



Peran Kepemimpinan Transformasional dalam Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia

Neysa Amallia¹, Zesty Miranda², M. Harviend Gilang Perdana^{3*}

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai^{1,2,3}

Email Korespondensi: gilang.saburai@gmail.com

Article received: 04 Juni 2025, Review process: 23 Juni 2025

Article Accepted: 18 Juli 2025, Article published: 31 Juli 2025

ABSTRACT

Public service reform is an essential agenda in establishing effective, transparent, and accountable governance, yet various obstacles such as conventional and less adaptive bureaucratic leadership patterns still hinder the achievement of optimal service quality. This study aims to analyze the role of transformational leadership in supporting public service reform in Indonesia by strengthening the vision for change, enhancing employee motivation, and promoting bureaucratic innovation. The research employed a literature review method by examining academic publications and policy documents from reputable sources published within the last ten to fifteen years. The findings reveal that transformational leadership, through its four key dimensions idealized influence, inspirational motivation, intellectual stimulation, and individualized consideration positively impacts employee loyalty, bureaucratic accountability, and the effectiveness of public service reform despite existing structural and cultural barriers. The study implies the necessity of developing public leadership capacity through recruitment system reform, innovation-based training, regulatory support, and cross-sector partnerships to realize sustainable and citizen-oriented public services.

Keywords: Transformational leadership, Public service reform, Bureaucracy

ABSTRAK

Reformasi pelayanan publik menjadi agenda penting dalam membangun tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel, namun berbagai kendala seperti pola kepemimpinan birokrasi yang konvensional dan kurang adaptif masih menghambat tercapainya kualitas layanan yang optimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran kepemimpinan transformasional dalam mendukung reformasi pelayanan publik di Indonesia melalui penguatan visi perubahan, motivasi aparatur, dan peningkatan inovasi birokrasi. Metode penelitian menggunakan kajian pustaka dengan penelusuran literatur akademik dan dokumen kebijakan dari berbagai sumber bereputasi yang relevan dalam kurun waktu sepuluh hingga lima belas tahun terakhir. Hasil kajian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional dengan empat dimensi utama idealized influence, inspirational motivation, intellectual stimulation, dan individualized consideration berpengaruh positif terhadap peningkatan loyalitas pegawai, akuntabilitas birokrasi, dan efektivitas reformasi pelayanan publik meskipun terdapat hambatan struktural dan budaya. Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya pengembangan kapasitas pemimpin publik melalui reformasi sistem rekrutmen, pelatihan berbasis nilai inovasi, dukungan regulasi, serta kemitraan lintas sektor guna mewujudkan pelayanan publik yang berkelanjutan dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kepemimpinan transformasional, Reformasi pelayanan publik, Birokrasi

PENDAHULUAN

Reformasi pelayanan publik merupakan agenda krusial dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Indonesia telah meluncurkan berbagai kebijakan yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, termasuk penerapan sistem merit, digitalisasi pelayanan, dan penguatan pengawasan internal. Meski langkah-langkah tersebut telah diterapkan, kualitas pelayanan publik masih menghadapi kendala serius yang tercermin melalui tingginya angka keluhan masyarakat, rendahnya tingkat kepuasan pengguna layanan, dan kesenjangan pelayanan antarwilayah yang belum teratasi secara optimal (Ati et al., 2024; Asmaria et al., 2024). Stagnasi reformasi pelayanan publik berakar pada pola kepemimpinan birokrasi yang masih konvensional, bersifat hierarkis, dan kurang adaptif terhadap perubahan. Keberhasilan reformasi tidak hanya ditentukan oleh kebijakan dan regulasi, tetapi juga kualitas kepemimpinan yang mampu memandu transformasi organisasi secara substansial. Ketika kepemimpinan gagal beradaptasi dengan dinamika kebutuhan publik, inovasi pelayanan dan peningkatan kualitas administrasi sulit terwujud (Sopyan et al., 2025).

