperoleh skor terendah (71,11%). Rincian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Deskripsi TCR Variabel Kepemimpinan Transformasional (X)

Indikator Variabel	Mean	TCR (%)	N	Kategori
<i>Inspirational Motivation</i>	4,36	87,14%	42	Baik
<i>Idealized Influence</i>	4,29	85,71%	42	Baik
<i>Intellectual Stimulation</i>	3,56	71,11%	42	Cukup Baik
<i>Individualized Consideration</i>	3,56	71,11%	42	Cukup Baik
Rata-Rata Kepemimpinan Transformasional	4,01	80,16%	42	Baik

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah), 2025

Temuan ini mengindikasikan bahwa pimpinan telah mampu menginspirasi, memotivasi, dan menjadi teladan bagi pegawai, namun masih lemah dalam dua aspek yang justru paling menentukan keberlanjutan, yaitu mendorong kreativitas pegawai (*intellectual stimulation*) dan memberikan perhatian personal terhadap pengembangan individu (*individualized consideration*). Kelemahan pada kedua aspek inilah yang relevan dengan kerentanan keberlanjutan inovasi, sebagaimana tampak pada terhentinya program RAPEL GAJI.

Tingkat Capaian Responden (TCR) Keberlanjutan Pelayanan Publik

Sejalan dengan capaian kepemimpinan transformasional, keberlanjutan pelayanan publik yang dipersepsikan pegawai berada pada kategori baik dengan

rata-rata TCR 88,31%. Distribusi skor relatif seragam dan tinggi: *service sharing* dan *service ownership* sama-sama mencapai 88,41%, sementara *service longevity* memperoleh 88,10%. Rincian disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Deskripsi TCR Variabel Keberlanjutan Pelayanan Publik (Y)

Indikator Variabel	Mean	TCR (%)	N	Kategori
<i>Service Sharing</i>	4,42	88,41%	42	Baik
<i>Service Longevity</i>	4,40	88,10%	42	Baik
<i>Service Ownership</i>	4,42	88,41%	42	Baik
Rata-Rata Keberlanjutan Pelayanan Publik	4,41	88,31%	42	Baik

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah), 2025

Tingginya persepsi pegawai terhadap keberlanjutan layanan perlu dimaknai secara kritis. Meskipun *service longevity* dinilai baik secara persepsi, fenomena terhentinya RAPEL GAJI menunjukkan bahwa keberlanjutan layanan inovatif masih rentan terhadap perubahan kondisi eksternal, khususnya ketika inovasi bergantung pada mitra dan belum ditopang kemandirian institusional (*service ownership*) yang kuat.

Validitas Model Regresi melalui Uji Asumsi Klasik

Sebelum analisis hubungan antarvariabel, pengujian asumsi klasik dilakukan untuk memastikan model regresi memenuhi persyaratan statistik. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Variables	Normality Test	Linearity Test	Heteroskedastisitas Test	Autocorrelation Test
	Kolmogorov-Smirnov Sig.	Sig.	Sig. Std. Error (Glejser)	Durbin-Watson
Kepemimpinan Transformasional	0,143	0,001	0,859	1,850
Keberlanjutan Pelayanan Publik				

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah), 2025

Berdasarkan Tabel 3, uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* menghasilkan signifikansi 0,143 ($p > 0,05$) sehingga data residual berdistribusi normal. Uji

linearitas menghasilkan signifikansi 0,001 ($p < 0,05$) pada bagian linearity yang mengonfirmasi hubungan linear yang signifikan. Uji heteroskedastisitas dengan metode *Glejser* menghasilkan signifikansi 0,859 ($p > 0,05$) sehingga tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi menghasilkan nilai *Durbin-Watson* 1,980 yang mendekati angka 2 sehingga tidak terjadi autokorelasi. Terpenuhinya seluruh asumsi klasik mengonfirmasi bahwa model regresi robust dan layak diinterpretasikan.

