

**PERAN KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL LURAH DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYAN PUBLIK  
DI KELURAHAN PENSIUNAN KABUPATEN KEPAHIANG**

**SRI INDARTI, HALIM ARASYID, ROSIDIN**  
**Universitas Muhammadiyah Bengkulu**

**ABSTRAK**

Kepemimpinan adalah sifat yang harus dan wajib didalam diri seorang pemimpin. Kepemimpinan transformasional merupakan suatu bentuk gaya kepemimpinan dimana pemimpin memiliki sifat dalam mempengaruhi dan memotivasi bawahannya ke arah perubahan yang lebih baik dan berkualitas dalam sebuah organisasi atau instansi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana seorang lurah dalam menerapkan kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pensiunan Kecamatan Kepahiang Kabupaten Kepahiang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Bernard M. Bass dalam teori kepemimpinan transformasional dengan beberapa indikator yakni *idealized influence*, *inspirational motivation*, *intellectual stimulation*, dan *individualized consideration*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penerapan kepemimpinan transformasional lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan pensiunan berdasarkan data dan hasil wawancara serta observasi di lapangan, maka dapat disimpulkan telah sesuai dan telah berjalan dengan baik.

Kata Kunci : Peran, Kepemimpinan Transformasional, Kualitas Pelayanan Publik.

**ABSTRACT**

*Leadership is a characteristic that must and is mandatory in a leader. Transformational leadership is a form of leadership style where the leader has the characteristic of influencing and motivating his subordinates towards better and better quality change in an organization or agency. The aim of this research is to find out how a village head applies transformational leadership in improving the quality of public services in Pensiunan Village, Kepahiang District, Kepahiang Regency. The method used in this research is a descriptive qualitative method. The theory used in this research is Bernard M. Bass' theory in transformational leadership theory with several indicators, idealized influence, inspirational motivation, intellectual stimulation, and individualized consideration. The results of the research show that the implementation of the village head's transformational leadership in improving the quality of public services in the retirement village, based on data and results of interviews and observations in the field, can be concluded to be appropriate .*

*Keywords: Role, Transformational Leadership, Quality of Public Services*

## A. PENDAHULUAN

Kepemimpinan seorang lurah (atau kepala kelurahan) memiliki peran yang penting dalam mengelola dan memimpin lingkungan kelurahan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Adapun beberapa aspek yang sering terkait dengan kepemimpinan lurah yakni sebagai administrator, Seorang lurah bertanggung jawab untuk mengelola administrasi kelurahan. Ini mencakup penyelenggaraan pemerintahan, pengelolaan keuangan, dan administrasi umum lainnya. Lurah dalam hal ini juga sebagai seorang pemimpin dalam pengambilan Keputusan, Lurah memiliki peran dalam pengambilan keputusan terkait dengan kebijakan dan program di tingkat kelurahan. (Astria, 2013).

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan suatu pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Di tingkat kelurahan, peran seorang lurah memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Lurah bukan hanya bertindak sebagai administrator, tetapi juga sebagai pemimpin yang berperan dalam menciptakan transformasi positif di lingkungan kelurahan. Namun, dalam beberapa kasus, terdapat tantangan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Kepemimpinan yang kurang efektif dapat menjadi salah satu faktor yang membatasi kemampuan kelurahan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. (Rindengan, 2016).

Kepemimpinan seorang lurah di tuntut untuk meningkatkan kesadaran para bawahannya tentang betapa pentingnya keterlibatan mereka dalam pembangunan dan bekerja keras untuk meningkatkan produktivitas organisasi, berkontribusi

terhadap pembangunan dengan membuat komitmen untuk melakukannya. Meningkatkan rasa memiliki terhadap organisasi, meningkatkan rasa tanggung jawab, melindungi kebutuhan dan kehidupan organisasi, serta berupaya mempertahankan dan mengembangkan organisasi.

Kantor lurah pensiunan sendiri terletak di tengah-tengah pasar sehingga memungkinkan aktifitas warganya padat, Karena letaknya yang berada di tengah-pasar inilah yang menjadi problematika dalam pelayanan di kantor lurah, kepadatan penduduk dan aktifitas masyarakat berpengaruh terhadap pelayanan, Kantor lurah yang berada di tengah pasar dapat memungkinkan masyarakatnya dalam memenuhi aksesibilitas pelayanan publik. Keberadaannya yang dekat dengan tempat tinggal dan tempat usaha penduduk memudahkan warga untuk mengakses layanan administratif dan informasi yang diberikan oleh kantor lurah.

