

Tersedia Online di <http://jurnal.umb.ac.id/index.php/JMPKP>
ISSN Print : 2685-7499 ISSN Online : 2745-8660

Pengaruh Peran Kepemimpinan terhadap Keberlanjutan Pelayanan Publik: Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Rona Hutasoit¹, 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	: 07/06/2025
Received in revised form	: 15/06/2025
Accepted	: 14/09/2025

Abstract: *The sustainability of public services has become a strategic issue in the era of digital transformation, as the implementation of the SiRancak digital service at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Padang City still faces challenges such as server outages, slow document processing, and a lack of system integration, thereby requiring strong leadership to ensure its sustainability. This study aims to analyze the influence of leadership roles on the sustainability of public services at the Padang City Disdukcapil. The study employed an associative quantitative approach involving 42 employees selected from a population of 70 via simple random sampling, with the sample size determined using the Slovin formula. A validated instrument measuring six indicators of leadership roles and three indicators of service sustainability was used, and the data were analyzed using simple linear regression with SPSS 25. The results indicate that both leadership roles and the sustainability of public services fall into the "very good" category (TCR 85.53% and 87.33%), with the regression equation $Y = 23.456 + 0.417X$, $t\text{-calculated} = 2.713 > t\text{-table} = 2.021$, and significance 0.010 ($p < 0.05$), as well as a coefficient of determination $R^2 = 0.509$. These findings underscore the importance of strengthening monitoring functions and a sense of service ownership at the Padang City Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) to ensure the effective and adaptive sustainability of population administration services.*

Keywords: *Role of Leadership; Sustainability of Public Services; Digital Service Transformation*

Abstrak: Keberlanjutan pelayanan publik menjadi isu strategis di era transformasi digital, karena implementasi layanan digital SiRancak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang masih menghadapi kendala gangguan server, lambatnya proses dokumen, dan sistem yang belum terintegrasi, sehingga menuntut peran kepemimpinan yang kuat untuk menjaganya. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh peran kepemimpinan terhadap keberlanjutan pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Padang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan 42 pegawai yang ditarik dari populasi 70 melalui simple random sampling dengan penentuan ukuran sampel via rumus Slovin, menggunakan instrumen tervalidasi yang mengukur enam indikator peran kepemimpinan dan tiga indikator keberlanjutan pelayanan, dianalisis dengan regresi linear sederhana menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran kepemimpinan dan keberlanjutan pelayanan publik sama-sama berada pada kategori sangat baik (TCR 85,53% dan 87,33%), dengan persamaan regresi $Y = 23,456 + 0,417X$, $t\text{-hitung} = 2,713 > t\text{-tabel} = 2,021$, dan signifikansi $0,010$ ($p < 0,05$), serta koefisien determinasi $R^2 = 0,509$. Temuan ini mengimplikasikan pentingnya penguatan fungsi monitor dan

rasa kepemilikan layanan (*service ownership*) bagi Disdukcapil Kota Padang guna menjaga keberlanjutan pelayanan administrasi kependudukan secara efektif dan adaptif.

Kata kunci: Peran Kepemimpinan; Keberlanjutan Pelayanan Publik; Transformasi Pelayanan Digital

PENDAHULUAN

Era transformasi digital dan globalisasi telah mendorong perubahan besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena masyarakat kini menuntut layanan yang cepat, transparan, mudah diakses, dan berkelanjutan. Tuntutan ini mendorong pemerintah Indonesia mengimplementasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital. Namun, hasil evaluasi Kementerian PANRB (2023) menunjukkan bahwa implementasi pelayanan digital di berbagai daerah masih menghadapi tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya kualitas sumber daya manusia, serta belum optimalnya integrasi sistem antarinstansi. Kondisi ini menegaskan bahwa keberlanjutan pelayanan publik bukan sekadar persoalan penyediaan teknologi, melainkan juga persoalan sosial-organisasional yang menuntut kapasitas kelembagaan dan kepemimpinan yang memadai agar inovasi layanan dapat dipertahankan dalam jangka panjang.