Pengaruh Kepemimpinan Transformatif terhadap Keberlanjutan Pelayanan Publik

Dengan terpenuhinya asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana mengonfirmasi pengaruh positif dan signifikan kepemimpinan transformasional terhadap keberlanjutan pelayanan publik. Hasil pengujian hipotesis disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis

No.	Variabel	R Square	t-value	Sig.	Standardized Coefficients (Beta)
1.	Kepemimpinan Transformatif → Keberlanjutan Pelayanan Publik	0,562	6,444	0,000	0,750

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah), 2025

Hasil analisis menghasilkan persamaan regresi $Y = 15,743 + 0,318X$ dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,562, yang berarti 56,2% variasi keberlanjutan pelayanan publik dapat dijelaskan oleh kepemimpinan transformasional, sedangkan 43,8% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Uji signifikansi menghasilkan $t_{\text{hitung}} = 6,444 > t_{\text{tabel}} = 2,021$ ($df = 40$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga hipotesis penelitian diterima. Nilai koefisien regresi positif ($\beta = 0,750$) menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kepemimpinan transformasional akan meningkatkan keberlanjutan pelayanan publik sebesar 0,318 satuan, dengan kekuatan hubungan tergolong kuat. Temuan ini menegaskan bahwa kepemimpinan transformasional merupakan determinan utama keberlanjutan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang.

Temuan ini sejalan dengan Zumitzavan et al. (2025), Yusuf et al. (2023), dan Karimudin et al. (2023) yang membuktikan pengaruh positif kepemimpinan transformasional terhadap kualitas dan kinerja organisasi publik. Apabila dianalisis lebih dalam, hasil ini mengungkap sebuah paradoks yang bermakna. Di satu sisi, keberlanjutan layanan dipersepsikan tinggi (TCR 88,31%); namun di sisi lain, dua dimensi kepemimpinan yang paling menentukan inovasi berkelanjutan, yaitu *intellectual stimulation* dan *individualized consideration*, justru memperoleh skor terendah (71,11%). Pola ini konsisten dengan kerangka keterkaitan teoretis bahwa *intellectual stimulation* mendorong inovasi kolaboratif yang menopang *service sharing*, sementara *individualized consideration* membangun kapasitas pegawai yang memperkuat seluruh dimensi keberlanjutan. Lemahnya kedua aspek tersebut menjelaskan mengapa inovasi seperti RAPEL GAJI rentan terhenti: organisasi belum membangun kemandirian dan kreativitas internal yang memadai untuk mempertahankan layanan ketika dukungan eksternal berakhir.

Secara teoretis, temuan ini memperkuat pandangan Bass dan Avolio (1994) serta Tichy dan Cohen (1997) bahwa kepemimpinan transformasional tidak berorientasi pada pencapaian jangka pendek semata, tetapi membangun fondasi organisasi yang adaptif dan berkesinambungan. Secara praktis, implikasinya jelas: pimpinan Disdukcapil Kota Padang perlu memperkuat *intellectual stimulation* melalui forum inovasi rutin dan ruang bagi pegawai untuk mengusulkan perbaikan layanan, serta meningkatkan *individualized consideration* melalui coaching dan mentoring individual. Selain itu, setiap inovasi layanan perlu disertai strategi keberlanjutan yang mandiri, termasuk mekanisme *exit strategy* dan layanan alternatif yang siap diaktifkan apabila kerja sama dengan mitra eksternal berakhir, agar kontinuitas pelayanan kepada masyarakat tetap terjaga.

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan. Pertama, model hanya menggunakan satu variabel independen, sedangkan 43,8% variasi keberlanjutan pelayanan dipengaruhi faktor lain seperti budaya organisasi, motivasi kerja, komitmen organisasi, dan pemanfaatan teknologi informasi. Kedua, desain cross-sectional dan fokus pada satu instansi membatasi kesimpulan kausal serta generalisasi temuan. Ketiga, penggunaan data *self-report* berpotensi menimbulkan bias persepsi, yang turut menjelaskan tingginya skor keberlanjutan

meskipun terdapat fenomena terhentinya inovasi. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain, memperluas lokasi dan sampel, serta mengadopsi pendekatan *mixed methods* untuk menggali mengapa inovasi seperti RAPEL GAJI tidak dapat dipertahankan meski memperoleh respons positif.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengonfirmasi bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberlanjutan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Secara deskriptif, kepemimpinan transformasional berada pada kategori baik (TCR 80,16%) dengan *inspirational motivation* tertinggi (87,14%) dan *intellectual stimulation* serta *individualized consideration* terendah (71,11%), sedangkan keberlanjutan pelayanan publik juga berada pada kategori baik (TCR 88,31%) dengan capaian seragam pada ketiga indikatornya. Secara inferensial, persamaan regresi $Y = 7,504 + 0,318X$, nilai $t\text{-hitung} = 6,444 > t\text{-tabel} = 2,021$ dengan signifikansi 0,000, serta koefisien determinasi $R^2 = 0,562$ (56,2%) membuktikan bahwa setiap peningkatan satu satuan kepemimpinan transformasional akan meningkatkan keberlanjutan pelayanan publik sebesar 0,318 satuan.

