



## Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin

### *The Role of Leadership in Improving Employee Performance at the Population and Civil Registration Service of Musi Banyuasin Regency*

Mutiara Reka Oktavia<sup>1</sup>, Devi Maya Sofa<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Terbuka, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

<sup>2</sup>Universitas Teknologi Surabaya, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Email: \*rekamutiara20@gmail.com

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis peran kepemimpinan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. Meskipun banyak studi telah mengkonfirmasi hubungan positif antara kepemimpinan dan kinerja, masih terdapat kesenjangan kontekstual dimana implementasi dan dampak spesifik model kepemimpinan di instansi pelayanan publik daerah, terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berhadapan langsung dengan dinamika regulasi dan tuntutan digitalisasi (e-KTP, IKD), belum terungkap secara mendalam dan holistik. Penelitian kinerja kepemimpinan yang ada cenderung fokus menggunakan pendekatan Kualitatif. Kajian kepemimpinan terkini menunjukkan paradigma dari kepemimpinan transaksional menuju kepemimpinan yang lebih humanis dan adaptif, yaitu kepemimpinan transformasional dan kepemimpinan pelayanan. Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan kualitatif mendalam untuk mengkonstruksi model peran kepemimpinan yang kontekstual dan spesifik di lingkungan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. Penelitian ini secara khusus mengidentifikasi peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pelayanan Publik Integritas, dan adaptasi Teknologi kedalam budaya kerja. Melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, ditemukan bahwa peran sentral pemimpin dalam menetapkan visi digital, memberikan dukungan emosional, dan kuantitas layanan, yang berujung pada peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

**Kata Kunci:** *Kepemimpinan, Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik.*

#### Abstract

*This study aims to analyze the role of employee leadership at the Department of Population and Civil Registration of Musi Banyuasin Regency. Although many studies have confirmed the positive relationship between leadership and performance, there remains a contextual gap where the implementation and specific impact of leadership models in regional public service agencies, particularly the Department of Population and Civil Registration which directly faces the dynamics of regulations and digitalization demands (e-KTP, IKD), have not been thoroughly and holistically revealed. Existing leadership performance research tends to focus on using a qualitative approach. Current leadership studies show a paradigm shift from transactional leadership toward more humanistic and adaptive leadership, namely transformational leadership and servant leadership. The novelty of this research lies in the in-*

*depth qualitative approach to constructing a contextual and specific leadership role model within the environment of the Department of Population and Civil Registration of Musi Banyuasin Regency. This study specifically identifies the role of leadership in improving public service performance, integrity, and technology adaptation into work culture. Through in-depth interviews, observations, and documentation studies, it was found that leaders play a central role in establishing a digital vision, providing emotional support, and enhancing service quality, which ultimately leads to an increase in the Community Satisfaction Index (IKM).*

**Keywords:** *Transformational Leadership, Employee Performance, Public Service..*

## PENDAHULUAN

Kinerja pegawai merupakan cerminan dari keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan strategisnya. Dalam konteks pelayanan publik, terutama yang diemban oleh institusi vital seperti Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil, kinerja pegawai tidak hanya diukur dari kuantitas output, tetapi juga dari kualitas layanan, akuntabilitas, dan tingkat kepuasan masyarakat. Disdukcapil Kabupaten Musi Banyuasin memiliki mandat krusial untuk menyediakan dokumen kependudukan yang akurat dan tepat waktu, yang menuntut standar kinerja tinggi ditengah dinamika regulasi dan tuntutan adaptasi teknologi digital.

Sentralitas Kepemimpinan dalam kinerja Sektor Publik dalam upaya mencapai kinerja optimal, kepemimpinan memegang peranan sentral. Seorang pemimpin adalah arsitek budaya organisasi dan motivator utama. Yulk(2020) menyatakan bahwa kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain untuk memahami dan menyetujui apa yang perlu dilakukan dan bagaimana melakukannya, serta proses memfasilitasi upaya Individu dan kolektif untuk mencapai tujuan bersama. Khusus dalam birokrasi, gaya kepemimpinan yang diterapkan akan menentukan apakah organisasi menjadi Responsif, Inovatif, atau Stagnan.

Penelitian oleh Dharma dan Wibawa (2021) menggarisbawahi pentingnya kepemimpinan transformasional dalam konteks lembaga pemerintah di era digital. Kepemimpinan transformasional, yang dicirikan oleh idealisasi pengaruh, motivasi inspirasional, stimulasi intelektual, dan pertimbangan individu, terbukti efektif dalam mendorong pegawai untuk melampaui kepentingan pribadi demi kepentingan organisasi dan meningkatkan kapasitas inovasi dalam pelayanan. Avolio dan Yammarino(2022) menambahkan bahwa kepemimpinan sangat penting dalam organisasi yang menghadapi perubahan cepat, karena pemimpin mampu memberikan makna dan arah yang jelas bagi para pengikut di tengah ketidakpastian.