Secara konseptual, keberlanjutan pelayanan publik dimaknai sebagai kemampuan organisasi mempertahankan konsistensi, kualitas, dan relevansi layanan dalam jangka panjang meskipun menghadapi keterbatasan sumber daya, perubahan kebijakan, maupun dinamika sosial (Grindle, 1997), serta kemampuan menjaga akses, mutu, dan efektivitas layanan melalui inovasi, efisiensi, dan keterlibatan masyarakat (OECD, 2018). Dalam penelitian ini, keberlanjutan pelayanan publik diukur melalui tiga indikator menurut Erdiaw-Kwasie et al. (2022), yaitu *service sharing*, *service longevity*, dan *service ownership*. Keberlanjutan tersebut sangat dipengaruhi oleh mutu kepemimpinan, karena kepemimpinan pada dasarnya merupakan proses memengaruhi orang lain agar memahami dan menyetujui apa yang harus dilakukan serta bagaimana melakukannya secara efektif (Yukl, 2013; Kartono, 2013). Berdasarkan pendekatan kerangka nilai bersaing (*competing values framework*), pemimpin organisasi publik dituntut mampu menjalankan berbagai peran secara simultan dan saling melengkapi (Quinn et al., 2015), yang dalam penelitian ini dioperasionalisasikan melalui enam

peran menurut Hooijberg dan Choi (2000) serta Trivellas et al. (2020), yaitu *inovator, broker, goal achievement, monitor, mentor, dan facilitator*.

Osborne et al. (2015) menegaskan bahwa keberlanjutan pelayanan publik sangat bergantung pada kepemimpinan yang mampu mendorong kolaborasi, inovasi, dan orientasi jangka panjang, sementara Asenova dan Bailey (2020) menambahkan bahwa transformasi pelayanan yang berkelanjutan dipengaruhi oleh kapasitas kepemimpinan, budaya organisasi, kesiapan pegawai, partisipasi masyarakat, dan dukungan teknologi digital. Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji peran kepemimpinan dalam konteks pelayanan publik, seperti Rachmawati (2020) yang meneliti peran kepemimpinan dalam inovasi pelayanan di Surabaya dan Wijayanti (2021) yang mengkaji kepemimpinan pelayanan terhadap kinerja ASN di Kota Bekasi, namun kajian yang secara spesifik menguji pengaruh keenam peran kepemimpinan terhadap keberlanjutan pelayanan dengan indikator *service sharing, service longevity, dan service ownership* pada instansi kependudukan masih sangat terbatas. Kesenjangan literatur ini diperkuat oleh fenomena aktual di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang, tempat layanan digital SiRancak masih menghadapi gangguan server, lambatnya proses unggah dokumen, sistem data yang belum terintegrasi secara maksimal, serta sejumlah layanan yang masih harus dilakukan secara tatap muka, sehingga menegaskan urgensi pengujian empiris peran kepemimpinan pada konteks instansi ini.

Berdasarkan kesenjangan literatur dan fenomena empiris tersebut, artikel ini bertujuan menganalisis pengaruh peran kepemimpinan terhadap keberlanjutan pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Padang. Tujuan ini penting dicapai karena pemahaman mengenai kontribusi peran kepemimpinan akan menjadi dasar bagi pimpinan instansi dalam merumuskan strategi penguatan kapasitas kelembagaan, khususnya di tengah tantangan implementasi layanan digital. Sehingga artikel ini diharapkan menghasilkan gambaran empiris yang jelas mengenai determinan keberlanjutan pelayanan publik pada instansi kependudukan, sekaligus melengkapi kajian terdahulu yang masih terbatas pada aspek inovasi dan kinerja semata.