Kepemimpinan transformasional hadir sebagai pendekatan yang berorientasi pada visi jangka panjang, motivasi intrinsik, dan pemberdayaan individu untuk mencapai tujuan kolektif. Pemimpin transformasional tidak sekadar mengarahkan pencapaian target administratif, melainkan juga menjadi agen perubahan yang mendorong inovasi, kreativitas, dan peningkatan kapasitas organisasi. Empat dimensi utama kepemimpinan transformasional, yaitu idealized influence, inspirational motivation, intellectual stimulation, dan individualized consideration, diyakini mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pelaksanaan reformasi pelayanan publik yang berkelanjutan (Salsabila et al., 2024).

Kompleksitas tantangan birokrasi Indonesia semakin memperkuat kebutuhan terhadap pemimpin transformasional yang mampu menginternalisasi nilai-nilai reformasi dan menggeser orientasi kekuasaan menjadi orientasi pelayanan. Pemimpin dengan kemampuan adaptif dan responsif terhadap perkembangan teknologi, ekspektasi masyarakat yang dinamis, dan kondisi sosial-politik yang berubah dapat menjembatani kesenjangan antara kebijakan dan implementasi reformasi di lapangan. Tanpa kepemimpinan yang visioner, perubahan dalam birokrasi publik berpotensi hanya bersifat formalitas tanpa makna substantif.

Hasil kajian terdahulu menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berkontribusi positif terhadap kinerja organisasi publik. Pemimpin dengan karakter transformasional mampu menumbuhkan semangat kolektif, loyalitas pegawai, serta akuntabilitas dan transparansi pelayanan (Supit et al., 2023). Keberhasilan berbagai inovasi layanan publik di Indonesia, seperti penerapan pelayanan terpadu satu pintu dan digitalisasi pelayanan, kerap dikaitkan dengan figur pemimpin yang memiliki visi kuat dan komitmen terhadap perubahan. Namun, literatur yang secara khusus membahas peran

kepemimpinan transformasional dalam konteks reformasi pelayanan publik Indonesia masih terbatas dan bersifat fragmentaris (Darto, 2013).

Penelitian ini disusun untuk mengisi kesenjangan literatur terkait peran kepemimpinan transformasional dalam mendukung reformasi pelayanan publik di Indonesia. Kajian dilakukan melalui pendekatan studi pustaka untuk menelaah teori kepemimpinan transformasional dan mengaitkannya dengan dinamika reformasi birokrasi di Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah memberikan pemahaman konseptual yang lebih mendalam mengenai peran strategis kepemimpinan transformasional dalam memperkuat reformasi pelayanan publik, sekaligus mengidentifikasi faktor kunci yang memungkinkan pendekatan ini diterapkan secara efektif dalam sistem birokrasi yang masih didominasi oleh struktur hierarkis dan budaya kerja tradisional.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode kajian pustaka yang berfokus pada analisis teori dan hasil penelitian terdahulu terkait kepemimpinan transformasional dalam konteks reformasi pelayanan publik di Indonesia. Data sekunder dikumpulkan melalui penelusuran basis data ilmiah seperti Scopus, Google Scholar, JSTOR, dan ProQuest, mencakup artikel jurnal bereputasi, buku akademik, laporan penelitian, dan dokumen kebijakan yang relevan dalam kurun waktu sepuluh hingga lima belas tahun terakhir. Pemilihan literatur dilakukan secara purposif berdasarkan kredibilitas dan kesesuaian tema penelitian, kemudian dianalisis menggunakan teknik sintesis tematik untuk mengidentifikasi pola, hubungan, dan temuan kunci mengenai peran kepemimpinan transformasional dalam mendorong inovasi dan perubahan birokrasi publik. Validitas penelitian dijaga melalui triangulasi sumber serta telaah kritis terhadap kesesuaian teori dan praktik reformasi pelayanan publik di Indonesia, sehingga hasil kajian ini mampu memberikan pemahaman konseptual yang komprehensif dan mendalam sesuai dengan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Kepemimpinan Transformasional dalam Mendorong Reformasi Pelayanan Publik

