

Kepemimpinan Kepala Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai untuk Mendukung Kualitas Pelayanan Publik

Arni Susilawati

Universitas Terbuka Batam, Indonesia

*Corresponding author, e-mail: arnisusilawati75@gmail.com

Abstract

The leadership of the Head of the Transportation Agency is a key factor in encouraging improved employee performance. This is very influential on efforts to support the quality of public services at the Karimun Regency Transportation Office. However, to achieve service optimization, continuous efforts are needed, including increasing the capacity of human resources, utilizing information technology, and effective coordination with related agencies and the community. This study aims to describe the leadership role of the Head of the Karimun Regency Transportation Office in improving employee performance to support the quality of public services at the Karimun Regency Transportation Office. This research method uses a descriptive qualitative approach with research subjects including the Head of the Transportation Agency, related officials, employees, and service user communities. Data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and documentation studies. The results showed that the application of transformational leadership by the Head of the Transportation Agency has a positive influence in encouraging employee enthusiasm and work coordination. Based on leadership indicators, inspiration provided through the delivery of vision has created a productive work environment, although emotional relationships with employees still face obstacles. Motivation through appreciation and rewards has proven to improve morale, despite budget constraints and resistance to change. Meanwhile, the ability to mobilize teams through participatory approaches also has a positive impact on teamwork and employee morale. However, constraints such as limited human resources, internal conflict, resistance to change, and ineffective communication affect efforts to improve the quality of public services.

Keywords: Head of Transportation Department, Employee Performance, Public Services



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

Pendahuluan

Kepemimpinan merupakan elemen penting dalam sebuah organisasi, khususnya dalam sektor pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kepala Dinas sebagai pemimpin menjadi kunci untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Sejalan dengan pernyataan Erlando (2023), "kepemimpinan diidentifikasi sebagai faktor potensial yang dapat memengaruhi kinerja pegawai" (hlm. 27), hal ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada kualitas kepemimpinan yang diterapkan.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Peran Kepala Dinas Sebagai pemimpin perangkat daerah, harus melaksanakan tugas berdasarkan prinsip efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas. Kepemimpinan Kepala Dinas masih menghadapi berbagai permasalahan yang menjadi penghambat dalam mewujudkan

pelayanan publik yang berkualitas, sehingga menimbulkan keresahan di kalangan masyarakat. Padahal, kepemimpinan yang efektif memiliki potensi untuk mengelola sumber daya secara optimal dan menjadi penggerak utama dalam menciptakan inovasi di sektor publik. Kepemimpinan yang efektif juga dapat mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, membangun kepercayaan, serta memperkuat interaksi yang saling mendukung (Lenak et al., 2021).

Kepemimpinan yang kuat, terarah dalam meningkatkan kinerja pegawai untuk mendukung kualitas pelayanan publik merupakan faktor kunci yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi dan penyelenggaraan pemerintahan. Kepemimpinan yang efektif tidak hanya mampu meningkatkan kinerja Pegawai dan organisasi, tetapi juga membangun hubungan yang positif dengan masyarakat. Selain itu, kepemimpinan yang kokoh, Kinerja Pegawai yang baik dan pelayanan publik berkualitas akan lebih efektif dalam menjalankan tugasnya serta memberikan dampak positif yang nyata terhadap kesejahteraan masyarakat. (Nasution & Ichsan, 2022).