Dengan memahami peran kepemimpinan transformasional lurah, diharapkan dapat menghasilkan suatu rekomendasi kebijakan yang dapat membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap literatur kepemimpinan transformasional dan manajemen pelayanan publik terhadap seorang lurah, sekaligus memberikan panduan praktis bagi lurah dan pihak terkait dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Berdasarkan pemaparan diatas maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti kepemimpinan transformasional seorang lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang di tuangkan dalam

penelitian dengan judul “**Peran Kepemimpinan Transformasional Lurah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Pensiunan Kecamatan Kepahiang Kabupaten Kepahiang**” Penelitian ini secara khusus menyoroti peran kepemimpinan transformasional seorang lurah khususnya di kelurahan pensiunan dalam merubah paradigma masyarakat di tingkat lokal, menggugah semangat kolaborasi, dan mendorong inovasi sebagai langkah strategis menuju kemajuan bersama.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Peran

Peran mengacu pada perilaku yang diharapkan dari seseorang yang mempunyai status, sedangkan status itu sendiri mengacu pada pangkat, kedudukan seseorang dalam suatu kelompok, atau kedudukan suatu kelompok dalam hubungannya dengan kelompok lain. Oleh karena itu, pengertian peran dalam penelitian ini adalah tindakan dan perbuatan yang dilakukan oleh pemimpin sesuai dengan kedudukannya dalam masyarakat, yang menjadi tugasnya untuk mendorong masyarakat memasuki dunia nyata seiring berkembangnya masyarakat. Setiap orang mempunyai peranan yang berbeda-beda tergantung kedudukannya. Jabatan yang diambil seseorang menimbulkan harapan dan aspirasi tertentu bagi orang-orang di sekitarnya. Misalnya: Dalam peran yang berhubungan dengan pekerjaan, seseorang diharapkan untuk menjalankan dan melaksanakan tugas yang berkaitan dengan peran yang dipegangnya.

Peranan merupakan salah satu aspek dinamis dari suatu kedudukan atau status, apabila seseorang melaksanakan hak-hak dan kewajibannya maka ia sudah

menjalankan suatu peranan. Soejono Soekanto (1968). Sedangkan menurut Koentjaraningrat (2005) “peranan adalah tingkah laku setiap individu yang mementaskan suatu kedudukan tertentu”.

### 2. Kepemimpinan

Kepemimpinan telah menjadi bahan perdebatan yang tak ada habisnya dalam beberapa dekade terakhir dan masih dianggap sebagai salah satu unsur penentu keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi. Hal ini dikarenakan kepemimpinan merupakan komponen terpenting diantara komponen organisasi lainnya, bersama dengan struktur, budaya, praktik manajemen, visi, misi, tujuan dan strategi, kebijakan dan prosedur, serta lingkungan kerja. (Astria, 2013).

Kenyataan bahwa kepemimpinan merupakan faktor kunci dalam kemajuan dan kemunduran organisasi adalah munculnya teori-teori tentang kepemimpinan. Indikator lainnya, yaitu adanya praktik kepemimpinan yang berlaku saat ini dalam suatu organisasi, menunjukkan adanya perhatian yang signifikan terhadap hal tersebut. Perhatian ini bertepatan dengan periode perubahan di berbagai bidang kehidupan. Kepemimpinan transformasional dapat diartikan sebagai kepemimpinan yang mampu mengkomunikasikan ide-ide visioner untuk perubahan kepada anggota organisasi yang dipimpinya, sehingga ide-ide tersebut ditindaklanjuti oleh anggota untuk membawa perubahan ke arah yang lebih baik.

### 3. Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan Transformasional dari Pemimpin memiliki kemampuan dan kemauan untuk menjadi kuat dan tangguh untuk membawa perubahan pada organisasi yang dipimpinya. Pemimpin

transformatif harus mempunyai kemampuan mengganti nilai-nilai yang berubah dengan nilai-nilai yang sudah ada dan terjadi di masyarakat yang dipimpinnya. Pemimpin transformatif tidak mungkin mampu mewujudkan perubahan tanpa adanya kemauan dan visi yang kuat untuk mewujudkan perubahan.

