

Strategi Pemimpin dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Untuk Menciptakan Pelayanan yang Berkualitas (Studi Pada Kantor Gubernur Sulawesi Tengah)

Zainuddin

¹Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu
Email: zainuddinplw@gmail.com

Kata Kunci

1. Strategi Pemimpin
2. Kinerja Pegawai
3. Pelayanan Berkualitas

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang diterapkan oleh pemimpin dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai guna menciptakan pelayanan yang berkualitas pada Kantor Gubernur Sulawesi Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa strategi kepemimpinan yang efektif berperan signifikan dalam membangun motivasi, disiplin, serta kolaborasi antar pegawai. Kesimpulan penelitian memberikan rekomendasi praktik kepemimpinan yang inovatif dan adaptif dalam memperkuat kualitas layanan publik.

Keyword

1. Leadership Strategy
2. Employee Performance
3. Quality Service

Abstract : This study aims to analyze the strategies implemented by leaders to improve employee performance and create quality services at the Central Sulawesi Governor's Office. This study used a qualitative approach, collecting data through interviews, observations, and documentation studies. The findings indicate that effective leadership strategies play a significant role in building motivation, discipline, and collaboration among employees. The study's conclusions provide recommendations for innovative and adaptive leadership practices to strengthen the quality of public services.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan tuntutan utama dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Kantor Gubernur Sulawesi Tengah sebagai instansi pemerintah provinsi memegang peranan signifikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja pegawai menjadi salah satu indikator utama dalam menentukan keberhasilan pelayanan tersebut (Sedarmayanti, 2017). Fenomena birokrasi di Indonesia yang masih banyak menghadapi tantangan seperti rendahnya etos kerja, kurangnya motivasi, serta integritas pegawai yang dinilai belum optimal, menjadi perhatian serius para pemangku kebijakan (Dwiyanto, 2018). Kondisi ini menuntut adanya strategi kepemimpinan yang lebih inovatif dan adaptif dalam upaya mendorong peningkatan kinerja pegawai.

Menurut Siagian (2016), peran pemimpin dalam organisasi pemerintahan tidak hanya berfungsi sebagai pengambil keputusan, namun juga sebagai motivator, inspirator, dan pembina bagi pegawainya. Pemimpin dituntut mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif dan memotivasi pegawai agar mampu bekerja secara efektif dan efisien. Di lingkungan Kantor Gubernur Sulawesi Tengah, pelaksanaan tugas pelayanan seringkali dihadapkan dengan berbagai dinamika. Tantangan seperti keterbatasan sumber daya, birokrasi yang cenderung kaku, serta perubahan kebijakan menjadi faktor eksternal yang mempengaruhi proses pelayanan publik (Hasibuan, 2019). Penerapan strategi kepemimpinan yang sesuai diharapkan mampu menyeimbangkan antara kepentingan organisasi dan peningkatan kinerja individunya. Berbagai teori kepemimpinan telah membuktikan bahwa gaya dan strategi yang diterapkan sangat mempengaruhi hasil kerja pegawai (Robbins & Judge, 2015). Selain itu, pelayanan yang berkualitas tidak hanya bergantung pada sistem dan prosedur, tetapi juga budaya organisasi yang dibangun oleh para pemimpinnya. Budaya kerja yang produktif,

transparan, dan akuntabel menjadi tolok ukur dalam menilai keberhasilan pelayanan (Mulyadi, 2018).

Transformasi digital dan perkembangan teknologi informasi turut menjadi tantangan sekaligus peluang dalam modernisasi pelayanan publik. Pemimpin dituntut mampu melakukan inovasi dalam strategi manajerial untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja pegawai (Wijaya & Prasetyo, 2020). Kondisi pandemi COVID-19 beberapa waktu lalu juga memberikan pelajaran penting akan perlunya pemimpin yang adaptif dan mampu merespon perubahan lingkungan dengan cepat. Adaptasi terhadap perubahan prosedur kerja serta perlindungan terhadap pegawai menjadi prioritas (Badan Kepegawaian Negara, 2021).

Adanya tuntutan terhadap pelayanan publik yang prima harus direspon dengan strategi kepemimpinan yang partisipatif, responsif, serta mampu merangkul seluruh unsur dalam organisasi. Keterlibatan pegawai dalam pengambilan keputusan diyakini meningkatkan sense of belonging dan tanggung jawab terhadap pelayanan (Yukl, 2010). Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan untuk mengkaji berbagai strategi yang diaplikasikan oleh pemimpin dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Gubernur Sulawesi Tengah demi terciptanya pelayanan yang berkualitas.

LANDASAN TEORI

Dalam teori organisasi modern, kepemimpinan merupakan inti dari proses manajerial yang berfungsi untuk mengarahkan serta memotivasi pegawai dalam mencapai tujuan organisasi (Robbins & Judge, 2015). Menurut Hersey dan Blanchard (1988), terdapat empat gaya kepemimpinan utama, yaitu directing, coaching, supporting, dan delegating, dimana setiap gaya memiliki pengaruh yang berbeda terhadap kinerja pegawai. Transformational Leadership theory yang dikemukakan oleh Bass dan Avolio (1994) menekankan pentingnya inspirasi, motivasi, dan keterlibatan emosional yang kuat