Artikel ini berargumen bahwa peran kepemimpinan yang dijalankan secara optimal, mencakup fungsi *inovator*, *broker*, *goal achievement*, *monitor*, *mentor*, dan *facilitator*, akan meningkatkan keberlanjutan pelayanan publik secara signifikan. Argumen ini dibangun atas dasar logika bahwa pemimpin yang mampu menjalankan keenam peran tersebut secara simultan akan memperkuat kapasitas adaptif organisasi dalam menjaga *service sharing*, *service longevity*, dan *service ownership* (Hooijberg & Choi, 2000; Trivellas et al., 2020; Osborne et al., 2015). Logika ini juga didukung oleh temuan Asenova dan Bailey (2020) yang menegaskan kepemimpinan sebagai faktor dominan dalam transformasi pelayanan publik yang berkelanjutan. Berdasarkan argumen tersebut, penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan peran kepemimpinan terhadap keberlanjutan pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Padang.

Penelitian lanjutan mengenai keterkaitan peran kepemimpinan dengan keberlanjutan pelayanan publik pada instansi kependudukan menjadi sangat mendesak, mengingat Disdukcapil merupakan garda terdepan pelayanan administrasi dasar yang menyentuh hampir seluruh warga negara, sementara implementasi layanan digitalnya di berbagai daerah masih menghadapi kendala teknis dan organisasional yang berpotensi mengganggu keberlanjutan layanan (Kementerian PANRB, 2023). Kebaruan (*novelty*) artikel ini terletak pada pengujian keterkaitan enam peran kepemimpinan menurut Hooijberg dan Choi (2000) serta Trivellas et al. (2020) dengan tiga indikator keberlanjutan pelayanan publik menurut Erdiaw-Kwasie et al. (2022) secara terintegrasi dalam konteks instansi kependudukan di Indonesia, yang selama ini belum banyak diuji secara simultan dalam satu model penelitian. Secara akademis, penelitian ini memperkaya literatur kepemimpinan sektor publik dan pelayanan berkelanjutan; secara praktis, temuannya menjadi masukan berbasis bukti bagi Pemerintah Kota Padang dalam merancang strategi kepemimpinan yang lebih efektif, adaptif, dan berkelanjutan dalam menghadapi transformasi digital pelayanan publik.

METODE

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang. Pemilihan unit analisis pada level

individu pegawai ini didasarkan pada pertimbangan bahwa persepsi terhadap peran kepemimpinan dan keberlanjutan pelayanan publik merupakan konstruk yang melekat pada pengalaman kerja masing-masing pegawai, sehingga data perlu digali langsung dari subjek yang berinteraksi langsung dengan proses pelayanan. Objek material penelitian mencakup dua variabel utama, yaitu peran kepemimpinan (X) yang diukur melalui enam indikator menurut Hooijberg dan Choi (2000) serta Trivellas et al. (2020), yaitu *inovator*, *broker*, *goal achievement*, *monitor*, *mentor*, dan *facilitator*, dan keberlanjutan pelayanan publik (Y) yang diukur melalui tiga indikator menurut Erdiaw-Kwasie et al. (2022), yaitu *service sharing*, *service longevity*, dan *service ownership*. Kedua variabel tersebut menjadi acuan utama dalam merancang instrumen dan menentukan desain penelitian yang digunakan.

Untuk menguji pengaruh antarvariabel tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif (Sugiyono, 2019). Pendekatan ini dipilih karena penelitian bermaksud menguji secara empiris dan objektif pengaruh peran kepemimpinan terhadap keberlanjutan pelayanan publik, sehingga diperlukan data numerik yang dapat diolah secara statistik untuk menghasilkan kesimpulan yang terukur dan dapat digeneralisasi pada populasi penelitian. Dengan desain asosiatif ini, hubungan kausalitas antara peran kepemimpinan dan keberlanjutan pelayanan dapat diuji secara sistematis melalui prosedur statistik inferensial, sehingga temuan yang dihasilkan memiliki dasar pembuktian yang kuat sebelum diinterpretasikan lebih lanjut pada tahap penentuan populasi dan sampel penelitian.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai Disdukcapil Kota Padang yang berjumlah 70 orang. Mengingat jumlah populasi yang relatif terbatas namun tetap memerlukan presisi statistik, teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan penentuan ukuran sampel melalui rumus *Slovin* pada tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 42 responden. Teknik penarikan sampel tersebut dipilih karena memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih, sehingga representasi sampel terhadap populasi dapat terjaga secara proporsional. Jumlah dan teknik penarikan sampel inilah