Kepemimpinan memegang peran penting sebagai elemen utama dalam mengubah potensi menjadi kenyataan, baik dalam konteks organisasi maupun lingkungan sosial. Hal ini menunjukkan bahwa tanpa kepemimpinan yang efektif, upaya untuk mencapai tujuan organisasi akan menghadapi berbagai hambatan. Kepemimpinan yang baik mampu mengarahkan, menginspirasi, dan memotivasi anggota tim untuk bekerja secara optimal, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan lebih efektif dan efisien. (Rapanna & Jumady, 2020),

Namun, dalam praktiknya, berbagai tantangan dan permasalahan sering kali muncul yang dapat menghambat kelancaran dan efektivitas kinerja organisasi. Permasalahan ini memerlukan perhatian serius dan strategi yang tepat agar berbagai hambatan tersebut dapat diatasi secara efektif. Kepemimpinan memiliki peran yang sangat krusial dalam memimpin dan mengarahkan organisasi guna meningkatkan kinerja pegawai serta mendukung penyediaan layanan publik yang berkualitas. Sebagai pemimpin, dituntut untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, mengembangkan kapasitas tim, dan memastikan visi misi organisasi terlaksana dengan baik (Manguntara & Cahyadi, 2023).

Salah satu kelurahan yang berada di bawah naungan Dinas Perhubungan Kabupaten Karimun memiliki peran yang sangat strategis dalam memastikan tersedianya layanan transportasi yang aman, efisien, dan berkelanjutan bagi seluruh lapisan masyarakat. Diperlukan kepemimpinan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Karimun yang kuat, berwawasan ke depan, serta mampu menginspirasi dan mengarahkan seluruh jajaran pegawai dengan visi dan misi yang jelas. Selain itu, dibutuhkan kinerja pegawai yang profesional, handal, dan berdedikasi tinggi agar mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih optimal, efektif, dan berdaya guna. Dengan kepemimpinan yang kokoh dan kinerja tim yang solid, diharapkan layanan transportasi dapat berjalan dengan lebih profesional dan mampu memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat dengan baik (Asri & Hartono, 2023).

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh (Ginting et al, 2023) yang berjudul “Strategi Kepemimpinan Kepala Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Kedisiplinan Pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Karo”, penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, subjek penelitian memiliki kewenangan dalam memberikan informasi terkait strategi kepemimpinan yang diterapkan di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Karo dan terlibat langsung dalam penerapan strategi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Karo dalam penerapannya, ditemukan hambatan yang berpotensi mengurangi efektivitas strategi kepemimpinan tersebut, di antaranya meliputi masalah sumber daya manusia, mentalitas ASN, dan keinginan untuk memajukan disiplin pegawai, rendahnya kesadaran ASN terkait tugas dan tanggung jawabnya, serta terbatasnya sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Dinas

Perhubungan Kabupaten Karo. Namun berdasarkan kepemimpinan yang efektif dapat memengaruhi kinerja pegawai, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Jumady, 2020).

Kelurahan lain juga masih menghadapi permasalahan serupa yang dirasakan masyarakat kurang memuaskan, seperti halnya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Karimun. Berbagai keluhan dari masyarakat terhadap layanan Dinas Perhubungan umumnya berkaitan dengan beberapa aspek yang berkaitan dengan transportasi dan pelayanan publik. Di antaranya adalah kemacetan lalu lintas yang sering terjadi di sejumlah titik tertentu, keterbatasan jumlah tempat parkir yang tersedia, serta pengelolaan parkir yang dinilai masih kurang tertib. Selain itu, masyarakat juga sering mengeluhkan praktik pungutan liar dan tarif parkir yang tidak transparan, yang semakin memperburuk kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi terkait. Permasalahan-permasalahan ini memerlukan perhatian serius dan solusi yang komprehensif agar dapat menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik (Afrida dan Husna, 2024).

Penelitian ini didasarkan pada Teori Kepemimpinan Transformasional yang pertama kali dikemukakan oleh James MacGregor Burns dan kemudian dikembangkan lebih lanjut oleh Bernard M. Bass. Teori ini menjelaskan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki tiga indikator utama, yaitu: inspirasi, motivasi, dan kemampuan menggerakkan tim dalam mencapai tujuan pelayanan publik yang berkualitas (Setiawati & Prahiawan, 2024).