Kontribusi keilmuan penelitian ini terletak pada penerapan indikator *service sharing*, *service longevity*, dan *service ownership* dari Erdiaw-Kwasie et al. untuk mengoperasionalkan keberlanjutan pelayanan publik dalam konteks administrasi kependudukan. Temuan tentang lemahnya *intellectual stimulation* dan *individualized consideration* memberikan justifikasi empiris bahwa penguatan kapasitas kepemimpinan transformasional, khususnya pada dorongan inovasi dan perhatian individual, merupakan strategi kunci untuk menjaga keberlanjutan inovasi layanan agar tidak terhenti sebagaimana program RAPEL GAJI. Dengan keterbatasan pada penggunaan satu variabel, desain *cross-sectional*, cakupan satu instansi, dan data *self-report*, penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel, memperluas lokasi, serta menggunakan pendekatan *mixed methods* untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

DAFTAR RUJUKAN

- Antara Sumatera Barat. (2024). Pemkot: Indeks kepuasan masyarakat Kota Padang sangat baik. *Antara News*. <https://sumbar.antaranews.com/berita/640873/>
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*. Sage Publications.
- Bass, B. M., Avolio, B. J., & Avolio, B. J. (1993). Transformational leadership and organizational culture. *Public Administration Quarterly*, 17(1), 112–121.
- Bossert, T. (1990). Can they get along without us? Sustainability of donor-supported health projects in Central America and Africa. *Social Science & Medicine*, 30(9), 1015–1023.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. Harper & Row.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Erdiaw-Kwasie, M. O., Abunyewah, M., Yusif, S., & Erdiaw-Kwasie, A. (2022). Does circular economy knowledge matter in sustainable service provision? A moderation analysis. *Journal of Cleaner Production*, 383, 135429.
- Grindle, M. S. (1997). *Pembangunan kapasitas di sektor publik negara berkembang*. Harvard Institute for International Development.
- Investigasi.news. (2024, 14 November). Kepatuhan pelayanan publik Kota Padang berkategori A kualitas tertinggi. <https://investigasi.news/daerah/padang/>
- Isnaini, M., Afgani, M. W., Haqqi, A., & Azhari, I. (2025). Teknik analisis data uji normalitas. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(2), 1377–1384.
- Karimudin, Y., Wardana, D., & Hadjri, M. (2023). Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional terhadap disiplin kerja ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(3), 1514–1523.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2025). *Laporan perkembangan inovasi digital pemerintah daerah dan Indeks SPBE*. Kemendagri RI.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024). *Evaluasi pelayanan publik 2024 fokus pada 9 layanan prioritas*. <https://menpan.go.id/>
- Kotter, J. P. (1996). *Leading change*. Harvard Business School Press.
- Moenir, H. A. S. (2016). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nabi, M. N., Zhiqiang, L., & Akter, M. (2023). Transformational leadership and radical innovation for sustainability. *Journal of Cleaner Production*.
- OECD. (2018). *The innovation system of the public service of Brazil*. OECD Publishing.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., Kinder, T., & Vidal, I. (2015). The SERVICE framework: A public-service-dominant approach to sustainable public services. *British Journal of Management*, 26(3), 424–438.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Putri, G. M., & Ariany, R. (2024). Kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Pencerah Publik*, 10(2), 82–91.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan populasi dan sampel: Pendekatan metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731.

- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Alfabeta.
- Tichy, N. M., & Cohen, E. (1997). *The leadership engine: How winning companies build leaders at every level*. HarperBusiness.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- United Nations. (2022). *The Sustainable Development Goals report 2022*. United Nations.
- World Bank. (2003). *World development report 2004: Making services work for poor people*. World Bank & Oxford University Press.
- Yukl, G. (2010). *Leadership in organizations (7th ed.)*. Prentice Hall.
- Yusuf, M., Bernardianto, R. B., Satia, H. M. R., Nurhasanah, N., Irwani, I., Setyoko, P. I., & Saputra, A. S. (2023). Investigating the role of transformational leadership, innovative work behavior, and team member exchange on public service organization performance. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(6), e868.
- Zhu, J., & Huang, F. (2023). Transformational leadership, organizational innovation, and ESG performance: Evidence from SMEs in China. *Sustainability*, 15(14), 10947.
- Zumitzavan, V., Prachumrasee, K., & Pathak, S. (2025). Transformational leadership cultivating innovation and transparency in local government organisations, Thailand. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 11(3), 1006.