yang selanjutnya menjadi dasar dalam merancang instrumen dan prosedur pengumpulan data primer di lapangan.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang mencakup identitas responden dan item pernyataan variabel, menggunakan skala Likert lima poin, dengan instrumen terdiri atas 18 butir untuk variabel peran kepemimpinan dan 9 butir untuk variabel keberlanjutan pelayanan publik. Sebelum digunakan, instrumen terlebih dahulu diuji validitasnya menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* terhadap 42 responden dengan batas *r-tabel* 0,361 pada taraf signifikansi 5%; hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item dinyatakan valid (*r-hitung* > 0,361). Selanjutnya, reliabilitas instrumen diuji menggunakan kriteria *Cronbach's Alpha* dengan hasil 0,904 untuk variabel peran kepemimpinan dan 0,860 untuk variabel keberlanjutan pelayanan publik, keduanya melampaui batas 0,60 sehingga dinyatakan reliabel. Proses pengujian validitas dan reliabilitas ini penting dilakukan untuk memastikan bahwa data yang terkumpul benar-benar mencerminkan konstruk variabel yang diteliti, sebelum data tersebut diolah lebih lanjut pada tahap analisis data.

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS versi 25. Analisis deskriptif menggunakan Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk mengategorikan tingkat masing-masing variabel, sedangkan analisis inferensial diawali dengan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas (*Shapiro-Wilk*), uji linearitas, uji heteroskedastisitas (*Glejser*), dan uji autokorelasi (*Durbin-Watson*), guna memastikan model regresi memenuhi syarat sebelum digunakan untuk pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis selanjutnya dilakukan melalui analisis regresi linear sederhana, dilanjutkan dengan uji t untuk melihat signifikansi pengaruh serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besar kontribusi peran kepemimpinan terhadap keberlanjutan pelayanan publik, pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Rangkaian prosedur analisis data tersebut disusun secara berurutan agar hasil pengujian hipotesis yang diperoleh benar-benar valid, reliabel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Demografis Responden

Profil demografis responden penting dipaparkan terlebih dahulu karena karakteristik individu pegawai turut membingkai interpretasi terhadap persepsi mereka mengenai peran kepemimpinan dan keberlanjutan pelayanan publik. Hal ini disebabkan oleh keterkaitan antara pengalaman kerja, jenjang pendidikan, dan status kepegawaian dengan pemahaman terhadap dinamika organisasi. Karakteristik responden disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Infografis Karakteristik Responden

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah), 2025

Berdasarkan infografis Gambar 1, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (57,1%), dengan kelompok usia terbanyak pada rentang 31–40 tahun (35,7%) dan 41–50 tahun (31,0%). Dari sisi pendidikan, mayoritas responden berpendidikan Sarjana/S1 (61,9%), dan dari sisi golongan didominasi golongan III/a–III/d (57,1%), sedangkan berdasarkan kelompok jabatan mayoritas responden berstatus ASN/PNS (52,4%). Komposisi ini menggambarkan organisasi dengan dominasi pegawai usia produktif, berpendidikan tinggi, dan

berstatus kepegawaian tetap, yang menjadi modal penting bagi penerapan peran kepemimpinan dan keberlanjutan pelayanan, sehingga hasil deskriptif kedua variabel utama dapat diinterpretasikan secara lebih kontekstual pada bagian berikutnya.