Kepemimpinan yang efektif untuk meningkatkan kinerja pegawai guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Kepemimpinan yang baik memiliki peran strategis dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan mendorong pegawai untuk bekerja lebih optimal demi kepentingan masyarakat (Sabri et al, 2024). Dari uraian permasalahan tersebut, penulis mengambil judul penelitian "*Kepemimpinan Kepala Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai untuk Mendukung Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Karimun*". Melalui penelitian ini, diharapkan dapat mengidentifikasi sejauh mana kepemimpinan yang diterapkan dapat memengaruhi kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Karimun.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan menganalisis peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai serta kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Karimun. Subjek penelitian meliputi Kepala Dinas Perhubungan, pejabat terkait, pegawai, serta masyarakat pengguna layanan. Data diperoleh melalui tiga teknik utama: wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Penelitian ini berlandaskan pada Teori Kepemimpinan Transformasional yang dikemukakan oleh James MacGregor Burns dan dikembangkan lebih lanjut oleh Bernard M. Bass, dengan tiga indikator utama: inspirasi, motivasi, dan kemampuan menggerakkan tim untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang berkualitas (Setiawati & Prahiawan, 2024). Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yang mencakup Kepala Dinas Perhubungan, staf pegawai pada Seksi Pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan terkait. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik (Suot et al, 2021).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian ini merupakan temuan lapangan yang menggambarkan penerapan kepemimpinan Kepala Dinas Perhubungan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai

untuk mendukung kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Karimun. Analisis dilakukan dengan menggunakan Teori Kepemimpinan Transformasional yang pertama kali dikemukakan oleh James MacGregor Burns dan kemudian dikembangkan oleh Bernard M. Bass, yang mengidentifikasi tiga indikator utama kepemimpinan transformasional, yaitu: 1. Inspirasi; 2. Motivasi; 3. Kemampuan menggerakkan tim. Dari ketiga indikator tersebut dapat dijabarkan melalui pembahasan sebagai berikut:

Inspirasi

Inspirasi merupakan salah satu kompetensi penting yang harus dimiliki oleh seorang pemimpin. Kemampuan ini memungkinkan pemimpin menjadi sumber motivasi dan dorongan bagi pegawai dalam mencapai tujuan bersama. Berdasarkan hasil wawancara yang didapat, dapat diketahui bahwa dalam konteks kepemimpinan, kemampuan untuk menginspirasi dinilai sudah menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Kemampuan pemimpin untuk menginspirasi dapat dilihat dari bagaimana mereka menyampaikan visi dan tujuan organisasi (Halim 2020). Salah satu informan mengungkapkan bahwa pemimpin yang mampu menggambarkan arah yang jelas akan mempermudah pegawai untuk memahami peran mereka. Arah strategis yang diberikan oleh pemimpin tidak hanya meningkatkan kinerja, tetapi juga menciptakan rasa kepemilikan terhadap tujuan bersama.

Akan tetapi, dalam kemampuan inspiratif menjalin hubungan emosional dengan pegawai dirasa masih mengalami kendala. Kendala tersebut terutama terjadi ketika pemimpin kurang memahami kebutuhan, harapan, atau tantangan yang dihadapi oleh pegawai. Hubungan emosional yang kuat memerlukan empati dan komunikasi yang baik, namun dalam dinas perhubungan Kabupaten Karimun, pemimpin mungkin lebih fokus pada aspek teknis atau hasil kerja, sehingga aspek hubungan interpersonal terabaikan. Salah satu penyebab utama kendala ini adalah kurangnya waktu atau kesempatan untuk berinteraksi secara langsung dengan pegawai. Hal ini dapat menciptakan jarak antara pemimpin dan pegawai, yang pada akhirnya memengaruhi kemampuan pemimpin untuk memberikan inspirasi secara emosional.