Kepemimpinan transformatif didefinisikan sebagai suatu kompetensi yang dimiliki pemimpin dan berfungsi dalam menumbuhkan kepercayaan diri bawahan serta dapat menghadirkan kontribusi dari bawahan untuk mencapai target organisasi. (Payon, 2021).

Pemimpin sejatinya adalah orang yang dapat memerintah dengan baik, dengan kata lain bahwa tugas seorang pemimpin adalah menjaga keutuhan kerja sama karyawan yang bekerja di dalam organisasi (Dubrin, 2006). Avolio et al., (2004). menyatakan bahwa kepemimpinan transformatif dapat dipahami sebagai kepemimpinan yang melibatkan perubahan dalam organisasi. Ciri gaya kepemimpinan ini dapat diartikan sebagai kepemimpinan yang memerlukan aktivitas untuk memberikan motivasi kepada bawahan supaya sanggup bekerja untuk menggapai target-target besar organisasi yang dianggap melebihi kebutuhan dan keinginan individunya.

Kepemimpinan Transformatif (Bass dalam payon 2021), menguraikan komponen kepemimpinan transformatif sebagai berikut :

a. *Idealized Influence (II)* (Pengaruh Ideal)

Pemimpin transformatif memberikan contoh kepada bawahannya dan bertindak dengan cara yang membuat mereka dikagumi, dihormati, dan dipercaya. Pemimpin diberkati dengan pengikut yang memiliki keterampilan, keuletan, dan tekad yang luar biasa. Oleh karena itu, pengaruh

yang diidealkan memiliki dua aspek. Ini adalah perilaku pemimpin dan faktor-faktor yang dikaitkan dengannya oleh pengikut dan rekan-rekan lainnya. Pengaruh faktor ideal yang dikaitkan dengan pengikut adalah pemimpin meyakinkan orang lain bahwa hambatan akan diatasi, Selain itu, pemimpin menunjukkan kemauan mengambil risiko dan konsisten dibandingkan sewenang-wenang. dapat dipercaya untuk melakukan hal yang benar dan menunjukkan perilaku etis dan moral.

b. *Inspiration Motivation (IM)* (Motivasi Inspirasi).

Pemimpin transformatif bertindak dalam cara, memotivasi dan menginspirasi orang-orang di sekitar mereka, dan semangat tim, antusiasme, dan optimisme. Pemimpin mengartikulasikan visi dan harapan yang menarik untuk masa depan dan ingin para pengikutnya bergabung dan berkomitmen pada visi dan tujuan bersama.

c. *Intellectual Stimulation (IS)* (Simulasi Intelektual).

Pemimpin transformatif ini ingin menginspirasi pengikutnya untuk menjadi inovatif dan kreatif, mendorong mereka untuk memikirkan kembali masalah dan melakukan pendekatan dengan cara baru. Pemimpin tidak secara terbuka mengkritik setiap anggota atas kesalahan mereka. Ide-ide baru dan solusi masalah kreatif diminta oleh pengikut. Pengikut didorong untuk mencoba pendekatan baru dan gagasan mereka tidak dikritik secara terbuka karena berbeda dengan gagasan pemimpin. Dengan kata lain, pemimpin dapat membuat orang lain melihat permasalahan dari sudut pandang yang berbeda.

d. *Individualized Consideration (IC)* (Perhatian Individual).

Pemimpin transformatif memosisikan dirinya sebagai pelatih atau mentor bagi keberhasilan dan potensi

pertumbuhan dan berkembang pengikutnya. Pemimpin memberikan kesempatan belajar baru dalam lingkungan yang mendukung. Perilaku pemimpin menunjukkan penerimaan terhadap perbedaan individu dengan meningkatkan interaksi dengan pengikut secara individu dan memandang individu sebagai manusia seutuhnya, bukan hanya karyawan. (Payon, 2021).