Tingkat Capaian Responden (TCR) Peran Kepemimpinan

Hasil analisis Tingkat Capaian Responden (TCR) menunjukkan bahwa peran kepemimpinan secara keseluruhan berada pada kategori sangat baik. Kondisi ini terjadi karena capaian pada keenam indikator peran kepemimpinan (Hooijberg & Choi, 2000; Trivellas et al., 2020) relatif tinggi dan merata, meskipun terdapat variasi pada fungsi pengawasan. Nilai TCR untuk variabel ini adalah 85,53%, dengan indikator *goal achievement* memperoleh skor tertinggi (87,00%, kategori sangat baik), sedangkan indikator *monitor* memperoleh skor terendah (83,60%, kategori baik), sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Deskripsi TCR Variabel Peran Kepemimpinan (X)

Indikator Variabel	Mean	TCR (%)	N	Kategori
<i>Inovator</i>	4,31	86,20	42	Sangat Baik
<i>Broker</i>	4,27	85,40	42	Sangat Baik
<i>Goal Achievement</i>	4,35	87,00	42	Sangat Baik
<i>Monitor</i>	4,18	83,60	42	Baik
<i>Mentor</i>	4,29	85,80	42	Sangat Baik
<i>Facilitator</i>	4,26	85,20	42	Sangat Baik
Rata-Rata Peran Kepemimpinan	4,28	85,53	42	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah), 2025

Tingginya capaian *goal achievement* mengindikasikan bahwa pimpinan dinilai mampu menetapkan arah, tujuan, dan target organisasi secara jelas, sehingga seluruh pegawai memiliki pemahaman yang sama mengenai tujuan pelayanan. Sebaliknya, capaian *monitor* yang terendah mengindikasikan bahwa aspek pengawasan kinerja secara konsisten dan pemberian umpan balik korektif masih memiliki ruang untuk ditingkatkan, sehingga temuan ini menjadi titik lemah yang

perlu dicermati bersamaan dengan kondisi keberlanjutan pelayanan publik yang diuraikan pada bagian berikutnya.

Tingkat Capaian Responden (TCR) Keberlanjutan Pelayanan Publik

Sejalan dengan capaian peran kepemimpinan, keberlanjutan pelayanan publik juga berada pada kategori sangat baik. Kondisi ini terjadi karena kolaborasi antarunit dan konsistensi layanan telah terbangun cukup baik, meskipun aspek kepemilikan bersama terhadap layanan masih perlu diperkuat. Nilai TCR variabel ini adalah 87,33%, dengan indikator *service sharing* memperoleh skor tertinggi (88,20%), sedangkan *service ownership* memperoleh skor terendah (86,60%), sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

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

Indikator Variabel	Mean	TCR (%)	N	Kategori
<i>Service Sharing</i>	4,41	88,20	42	Sangat Baik
<i>Service Longevity</i>	4,36	87,20	42	Sangat Baik
<i>Service Ownership</i>	4,33	86,60	42	Sangat Baik
Rata-Rata Keberlanjutan Pelayanan Publik	4,37	87,33	42	Sangat Baik

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah), 2025

Tingginya capaian *service sharing* menunjukkan bahwa kolaborasi antarunit dan berbagi informasi layanan telah berjalan efektif (Erdiaw-Kwasie et al., 2022). Adapun *service ownership* yang terendah mengindikasikan bahwa keterlibatan pemangku kepentingan dan rasa tanggung jawab kolektif terhadap kualitas layanan masih dapat diperkuat, kondisi yang relevan dengan tantangan keberlanjutan layanan digital SiRancak. Untuk memastikan bahwa pola deskriptif kedua variabel ini dapat diuji secara kausal, data selanjutnya dianalisis melalui pengujian asumsi klasik sebagai prasyarat regresi.

Validitas Model Regresi melalui Uji Asumsi Klasik

Model regresi linear sederhana hanya layak digunakan untuk pengujian hipotesis apabila seluruh asumsi klasik terpenuhi. Pengujian ini penting dilakukan karena pelanggaran terhadap asumsi tersebut dapat menyebabkan estimasi

koefisien regresi menjadi bias dan tidak efisien. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 3.