Tidak hanya itu, dalam pelayanan publik, terdapat fakta lain yang menunjukkan adanya permasalahan dalam pelayanan, khususnya terkait penanganan yang diberikan oleh petugas Dinas Perhubungan Kabupaten Karimun. Penanganan yang dirasa cukup lambat menjadi salah satu keluhan utama masyarakat. Contohnya adalah kemacetan lalu lintas yang sering terjadi di sejumlah titik tertentu, yang seolah tidak mendapatkan solusi yang efektif. Selain itu, keterbatasan jumlah tempat parkir yang tersedia juga menjadi masalah yang belum tertangani dengan baik. Hasil wawancara dengan masyarakat mengungkapkan keluhan yang serupa. Misalnya, seorang pedagang di kawasan pasar mengatakan, "Kemacetan di depan pasar ini sering kali tidak terkendali, terutama saat jam sibuk. Tidak ada petugas yang mengatur lalu lintas, jadi kami harus menunggu lama hanya untuk keluar dari area ini".

Situasi ini diperburuk oleh perilaku petugas yang terkadang terlihat kurang profesional. Beberapa petugas tampak sibuk dengan urusan pribadi mereka, sehingga masyarakat yang membutuhkan bantuan harus menunggu tanpa kejelasan harus berbuat apa. Kondisi ini mencerminkan kurangnya koordinasi dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat, yang seharusnya menjadi prioritas utama dalam pelayanan publik.

Lebih parahnya lagi, terdapat kecenderungan petugas untuk saling lempar tanggung jawab ketika menghadapi masalah. Hal ini tidak hanya menunjukkan lemahnya kompetensi sumber daya manusia, tetapi juga buruknya budaya kerja dan manajemen internal. Ketidakmampuan untuk bekerja sama dan menyelesaikan masalah secara efisien menciptakan kesan negatif terhadap kinerja Dinas Perhubungan di mata masyarakat.

Akibat dari berbagai permasalahan ini, masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Keadaan ini menjadi tantangan besar bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Karimun untuk segera meningkatkan kualitas sumber daya manusia,

memperbaiki sistem kerja, dan memperkuat koordinasi internal demi menciptakan pelayanan yang lebih responsif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Hal ini sejalan dengan penelitian Afrizal dan Wallang (2021) dalam studi Produktivitas dan Responsivitas Dinas Perhubungan Kota Dumai. Penelitian tersebut menekankan pentingnya peningkatan responsivitas dalam pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efisien. Keterbatasan SDM dan sistem pengawasan yang lemah menjadi dua faktor yang perlu diperbaiki agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan memuaskan. Penekanan pada peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan, serta penerapan sistem pengawasan yang transparan dan akuntabel, diharapkan dapat memastikan petugas bekerja sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Upaya ini dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Perhubungan.

Motivasi

Motivasi adalah peran penting yang dimainkan oleh pemimpin dalam membangun semangat kerja dan memberikan dorongan kepada pegawai untuk bekerja dengan penuh dedikasi. Motivasi ini tidak hanya berupa dukungan verbal, tetapi juga diwujudkan melalui penghargaan dan pengakuan atas kinerja pegawai. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Karimun, terungkap bahwa kepemimpinan Kepala Dinas memiliki peran besar dalam meningkatkan kinerja pegawai. Salah satu pegawai di bidang transportasi darat mengungkapkan bahwa penghargaan seperti sertifikat dan bonus kinerja yang diberikan oleh Kepala Dinas meningkatkan semangat kerja mereka karena merasa dihargai.

Namun, upaya motivasi tersebut tidak terlepas dari sejumlah kendala. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan anggaran yang menghambat pemberian insentif secara konsisten kepada seluruh pegawai. Kondisi ini sering kali menimbulkan rasa ketidakadilan di antara pegawai, seperti diungkapkan oleh seorang pegawai dari bagian pengawasan transportasi laut yang menyatakan bahwa insentif terkadang tidak merata. Selain itu, resistensi terhadap perubahan di kalangan sebagian pegawai menjadi tantangan lain, di mana mereka kurang antusias terhadap program baru karena merasa nyaman dengan cara kerja yang lama.