#### 4. Kualitas Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang diperlukan bagi masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan layanan yang terbaik untuk meningkatkan pelayanan publik. Pada hakikatnya setiap permasalahan memerlukan dukungan atau landasan pemikiran yang bersifat pemersatu untuk memperkuat permasalahan tersebut.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014), Pelayanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang berlangsung dalam interaksi langsung antara satu orang atau orang lain atau mesin fisik yang menjamin kepuasannya. Sedangkan pelayanan dalam Kamus Bahasa Indonesia diuraikan sebagai suatu hal, cara, atau hasil kerja yang memberikan suatu pelayanan.

Menurut Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi. Yaitu :

1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati).

#### C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan secara deskriptif. Berdasarkan Pendekatan penelitian yang dilakukan ini tergolong pada penelitian yang

bersifat kualitatif.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memiliki karakteristik, yang dimana datanya dinyatakan dalam keadaan sewajarnya atau sebagaimana adanya dengan tidak berubah sistem, simbol atau bilangan. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan atau proses menjangkau data atau informasi yang bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis (Sugiyono 2019).

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Siswanto dalam Jehuman (2018) mengungkapkan bahwa penelitian adalah metode atau prosedur yang kita terapkan untuk secara cermat dan mendalam menyelesaikan masalah berdasarkan bukti-bukti yang telah dapat dipastikan meyakinkan.

Dengan metode penelitian ini maka dalam hal ini bertujuan untuk mengungkapkan fakta – fakta terkait Peran Kepemimpinan Transformasional Lurah Dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Pensiunan.

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 1. Peran Kepemimpinan Transformasional Lurah Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Pada konteks ini yang dilakukan peneliti di Kelurahan Pensiunan adalah untuk menemukan apakah adanya peningkatan dari segi pelayanan, dari penelitian ini peneliti mengemukakan bahwasanya bapak Erwanda sebagai kepala kelurahan sendiri mengupayakan kemajuan dalam peningkatan pelayanan, ini sesuai



dengan misi dari kabupaten kepahiang yakni dalam meningkatkan efektifitas pemerintahan daerah dalam mewujudkan reformasi birokrasi yang akuntabel dan percepatan pelayanan publik.

Kepemimpinan transformasional di tingkat kelurahan adalah jenis kepemimpinan yang menekankan pada menginspirasi dan memotivasi penduduk dan pegawai kelurahan untuk mencapai visi dan tujuan bersama dengan semangat tinggi dan perubahan yang positif. Pemimpin transformasional tidak hanya memimpin atau mengatur, tetapi juga memberikan contoh yang memotivasi perubahan dan inovasi. Terkait kepemimpinan transformasional Lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ini berfokus pada menciptakan perubahan positif yang berkelanjutan dalam peningkatan standar pelayanan. Seperti menetapkan visi dan misi yang jelas untuk pelayanan publik yang lebih baik, Memotivasi staf dan warga untuk berpartisipasi aktif dalam peningkatan pelayanan publik serta membangun budaya kerja yang positif, di mana semua staf merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan layanan terbaik.

Teori yang digunakan peneliti adalah Teori Kepemimpinan Transformasional menurut Bass dalam Payon (2021) bahwa kepemimpinan Transformasional di bagi dalam empat komponen dengan faktor<sup>1</sup> yaitu *Idealized Influence* (Pengaruh Ideal) , *Inspirational Motivation* (Motivasi Inspiratif) , *Intelectual Stimulation* (Stimulasi Intelektual) , *Invidualized Consideration* (Perhatian Individual). Oleh karena itu mengenai kepemimpinan transformasional lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan khususnya Kelurahan Pensiunan akan di uraikan sebagai berikut :

#### **a. *Idealized Influence* (Pengaruh Ideal) Lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan public**

Lurah bertindak sebagai teladan yang dihormati dan dipercaya oleh staf dan warga. Ia menunjukkan integritas, keadilan, dan dedikasi. Dengan menunjukkan integritas dan dedikasi, lurah dapat membangun kepercayaan di antara staf dan warga sehingga menciptakan hubungan kerja yang kuat dan saling percaya, yang penting untuk kerjasama yang efektif dan pelayanan publik yang responsif. Seorang pemimpin yang adil dan berintegritas dapat meningkatkan moral dan motivasi staf. meningkatkan kinerja staf, mengurangi *turnover*, dan memastikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi. Dampak dari *Idealized Influence* ini nantinya akan mengarah terhadap peningkatan partisipasi warga dalam perencanaan dan pengawasan pelayanan publik, sehingga layanan yang diberikan lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan warga.