Berdasarkan Tabel 3, uji normalitas *Shapiro-Wilk* menghasilkan signifikansi 0,086 untuk peran kepemimpinan dan 0,315 untuk keberlanjutan pelayanan publik (keduanya $> 0,05$) sehingga data berdistribusi normal. Uji linearitas menghasilkan nilai *deviation from linearity* 0,071 ($> 0,05$) sehingga hubungan antarvariabel bersifat linear, uji heteroskedastisitas dengan metode *Glejser* menghasilkan signifikansi 0,573 ($> 0,05$) sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi menghasilkan nilai *Durbin-Watson* 1,970 yang mendekati angka 2 sehingga model dinyatakan bebas autokorelasi. Dengan terpenuhinya seluruh syarat tersebut, model regresi dinyatakan layak digunakan secara sah untuk menguji pengaruh peran kepemimpinan terhadap keberlanjutan pelayanan publik pada bagian berikutnya.

Tabel 3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Variabel/Dimensi	Normalitas (Shapiro-Wilk) Sig.	Linearitas Sig.	Heteroskedastisitas (Glejser) Sig.	Autokorelasi (Durbin-Watson)
Peran Kepemimpinan	0,086	0,071	0,573	1,970
Keberlanjutan Pelayanan Publik	0,315			

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah), 2025

Pengaruh Peran Kepemimpinan terhadap Keberlanjutan Pelayanan Publik

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa peran kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberlanjutan pelayanan publik. Pengaruh ini terjadi karena pemimpin yang mampu menjalankan keenam peran secara simultan akan memperkuat kapasitas adaptif organisasi dalam menjaga kesinambungan layanan (Hooijberg & Choi, 2000; Trivellas et al., 2020). Bukti statistik disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis

No.	Variabel	R Square	t-value	Sig.	Beta
1.	Peran Kepemimpinan → Keberlanjutan Pelayanan Publik	0,509	2,713	0,010	0,417

Sumber: Hasil Penelitian (data diolah), 2025

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh persamaan regresi $Y = 23,456 + 0,417X$ dengan *t-hitung* 2,713 lebih besar dari *t-tabel* 2,021 ($df = 40$; $\alpha = 0,05$) dan signifikansi $0,010 < 0,05$, sehingga hipotesis penelitian diterima, serta koefisien determinasi $R^2 = 0,509$ (50,9%) yang menunjukkan kontribusi peran kepemimpinan terhadap keberlanjutan pelayanan, sedangkan sisanya 49,1% dipengaruhi faktor lain di luar model, seperti budaya organisasi, kualitas sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan literasi digital masyarakat. Temuan ini memperkuat pandangan Hooijberg dan Choi (2000) serta Trivellas et al. (2020), dan sejalan dengan Asenova dan Bailey (2020) yang menegaskan kepemimpinan sebagai faktor dominan dalam transformasi pelayanan publik yang berkelanjutan.

Pengaruh positif tersebut dapat dijelaskan melalui keterkaitan keenam peran dengan ketiga dimensi keberlanjutan: sebagai *inovator* dan *goal achievement*, pemimpin mendorong inovasi layanan yang adaptif sehingga memperkuat *service longevity*; sebagai *broker* dan *facilitator*, pemimpin memfasilitasi kolaborasi dan aliran informasi yang memperkuat *service sharing*; serta sebagai *monitor* dan *mentor*, pemimpin memperkuat *service ownership* melalui pengawasan konsisten dan pengembangan rasa tanggung jawab pegawai (Osborne et al., 2015). Apabila dikaitkan dengan hasil TCR, indikator *goal achievement* yang memperoleh nilai tertinggi (87,00%) mencerminkan kemampuan pimpinan menetapkan arah dan target organisasi secara jelas, yang menjadi faktor penting dalam menjaga konsistensi pelayanan meskipun menghadapi peningkatan volume pengguna maupun perubahan sistem digital. Sebaliknya, indikator *monitor* yang terendah (83,60%) pada variabel peran kepemimpinan dan *service ownership* yang terendah (86,60%) pada variabel keberlanjutan menunjukkan adanya keterkaitan yang konsisten, yaitu lemahnya fungsi pengawasan berkorespondensi dengan belum optimalnya rasa kepemilikan kolektif terhadap layanan, kondisi yang penting mengingat Disdukcapil Kota Padang masih menghadapi kendala teknis SiRancak dan tingginya volume pelayanan yang berdampak pada antrean masyarakat (Robbins & Judge, 2019).