Kepemimpinan yang efektif dalam mengatasi kendala ini sangat diperlukan. Kepala Dinas perlu mengoptimalkan sumber daya yang tersedia untuk menciptakan sistem penghargaan yang lebih merata dan adil. Selain itu, pendekatan persuasif dan komunikasi yang intensif dapat dilakukan untuk mendorong pegawai yang resistif agar lebih terbuka terhadap inovasi. Dengan strategi yang tepat, motivasi dapat terus ditingkatkan, sehingga kinerja organisasi secara keseluruhan menjadi lebih baik.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Setiawati & Prahiawan, 2024) dalam studi berjudul Analisis Pengaruh Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan Transformasional, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai, dapat disimpulkan bahwa peran pemimpin memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Pemimpin terlihat aktif memberikan dorongan kepada pegawai, baik melalui komunikasi verbal maupun tindakan konkret, seperti pemberian penghargaan dan apresiasi atas prestasi kerja. Dengan motivasi yang tepat dari pemimpin, pegawai mampu bekerja dengan lebih fokus, bersemangat, dan memiliki dedikasi yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi. Pemimpin yang efektif memiliki pemahaman bahwa motivasi tidak hanya berperan dalam meningkatkan kinerja individu tetapi juga membangun lingkungan kerja yang harmonis dan produktif secara keseluruhan.

Kemampuan Menggerakkan Tim

Kemampuan Menggerakkan Tim merupakan salah satu keterampilan penting yang dimiliki seorang pemimpin untuk mendorong kerja sama yang efektif di antara anggota tim. Kemampuan ini berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, di mana setiap individu memiliki semangat dan komitmen yang sama untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan kemampuan ini, pemimpin dapat memastikan tim bekerja dengan sinergi dan koordinasi yang baik.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, Kepala Dinas menunjukkan pendekatan yang bersifat partisipatif dalam menjalankan tugasnya. Pendekatan ini melibatkan semua pihak dalam setiap tahap pengambilan keputusan, sehingga setiap anggota tim memiliki kesempatan untuk memberikan masukan dan ide-ide yang konstruktif. Dengan cara ini, anggota tim merasa dihargai dan memiliki rasa kepemilikan terhadap setiap keputusan yang diambil. Kemampuan Kepemimpinan Dinas Perhubungan Kabupaten Karimun dalam Menggerakkan Tim adalah salah satu keterampilan kepemimpinan yang memiliki peran penting dalam menciptakan kerja sama yang efektif di antara anggota tim.

Kemampuan ini memungkinkan seorang pemimpin untuk mendorong semangat, koordinasi, dan sinergi dalam bekerja guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dengan keterampilan ini, pemimpin dapat membangun hubungan yang harmonis serta memastikan setiap anggota tim memiliki rasa kepemilikan terhadap tugas dan tanggung jawab masing-masing. Sebagai pemimpin di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Karimun, kemampuan menggerakkan tim menjadi faktor kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan produktif. Pemimpin yang memiliki kemampuan ini mampu memfasilitasi komunikasi yang terbuka, mendengarkan masukan dari anggota tim, serta membangun kepercayaan untuk menciptakan suasana kerja yang inklusif dan kolaboratif. Dengan pendekatan yang tepat, setiap individu dalam tim akan memiliki dorongan untuk bekerja sama demi tercapainya visi dan misi organisasi.