#### **b. *Inspiration Motivation* (Inspirasi Motivasi) Lurah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam komponen kepemimpinan transformasional menurut Bass dalam Payon (2021), *Inspirational Motivation* atau juga dapat diartikan sebagai motivasi inspiratif, Maka seorang lurah memberikan visi dan tujuan yang jelas kepada staf dan warga, serta memotivasi mereka untuk bekerja keras mencapai visi dan tujuan tersebut. Dengan adanya visi yang jelas dan motivasi yang tinggi, staf kelurahan akan lebih bersemangat dalam melayani warga, hal ini akan menimbulkan dampak dari peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Bapak lurah dalam hal ini memiliki peran penting

dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayahnya, Peneliti menemukan beberapa cara yang dilakukan oleh bapak lurah untuk memotivasi dan menginspirasi staf serta masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti membangun komunikasi yang terbuka dan transparan dengan staf dan masyarakat, Kemudian mendengarkan aspirasi dan masukan dari berbagai pihak untuk perbaikan pelayanan

### **c. *Intellectual Stimulation* (Rangsangan Stimulasi) Lurah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam komponen Kepemimpinan Transformasional yang dikemukakan Bass dalam Payon (2021), Dapat dilihat ada komponen *Intellectual Simulation* (Rangsangan Intelektual) dalam hal ini peneliti menemukan bahwa ada beberapa indikator yang sesuai dengan apa yang dilakukan bapak lurah sebagai pemimpin yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Bapak lurah selaku atasan memberikan arahan bawahannya untuk memiliki pemikiran yang kritis terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Lurah dalam hal ini juga harus memiliki suatu inovasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam penelitian ini peneliti menyoroti Inovasi yang dilakukan bapak lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yakni salah satunya adalah perencanaan pembangunan renovasi kantor lurah pensiunan, hal ini bertujuan dalam rangka meningkatkan sarana dan prasarana infrastruktur yang memadai, tujuan renovasi kantor lurah ini adalah untuk mencapai tigas sasaran, yaitu peningkatan kesejahteraan rakyat, peningkatan kualitas pelayanan

kepada masyarakat dan peningkatan daya saing daerah.

### **d. *Individualized Consideration* (Perhatian Individu) Lurah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam komponen Kepemimpinan Transformasional yang di kemukakan oleh Bass dalam Payon (2021), dapat dilihat bahwa ada komponen *Individualized Consideration* ( Perhatian Individu) , Ini merupakan bagaimana cara pemimpin dalam berinteraksi dengan bawahannya, Konsep ini merujuk pada perhatian yang diberikan oleh seorang pemimpin kepada bawahannya akan kebutuhan, aspirasi, dan perkembangan individu.

Seorang pemimpin harus memiliki perhatian personal yakni pemimpin memberikan perhatian yang spesifik dan personal pada bawahannya. Dalam hal ini dapat diartikan bagaiman bapak lurah memiliki rasa perhatian terhadap staff dan bawahannya termasuk juga masyarakat, Hal ini bisa berupa percakapan satu-satu untuk memahami kebutuhan, kekhawatiran, dan kondisi pribadi.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Kantor lurah berfungsi sebagai ujung tombak pusat administrasi dan pelayanan publik diperuntukan bagi msasyarakat. Seorang pemimpin di kelurahan disebut sebagai seorang Lurah yang mengemban amanat dalam menjalankan tugas-tugas dalam melaksanakan pelayanan publik. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai peran kepemimpinan transformasional lurah dalam meningkatkan

kualitas pelayanan publik maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Indikator *Idealized Influence* (Pengaruh Ideal)

Berdasarkan indikator *Idealized Influence* Seorang Lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pensiunan, dalam hal ini Bapak lurah telah berperan dalam menunjukan visinya serta dedikasinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, melakukan pelayanan cepat tanggap dan efisien adalah prinsip dari *Idealized Influence* (Pengaruh Ideal) lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kepemimpinan yang menunjukkan integritas, komitmen, dan keteladanan dapat secara signifikan meningkatkan kinerja dan efisiensi pelayanan publik di tingkat kelurahan.