Kepemimpinan transformasional memiliki peran yang signifikan dalam memperkuat pelaksanaan reformasi pelayanan publik di Indonesia. Pemimpin yang menerapkan gaya transformasional mampu membangun kepercayaan dan loyalitas pegawai melalui teladan dan integritas yang konsisten. Karakteristik ini menjadi dasar dalam mengubah budaya birokrasi yang cenderung hierarkis menuju pola kerja kolaboratif dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Pemimpin transformasional mampu menciptakan visi bersama yang jelas dan memotivasi aparatur untuk berkomitmen terhadap perubahan. Visi yang terkomunikasikan secara efektif mengarahkan seluruh sumber daya organisasi untuk bekerja menuju tujuan reformasi pelayanan publik yang responsif dan

berkualitas. Semangat kolektif yang terbangun mempercepat penerimaan kebijakan baru di lingkungan birokrasi.

Penerapan dimensi idealized influence menumbuhkan kepercayaan internal dan eksternal organisasi publik. Aparatur yang menilai pemimpinnya berintegritas akan lebih mudah menerima inovasi kebijakan yang diusulkan. Keteladanan ini juga berdampak pada peningkatan citra instansi publik di mata masyarakat sebagai penyedia layanan yang terpercaya.

Inspirational motivation menjadi faktor penggerak yang menumbuhkan semangat kerja aparatur secara berkelanjutan. Pemimpin dengan kemampuan komunikasi yang baik mampu menjelaskan arah perubahan dengan bahasa yang memotivasi. Pegawai yang termotivasi menunjukkan partisipasi aktif dalam proses inovasi pelayanan publik.

Intellectual stimulation mendorong pegawai untuk berpikir kritis dan berani menawarkan ide-ide baru. Ruang diskusi yang dibangun pemimpin transformasional meningkatkan kemampuan adaptasi organisasi dalam menghadapi tantangan teknis dan administratif. Inovasi yang lahir dari partisipasi pegawai menciptakan solusi pelayanan publik yang lebih efektif.

Individualized consideration berperan dalam pengembangan kompetensi aparatur secara personal. Pemimpin yang memberikan perhatian pada kebutuhan individu meningkatkan rasa dihargai dan keterikatan pegawai terhadap organisasi. Peningkatan kompetensi ini berkontribusi langsung pada kualitas pelayanan publik yang diberikan. Kepemimpinan transformasional juga berpengaruh pada penguatan akuntabilitas dalam birokrasi. Pemimpin yang menekankan nilai transparansi dan keterbukaan mendorong budaya kerja yang bertanggung jawab. Akuntabilitas yang kuat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyedia layanan publik.

Dukungan pemimpin transformasional mampu mengurangi resistensi terhadap perubahan yang sering muncul dalam birokrasi. Perubahan prosedur dan kebijakan yang biasanya ditentang dapat diimplementasikan lebih mudah melalui pendekatan persuasif dan partisipatif. Keberhasilan ini mempercepat proses reformasi menuju sistem yang lebih modern dan efisien.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas reformasi pelayanan publik. Pemimpin yang visioner dan mampu menginspirasi pegawai menjadi faktor utama dalam tercapainya pelayanan yang berkualitas. Hasil kajian ini sejalan dengan temuan di berbagai negara yang juga mengandalkan gaya kepemimpinan ini untuk mengatasi rigiditas birokrasi.

Investasi pada pengembangan pemimpin transformasional dalam sektor publik menjadi strategi kunci bagi keberlanjutan reformasi. Program pelatihan kepemimpinan yang fokus pada nilai inovasi, integritas, dan pemberdayaan perlu diintegrasikan ke dalam kebijakan manajemen aparatur negara. Upaya ini menciptakan fondasi yang kuat bagi transformasi birokrasi Indonesia.