Secara praktis, temuan ini memberikan justifikasi bahwa peningkatan keberlanjutan pelayanan publik menuntut penguatan peran kepemimpinan, khususnya pada fungsi monitor melalui sistem pengawasan dan evaluasi kinerja

yang lebih konsisten, serta penguatan rasa kepemilikan layanan melalui pelibatan pegawai dan pemangku kepentingan. Pimpinan juga perlu memperkuat pelatihan pegawai, meningkatkan literasi digital, dan memperbaiki sarana teknologi (Kementerian PANRB, 2023) agar pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, efektif, dan berkelanjutan, sebagaimana ditegaskan oleh Denhardt dan Denhardt (2015) bahwa pelayanan publik yang baru menuntut orientasi melayani, bukan sekadar mengarahkan (*steering*).

Keterbatasan Penelitian

Sekalipun model penelitian ini terbukti signifikan, beberapa keterbatasan perlu dikemukakan agar interpretasi hasil tetap proporsional. Keterbatasan ini penting diungkapkan karena cakupan sampel dan lokasi penelitian yang terbatas berpotensi memengaruhi generalisasi temuan pada konteks yang lebih luas. Secara rinci, keterbatasan tersebut meliputi: pertama, penelitian hanya melibatkan 42 responden dari populasi 70 pegawai sehingga hasilnya terbatas pada satu instansi; kedua, penelitian difokuskan pada Disdukcapil Kota Padang sehingga generalisasi temuan ke instansi lain perlu dilakukan secara hati-hati; ketiga, desain *cross-sectional* yang digunakan belum mampu menjelaskan hubungan kausal secara mendalam; dan keempat, masih terdapat 49,1% variasi keberlanjutan pelayanan yang dipengaruhi faktor lain di luar model, seperti budaya organisasi (Arifin et al., 2017) dan pemanfaatan teknologi. Dengan mempertimbangkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel seperti budaya organisasi dan pemanfaatan teknologi, memperluas lokasi penelitian ke instansi kependudukan lain, serta mengadopsi pendekatan *mixed methods* agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menghasilkan sejumlah temuan penting yang menjawab tujuan awal penelitian mengenai pengaruh peran kepemimpinan terhadap keberlanjutan pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Padang. Secara deskriptif, peran kepemimpinan berada pada kategori sangat baik (TCR 85,53%) dengan *goal achievement* sebagai indikator tertinggi (87,00%) dan *monitor* sebagai indikator

terendah (83,60%), sedangkan keberlanjutan pelayanan publik juga berada pada kategori sangat baik (TCR 87,33%) dengan *service sharing* tertinggi (88,20%) dan *service ownership* terendah (86,60%). Secara inferensial, persamaan regresi $Y = 23,456 + 0,417X$, dengan $t\text{-hitung } 2,713 > t\text{-tabel } 2,021$ dan signifikansi $0,010 < 0,05$, membuktikan bahwa peran kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberlanjutan pelayanan publik, dengan koefisien determinasi $R^2 = 0,509$ (50,9%). Temuan ini menegaskan bahwa keberlanjutan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Padang secara empiris dibentuk oleh kemampuan pemimpin menjalankan berbagai peran secara simultan, sebagaimana diprediksikan oleh kerangka teoretis yang digunakan dalam penelitian ini.