Pendekatan partisipatif yang diterapkan oleh Kepala Dinas juga berdampak positif terhadap semangat dan motivasi kerja anggota tim. Dengan mendengarkan berbagai pandangan dan melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan, pemimpin menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan demokratis. Hal ini membantu membangun kepercayaan dan meningkatkan kerjasama tim, yang pada akhirnya mendorong pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh (Ginting et al, 2023) yang berjudul “Strategi Kepemimpinan Kepala Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Kedisiplinan Pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Karo”, dilihat dari dimensi Kemampuan Menggerakkan Tim didapatkan fakta bahwa dirasa sudah baik, kepemimpinan yang efektif dalam menggerakkan tim juga berdampak pada peningkatan motivasi dan semangat kerja anggota tim. Pemimpin yang mampu menginspirasi dan melibatkan semua pihak dalam proses pengambilan keputusan akan menciptakan tim yang solid dan memiliki semangat juang tinggi. Oleh karena itu, kemampuan ini tidak hanya berperan dalam meningkatkan produktivitas tetapi juga membangun budaya kerja yang positif dan mendukung pencapaian tujuan jangka panjang Dinas Perhubungan Kabupaten Karimun.

Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepemimpinan

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepemimpinan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Karimun dalam meningkatkan kinerja pegawai untuk mendukung kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor-faktor ini memainkan peran penting dalam membentuk kinerja dan efektivitas organisasi.

1. Faktor pendukung meliputi pendekatan kepemimpinan partisipatif yang diterapkan Kepala Dinas dengan melibatkan anggota tim dalam pengambilan keputusan. Selain itu, komunikasi yang efektif antara pemimpin dan tim juga membantu meningkatkan pemahaman tugas dan koordinasi kerja. Motivasi yang tepat melalui apresiasi dan penghargaan serta lingkungan kerja yang kondusif juga menjadi faktor yang mendorong semangat dan produktivitas pegawai.
2. Faktor penghambat yang mempengaruhi upaya peningkatan kinerja. Faktor ini meliputi terbatasnya sumber daya manusia dan keterampilan pegawai, resistensi terhadap perubahan, serta lingkungan kerja yang tidak stabil akibat hambatan komunikasi dan konflik antaranggota tim. Selain itu, beban kerja yang berlebih tanpa dukungan memadai juga dapat mengurangi motivasi dan semangat kerja pegawai. Dengan memahami faktor-faktor ini, strategi kepemimpinan yang tepat dapat dirancang untuk mengoptimalkan faktor pendukung sambil mengatasi hambatan yang ada demi mendukung kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan kepemimpinan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Karimun memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai guna mendukung kualitas pelayanan publik. Penelitian ini berfokus pada penerapan kepemimpinan dengan pendekatan kepemimpinan transformasional yang meliputi tiga indikator utama, yakni inspirasi, motivasi, dan kemampuan menggerakkan tim. Kepala Dinas mampu memberikan inspirasi melalui penyampaian visi dan tujuan organisasi, yang berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Namun, kendala muncul dalam membangun hubungan emosional dengan pegawai akibat pemimpin yang lebih memfokuskan perhatian pada aspek teknis dan hasil kerja. Permasalahan dalam pelayanan publik, seperti kemacetan lalu lintas dan keterbatasan tempat parkir, juga menjadi tantangan tersendiri. Selanjutnya, motivasi diberikan Kepala Dinas melalui apresiasi seperti sertifikat dan bonus kinerja yang terbukti meningkatkan semangat kerja pegawai, meskipun terbatasnya anggaran dan resistensi terhadap perubahan menjadi kendala yang signifikan. Sementara itu, kemampuan menggerakkan tim dengan pendekatan kepemimpinan yang partisipatif juga berdampak positif dalam membangun koordinasi, komunikasi terbuka, serta kerja sama tim yang inklusif dan demokratis. Faktor pendukung seperti komunikasi yang efektif, lingkungan kerja yang kondusif, dan pendekatan kepemimpinan partisipatif berperan penting dalam meningkatkan produktivitas pegawai, sementara faktor penghambat seperti keterbatasan SDM, resistensi terhadap perubahan, serta beban kerja yang berlebih menjadi tantangan dalam upaya peningkatan kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut. Pertama, memperkuat hubungan emosional pemimpin dengan pegawai melalui peningkatan komunikasi interpersonal dengan pendekatan empatik. Hal ini penting agar pemimpin dapat lebih memahami kebutuhan dan tantangan yang dihadapi oleh pegawai. Kedua, meningkatkan kualitas SDM dan memberdayakan pelatihan dengan mengadakan pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan pegawai agar mampu mendukung pelayanan publik yang lebih berkualitas. Selanjutnya, mengoptimalkan anggaran untuk pemberian insentif dan penghargaan agar meskipun anggaran terbatas, semua pegawai tetap merasa dihargai dan memiliki semangat kerja yang tinggi. Untuk mengatasi resistensi terhadap perubahan, komunikasi persuasif dapat dimanfaatkan agar pegawai lebih terbuka terhadap inovasi dan perubahan yang diperlukan dalam pelayanan publik. Selain itu, meningkatkan koordinasi tim dengan pendekatan partisipatif dapat memperkuat budaya kerja yang inklusif melalui komunikasi terbuka dan mendengarkan masukan dari seluruh anggota tim. Terakhir, memperbaiki sistem kerja dan mengurangi beban kerja yang berlebih dengan