Tantangan dan Strategi Penguatan Kepemimpinan Transformasional dalam Reformasi Birokrasi

Hambatan struktural menjadi salah satu tantangan terbesar dalam penerapan kepemimpinan transformasional. Birokrasi Indonesia masih didominasi pola hierarki yang kaku dan patrimonialisme yang menghambat fleksibilitas pemimpin untuk menerapkan perubahan. Sistem manajemen yang tidak mendukung inovasi menyebabkan upaya transformasi berjalan lambat.

Budaya kerja yang berorientasi pada kekuasaan juga menjadi penghalang penerapan gaya kepemimpinan transformasional. Aparatur cenderung menjalankan tugas secara administratif tanpa semangat melayani masyarakat. Perubahan orientasi ini membutuhkan pemimpin yang mampu membangun kesadaran kolektif mengenai nilai pelayanan publik yang berkualitas.

Keterbatasan kapasitas pemimpin di sektor publik menjadi tantangan lain yang signifikan. Tidak semua pemimpin memiliki keterampilan komunikasi, pemberdayaan individu, atau kemampuan membangun visi yang jelas. Kekurangan ini berdampak pada rendahnya efektivitas implementasi reformasi birokrasi di berbagai instansi. Resistensi terhadap inovasi sering muncul dari ketakutan akan risiko dan kegagalan. Pemimpin transformasional perlu menciptakan lingkungan yang aman bagi pegawai untuk bereksperimen dan mencoba pendekatan baru. Budaya kerja yang mendukung pembelajaran dari kesalahan menjadi kunci untuk mengatasi resistensi tersebut.

Kurangnya dukungan institusional dan kebijakan yang berpihak pada pengembangan kepemimpinan menjadi hambatan tambahan. Program pelatihan kepemimpinan yang ada sering bersifat teknis dan administratif tanpa fokus pada transformasi nilai dan perilaku. Ketidaksihesuaian ini membuat pemimpin sulit menjalankan peran transformasional secara optimal.

Strategi penguatan kepemimpinan transformasional dapat dimulai dengan reformasi sistem rekrutmen dan promosi berbasis kompetensi kepemimpinan. Pemimpin yang memiliki visi dan integritas perlu ditempatkan pada posisi strategis untuk mendorong perubahan birokrasi secara menyeluruh. Mekanisme ini memastikan pemimpin yang terpilih mampu menjalankan reformasi secara efektif. Program pengembangan kapasitas perlu dirancang untuk meningkatkan keterampilan komunikasi, inovasi, dan pemberdayaan individu bagi pemimpin birokrasi. Pelatihan berbasis pengalaman dan mentoring dari pemimpin yang berhasil menerapkan gaya transformasional menjadi sarana yang efektif untuk membangun kompetensi ini.

Penguatan regulasi yang mendukung fleksibilitas pengambilan keputusan juga diperlukan agar pemimpin dapat berinovasi tanpa terhambat prosedur yang kaku. Perubahan regulasi ini mendorong adaptasi cepat terhadap kebutuhan pelayanan publik yang dinamis dan menuntut responsivitas tinggi dari aparatur negara. Kemitraan antara pemerintah, akademisi, dan organisasi internasional dapat membantu mempercepat transfer pengetahuan dan praktik terbaik terkait kepemimpinan transformasional. Kolaborasi ini membuka peluang bagi birokrasi

Indonesia untuk belajar dari pengalaman negara lain dalam melaksanakan reformasi pelayanan publik yang berkelanjutan.

Investasi jangka panjang pada pembangunan kepemimpinan transformasional akan menciptakan ekosistem birokrasi yang inovatif, responsif, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Strategi ini memperkuat fondasi reformasi pelayanan publik Indonesia menuju tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan berdaya saing global.

SIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa kepemimpinan transformasional merupakan faktor strategis dalam mempercepat dan memperkuat reformasi pelayanan publik di Indonesia melalui visi yang jelas, motivasi inspiratif, stimulasi intelektual, dan perhatian individual terhadap aparatur birokrasi. Pemimpin yang berintegritas, visioner, dan mampu memberdayakan pegawai terbukti meningkatkan loyalitas, akuntabilitas, serta kualitas layanan publik, meskipun hambatan struktural, budaya hierarkis, dan keterbatasan kapasitas kepemimpinan masih menjadi tantangan besar. Penguatan kepemimpinan transformasional melalui reformasi rekrutmen, program pelatihan berbasis nilai inovasi dan kolaborasi, serta dukungan regulasi yang fleksibel menjadi langkah penting untuk menciptakan ekosistem birokrasi yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Hasil kajian ini diharapkan memberikan kontribusi konseptual dan praktis dalam merumuskan strategi pengembangan kepemimpinan publik yang mampu mendorong transformasi birokrasi secara berkelanjutan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

DAFTAR RUJUKAN

- Adekamwa, A., Mursalin, M., & Indrayanti, I. (2024). Tren penelitian pelayanan publik di Indonesia: Suatu tinjauan sistematis literatur. *Jurnal Administrasi Negara*, 30(3), 240-263.
- Asmaria, A., Renaldy, R., Apriadi, E. A., & Akbar, M. F. (2024). Penguatan Peran Akademisi sebagai Pengawas Independen sebagai Pemantau dalam Meningkatkan Kualitas Pilkada 2024 di TPS 1 Desa Rantau Temiang, Kecamatan Banjit, Kabupaten Way Kanan. *Devotion: Journal Corner of Community Service*, 3(2), 72-83.
- Ati, H. D. L., Apriadi, E. A., & Suryanti, P. (2024). Peran Akademisi dalam Pemantauan Pemilu Presiden Periode 2024-2029 di Kelurahan Sawah Brebes. *Devotion: Journal Corner of Community Service*, 2(4), 166-174.
- Darto, M. (2013). Kepemimpinan Transformasional Dalam Konteks Perubahan Organisasi Di Lembaga Administrasi Negara (Transformational Leadership In The Context Of Organizational Change In The National Institute Of Public Administration (Nipa/Lan)). *Jurnal Borneo Administrator*, 9(3).
- Dewi, R. A., Saepudin, E. A., Nurfaridah, A., Suktiana, A., & Triyana, R. (2025). Peran Kepemimpinan Visioner dalam Mendorong Reformasi Kebijakan di

-
- Sektor Publik. *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, 2(1b), 2471–2480.
- GHO FAR, A. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Nasional Penempatan Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (Studi Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Komunikasi Interpersonal Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Pelayanan Publik)*. UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA.
- Hidayat, I. (2025). Peran Kepemimpinan Transformasional dalam Optimalisasi Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(1), 133–143.
- Maisa, S. A., Lestari, L., & Khairunnisa, Y. (2025). Peran Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara: Tinjauan Teoritis dan Empiris. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 4(1), 36–44.
- Nurhayati, N., Kusuma, H., & Rahman, A. (2024). Strategi Tata Kelola Kolaboratif Dalam Meningkatkan Motivasi Pelayanan Publik: Peran Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Kualitas Relasional. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 12(2), 154–174.
- Salsabila, E. N., Putri, N. F. R., & Wildan, M. A. (2024). Peran Kepemimpinan Transformasional Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(1), 727–739.
- Sendika, M., & Frinaldi, A. (2025). Transformasi Budaya Organisasi Di Sektor Publik: Inovasi Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Responsif. *SOCIAL: Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 371–380.
- Sopyan, E., Prasetio, Y. D., Apriadi, E. A., & Chairunnisa, C. (2025). Desa Digital dan Informatif: Visualisasi dan Manajemen Konten Layanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Pemerintahan Desa Kunjir Lampung Selatan. *Jurnal Abdi Masyarakat Saburai (JAMS)*, 6(01), 61–75.
- Supit, A. N., Sanusi, A., & Supriadi, B. (2023). *Kepemimpinan Transformasional Pada Organisasi Sektor Publik*. Selaras Media Kreasindo.