2. Indikator *Inspirational Motivation* (Motivasi Inspiratif)

Berdasarkan indikator *Inspirational Motivation* Seorang Lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pensiunan, dalam hal ini Bapak lurah berperan dalam memotivasi bawahannya serta menginspirasi sengan cara melakukan pendekatan melalui komunikasi secara efektif.

Dalam hal ini komunikasi yang efektif di lakukan bapak lurah adalah dengan cara musyawarah, dalam kegiatan musyawarah tersebut terdapat kegiatan tukar pendapat dan adanya masukan-masukkan dari masyarakat sehingga nantinya pemimpin mampu memberikan motivasi yang dinilai inspiratif, Hal tersebut berperan penting dalam mendorong staf dan masyarakat untuk bekerja lebih baik dan berkontribusi secara maksimal terhadap pelayanan publik.

3. Indikator *Intellectual Stimulation* (Stimulasi Intelektual)

Berdasarkan indikator *Intellectual Stimulation* Seorang Lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dimana seorang pemimpin dalam hal ini bapak lurah memiliki inovasi dan kreatifitas dalam memperbaiki masalah yang ada pada kantor lurah, seperti melakukan perencanaan pembangunan kantor lurah agar direnovasi, ini merupakan solusi inovatif terhadap permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan publik. Hal ini membantu dalam menemukan cara-cara baru dan lebih efektif untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, indikator *Intellectual Stimulation* yang diterapkan oleh lurah berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan mendorong berpikir kritis, inovasi, dan partisipasi aktif, lurah menciptakan lingkungan yang mendukung perbaikan terus-menerus dan adaptasi terhadap perubahan, sehingga pelayanan publik dapat dilakukan dengan lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4. Indikator *Individualized Consideration* (Perhatian individu)

Berdasarkan indikator *Individualized Consideration* Seorang Lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pensiunan, dalam hal ini lurah berperan sebagai pemimpin yang memberikan perhatian, Ini sesuai dengan yang dilakukan oleh bapak lurah, bagaimana beliau memberikan perhatian dan dukungan secara personal kepada setiap anggota staf dan masyarakat dapat secara signifikan meningkatkan efektivitas dan kepuasan dalam pelayanan publik. Dalam hal ini bapak lurah melakukan pendekatan terhadap bawahannya dengan menganggap mereka sebagai keluarga di lingkup kerja, ini memiliki dampak yang positif terhadap kinerja mereka sehingga kualitas pelayanan





Pionir: Jurnal Pendidikan, 10(3), 119–129.

<https://doi.org/10.22373/pjp.v10i3.12187>

Kurniawati, Titik, Bustanur, Ikrima Mailani. “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru”.

JOM FTK UNIKS Volume. 1 Nomor 1. (Desember 2019): 1

Moleong, L.J. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rosdakarya.

Payon, F. N. (2021). Kepemimpinan Transformasional dalam Pelayanan e- Procurement (Studi di Unit Pengelola Pengadaan Barang dan Jasa Universitas Timor). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 007(03), 319–327.

<https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2021.007.03.1>

Putri Handayani, Tia Astaivada, Nia Aisyah, M. I. A. (2023). Kepemimpinan Transformasional. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689– 1699.

Rindengan, M. (2016). Kepemimpinan lurah dalam pelayanan administrasi di Kelurahan

Yami Zulian Yamit, (2017) Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Yogyakarta: Ekonisia.

Yusriadi, (2018) Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Deepublish.

Tinoor I Kecamatan Tomohon Utara. *Jurnal Politico*, 5(1).

<https://www.neliti.com/publications/1167/kepemimpinan-lurah-dalam-pelayanan-administrasi-dikelurahan-tinoor-i-kecamatan>

Roni Harsoyo. (2022). Teori Kepemimpinan

Transformasional Bernard M. Bass dan Aplikasinya Dalam Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam. *Southeast*

*Asian Journal of Islamic Education Management*, 3(2), 247– 262.

<https://doi.org/10.21154/sajiem.v3i2.112>

Rusnani Sitti. (2013) Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sinambela, Lukman. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta:

Bumi Aksara

Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.

Bandung : Alfabeta.