Temuan tersebut memberikan sumbangan keilmuan yang berarti, baik pada tataran teoretis maupun kontekstual. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat relevansi kerangka nilai bersaing Quinn et al., serta model enam peran kepemimpinan menurut Hooijberg dan Choi dan Trivellas et al. dalam menjelaskan efektivitas kepemimpinan sektor publik, sekaligus membuktikan bahwa indikator keberlanjutan pelayanan menurut Erdiaw-Kwasie et al., yaitu *service sharing*, *service longevity*, dan *service ownership*, relevan digunakan pada konteks instansi kependudukan di Indonesia. Kontribusi utama penelitian ini terletak pada pembuktian empiris keterkaitan keenam peran kepemimpinan dengan ketiga indikator keberlanjutan pelayanan secara terintegrasi dalam satu model, yang selama ini belum banyak diuji secara simultan pada instansi kependudukan. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya khazanah literatur kepemimpinan sektor publik dan pelayanan berkelanjutan, khususnya dalam konteks transformasi layanan digital di pemerintah daerah.

Di balik kontribusinya, penelitian ini tetap memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasil secara proporsional, yaitu cakupan sampel yang terbatas pada 42 dari 70 pegawai, fokus penelitian pada satu instansi, desain cross-sectional yang belum mampu menjelaskan hubungan kausal secara mendalam, serta 49,1% variasi keberlanjutan pelayanan yang masih dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Meskipun demikian, temuan tentang lemahnya fungsi *monitor* dan *service ownership* memberikan implikasi

praktis yang jelas bagi Pemerintah Kota Padang, yaitu perlunya penguatan sistem pengawasan dan evaluasi kinerja yang lebih konsisten, disertai pelibatan pegawai dan pemangku kepentingan untuk memperkuat rasa kepemilikan kolektif terhadap layanan digital SiRancak. Berdasarkan keterbatasan dan implikasi tersebut, penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang relevan, seperti budaya organisasi dan pemanfaatan teknologi, memperluas lokasi penelitian ke instansi kependudukan lain, serta mengadopsi pendekatan *mixed methods* agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai determinan keberlanjutan pelayanan publik di era digital.

DAFTAR RUJUKAN

- Arifin, R., et al. (2017). *Budaya dan perilaku organisasi*. Empatdua Media.
- Asenova, D., & Bailey, S. J. (2020). Identifying influencing factors of sustainable public service transformation. *International Review of Administrative Sciences*, 1–30.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering (4th ed.)*. Routledge.
- 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). *Getting good government: Capacity building in the public sectors of developing countries*. Harvard Institute for International Development.
- Hooijberg, R., & Choi, J. (2000). Which leadership roles matter to whom? An examination of rater effects on perceptions of effectiveness. *Leadership Quarterly*, 11(3), 341–364.
- Kartono, K. (2013). *Pemimpin dan kepemimpinan*. Rajawali Pers.
- Kementerian PANRB. (2023). *Hasil evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tahun 2023*. <https://www.menpan.go.id/>
- OECD. (2018). *The innovation system of the public service of Brazil: An exploration of its past, present and future journey*. 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.
- Quinn, R. E., Faerman, S. R., Thompson, M. P., & McGrath, M. R. (2015). *Becoming a master manager: A competing values approach (6th ed.)*. Wiley.
- Rachmawati, I. (2020). Peran kepemimpinan publik dalam inovasi pelayanan di Surabaya. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 77–89.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior (18th ed.)*. Pearson.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Edisi ke-2)*. Alfabeta.

- Trivellas, P., et al. (2020). Leadership roles and organizational effectiveness in the public sector. *Journal of Public Administration Research*, 1–18.
- Wijayanti, D. (2021). Kepemimpinan pelayanan dan kinerja ASN di Kota Bekasi. *Jurnal Birokrasi dan Organisasi*, 145–158.
- Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations (8th ed.)*. Pearson.