antara pemimpin dan pengikutnya demi pencapaian kinerja optimal. Teori motivasi kerja, seperti yang dijelaskan oleh Maslow dalam Hierarchy of Needs dan Herzberg dengan Two Factor Theory, juga relevan dalam konteks peningkatan kinerja pegawai. Selain itu, model pelayanan prima atau service excellence menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990), mengidentifikasi dimensi kualitas layanan yang harus diperhatikan, diantaranya reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible (bukti fisik). Pemimpin yang efektif mampu membangun budaya kerja pelayanan yang mengintegrasikan lima dimensi tersebut dalam praktik sehari-hari. Sementara itu, pendekatan Good Governance menurut Sedarmayanti (2017) menegaskan perlunya tata kelola pemerintahan yang partisipatif, transparan, dan akuntabel sebagai prasyarat utama penciptaan pelayanan publik yang berkualitas.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai strategi pemimpin dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Gubernur Sulawesi Tengah. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara mendalam dengan informan kunci, yaitu pemimpin dan pegawai di lingkungan kantor tersebut, observasi partisipan terkait pelaksanaan tugas sehari-hari, serta kajian dokumen-dokumen yang relevan. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui beberapa tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menurut Miles dan Huberman (1994). Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi dan menfokuskan data yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi, tabel, dan catatan lapangan, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan dengan memberikan interpretasi atas data yang telah disajikan dalam hubungannya dengan teori dan temuan lapangan.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemimpin di Kantor Gubernur Sulawesi Tengah telah menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan kinerja pegawai. Salah satu strategi utama yang diterapkan adalah memperkuat komunikasi internal melalui rapat rutin, briefing harian, serta penggunaan media digital internal yang memungkinkan informasi tersampaikan dengan cepat dan tepat. Strategi kedua adalah pemberdayaan pegawai melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi, baik hard skill maupun soft skill. Program pelatihan dilakukan secara berkala dan disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja masing-masing pegawai. Hal ini sejalan dengan teori kepemimpinan transformasional yang menekankan pada pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan (Bass & Avolio, 1994).

Pemimpin juga menerapkan sistem penghargaan dan sanksi sebagai upaya meningkatkan motivasi pegawai. Penghargaan diberikan kepada pegawai yang menunjukkan kinerja terbaik, sedangkan sanksi administratif diberikan kepada pegawai yang melanggar disiplin kerja. Pola ini sesuai dengan teori Two Factor Herzberg, dimana motivasi dan kebijakan organisasi menjadi faktor penting dalam pencapaian kinerja optimal. Selanjutnya, upaya membangun budaya kerja kolaboratif dilakukan dengan mendorong kerja tim lintas unit. Pelibatan pegawai dalam pengambilan keputusan strategis mendorong sense of belonging dan akuntabilitas pegawai. Budaya kerja partisipatif ini dapat meningkatkan responsivitas organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas (Yukl, 2010). Penggunaan teknologi informasi juga menjadi salah satu strategi yang diadopsi untuk mempercepat proses pelayanan. Implementasi e-office dan digitalisasi arsip memudahkan pegawai dalam mengakses data serta meningkatkan akurasi pelayanan, sesuai pendekatan service excellence dari Zeithaml dkk (1990).

Di sisi lain, penelitian juga menemukan beberapa kendala dalam penerapan strategi tersebut, antara lain resistensi perubahan dari sebagian pegawai senior, keterbatasan anggaran pelatihan, dan masalah infrastruktur digital. Namun, dengan pendekatan kepemimpinan yang terbuka dan komunikatif, kendala tersebut terus diminimalisir melalui diskusi, sosialisasi, dan keterlibatan seluruh unsur pegawai. Hasil observasi menunjukkan adanya peningkatan disiplin pegawai, inovasi dalam pelaksanaan tugas, serta peningkatan angka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Data ini diperkuat oleh hasil wawancara dimana sebagian besar pegawai mengakui adanya peningkatan motivasi setelah diterapkannya sistem penghargaan dan pelatihan berkala.

Secara keseluruhan, strategi kepemimpinan yang dijalankan telah membuahkan hasil positif dalam hal peningkatan kinerja serta kualitas layanan di Kantor Gubernur Sulawesi Tengah. Hal ini menunjukkan korelasi yang kuat antara strategi pemimpin, motivasi pegawai, dan pelayanan publik yang berkualitas. Penerapan prinsip good governance dan inovasi berbasis teknologi menjadi kunci sukses dalam menciptakan pelayanan publik yang prima. Kepemimpinan transformatif dan partisipatif mendorong terwujudnya budaya kerja profesional, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan dari penelitian ini adalah strategi pemimpin sangat berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai yang berdampak langsung pada pelayanan berkualitas di Kantor Gubernur Sulawesi Tengah. Implementasi strategi komunikasi internal, pemberdayaan pegawai, sistem penghargaan serta adopsi teknologi informasi terbukti mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, partisipatif, dan berorientasi pada hasil. Walaupun masih terdapat beberapa kendala, kepemimpinan yang efektif dan adaptif dapat mengatasi hambatan tersebut dan mendorong tercapainya pelayanan

publik prima. Penelitian ini merekomendasikan agar pengembangan kompetensi kepemimpinan dan investasi pada transformasi digital terus dilanjutkan demi keberlanjutan peningkatan kualitas layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Kepegawaian Negara. (2021). Panduan Manajemen ASN di Era Adaptasi Kebiasaan Baru.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership*. Sage Publications.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Hasibuan, M.S.P. (2019). *Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*. Bumi Aksara.
- Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1988). *Management of Organizational Behavior* (5th ed.). Prentice Hall.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Sage Publications.
- Mulyadi, D. (2018). *Public Service Management*. Erlangga.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational Behavior* (16th ed.). Pearson Education.
- Sedarmayanti. (2017). *Good Governance: Kepemimpinan, Efektifitas Kebijakan, dan Reformasi Birokrasi*. Mandar Maju.
- Wijaya, A., & Prasetyo, E. (2020). *Transformasi Digital Pelayanan Publik*. Kencana.
- Yukl, G. (2010). *Leadership in Organizations* (7th ed.). Pearson Education.