mengatur ulang tugas dan memberikan dukungan yang memadai demi menciptakan lingkungan kerja yang lebih stabil dan kondusif. Dengan penerapan saran ini, diharapkan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Karimun dapat mengatasi berbagai kendala, meningkatkan kualitas SDM, serta membangun budaya kerja yang positif guna mendukung pelayanan publik yang lebih berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan Masyarakat.

Daftar Pustaka

- Afrida, W. & Husna, C. A. (2022). Peran Kepemimpinan Camat dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Al Azhar Indonesia Seri Ilmu Sosial*, 3(1), 8-16.
- Afrizal & Wallang. (2021). *Produktivitas dan Responsivitas Dinas Perhubungan Kota Dumai*. Garuda Kemdikbud.
- Asri, I. D. & Hartono, B. (2023). Peran Kepemimpinan Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Organisasi Dan Kualitas Sumber Daya Manusia: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 1(1), 65-71.
- Erlando. (2023). Dampak Gaya Kepemimpinan Otoriter terhadap Kinerja Pegawai: Studi Kasus pada Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(1), 20-30.
- Ginting, N., Simbolon, B. R. S., & Pin, P. (2023). Strategi Kepemimpinan Kepala Dinas Perhubungan dalam Meningkatkan Kedisiplinan Pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Karo. *Jurnal Meta Hukum*, 2(1), 201-211.
- Jumady, E. (2020). Peran Moderasi Disiplin Kerja Pada Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Perbankan Syariah Di Makassar. *Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 5(2), 1-20.
- Lenak, S., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Jurnal Governance*, 1(1), 1-9.
- Manguntara, L & Cahyadi, A. (2023). Peran pemimpin dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah Holimombo Kecamatan Pasarwajo Kabupaten Buton. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(1), 1-6.
- Nasution, L. & Ichsan, N. R. (2022). Pengaruh penerapan kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Karo. *Jurnal Ilmiah Metadata*, 3(1), 308-320.
- Rapanna, P., & Jumady, E. (2020). The Impact of Corona Virus Outbreak Regarding the Large-Scale Social Restriction Policy on Economic Attitudes in Makassar. *International Journal of Social Science Studies*, 8(5), 49-63.
- Sabri, W., Yeni, A., & Roza, S. (2023). Pengaruh Kepemimpinan, Struktur Organisasi, Kedisiplinan, dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan (studi kasus Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok). *Jurnal Bintang Manajemen*, 1(1), 76-88.
- Setiawati, F., & Prahiawan, W. (2024). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 98-108.
- Suot, C. G., Kawung, G. M. V., & Tumilaar, R. (2021). Pengaruh Sektor Pariwisata Dan Pertumbuhan Ekonomi Terhadap Pendapatan Asli Daerah Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 9(1), 403-411.