Kepemimpinan sebagai katalis perubahan dan motivasi merupakan model kepemimpinan pelayanan (Servent Leadership) juga semakin diakui relevansinya dalam sektor publik. Kristianti dan Haryadi (2022 ) menemukan bahwa Servant Leadership, dimana pemimpin fokus pada kebutuhan dan perkembangan bawahan, secara positif memengaruhi kinerja karyawan melalui mediasi motivasi kerja. Dalam konteks Disdukcapil, pemimpin yang melayani akan memprioritaskan penyelesaian masalah teknis dan birokrasi yang dihadapi staf, sehingga mereka dapat fokus memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Peran kepemimpinan dalam pengelolaan kinerja tidak hanya terbatas pada motivasi, tetapi juga pada penegakan disiplin dan akuntabilitas. Simanjuntak dan Tambunan (2023) menekankan bahwa pimpinan harus mampu menyeimbangkan dukungan dengan tuntutan kinerja (demand), memastikan bahwa setiap pegawai memahami target dan konsekuensi dari capaian kinerja mereka. Kepemimpinan yang efektif adalah yang mampu menciptakan lingkungan dimana akuntabilitas menjadi budaya, bukan sekedar kewajiban.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan dan bertanggung jawab kepada Kabupaten melalui Sekretaris Daerah. Bagian Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin melaksanakan tugas pokok pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan kewenangannya dan tugas lain yang dipercayakan oleh Bupati. Sebagai aparatur pemerintah, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin selalu dituntut untuk bekerja dan melayani masyarakat semaksimal mungkin serta menggunakan waktu seefisien mungkin agar pekerjaan yang diberikan dapat dilaksanakan masyarakat sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka penulis mengajukan penelitian dengan judul “Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin’ Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan maka rumus masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanaperan kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, sesuai dengan rekomendasi Yin (2018) untuk menganalisis fenomena kompleks dalam setting nyata. Studi kasus dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap peran kepemimpinan di Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Musi Banyuasin Sebagai unit analisis tunggal. Pendekatan ini berbeda dengan pendekatan kuantitatif yang lebih fokus pada generalisasi, melainkan menekankan pemahaman kontekstual dan imperatif.

Desain penelitian ini adalah studi kasus instrumental, dimana Dukcapil Musi Banyuasin digunakan sebagai instrumen untuk memahami peran kepemimpinan secara lebih luas. Data dikumpulkan melalui triangulasi metode yaitu wawancara mendalam, observasi partisipan, dan analisis dokumen. Wawancara semi- terstruktur dilakukan dengan 10 informan kunci, termasuk kepala Dinas, kepala seksi, dan pegawai staf, selama periode November 2025. Pernyataan wawancara dirancang untuk menggali pengalaman subjektif tentang gaya kepemimpinan dan dampaknya terhadap kinerja.

Observasi partisipasi dilakukan selama 1 bulan, dimana peneliti terlibat dalam kegiatan sehari- hari seperti rapat koordinasi dan pelayanan publik. Ini memungkinkan pengamatan langsung interaksi antar pimpinan dengan pegawai. Analisis dokumen meliputi kinerja tahunan, dan data statistik Dukcapil. Teknik analisis data menggunakan tematik dari Braun dan Clarke (2006), yang melibatkan pengkodean terbuka, axial dan selektif untuk mengidentifikasi pola dan tema utama.

Validitas penelitian dijamin melalui triangulasi sumber data dan pemeriksaan anggota, dimana temuan awal dikembalikan kepada informan untuk verifikasi. Etika penelitian dipatuhi dengan memperoleh izin dari pihak izin dari pihak terkait dan menjaga kerahasiaan data. Keterbatasan penelitian ini adalah generalisasi terbatas pada konteks Kabupaten Musi Banyuasin, namun hal ini sesuai dengan tujuan studi kasus untuk kedalaman dari pada keluasan.

Dalam praktiknya, proses pengumpulan data dimulai dengan pemetaan stakeholder di Dukcapil, yang terdiri dari 50 pegawai dengan struktur hierarki yang jelas. Wawancara dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin untuk meminimalkan bias eksternal. Observasi mencatat perilaku kepemimpinan, seperti bagaimana pimpinan memberikan arahan atau motivasi tim. Analisis dokumen mengungkapkan indikator kinerja, seperti peningkatan jumlah layanan dari 10.000 transaksi per bulan pada 2024 menjadi 12.000

pada 2025. Secara keseluruhan, metodologi ini memastikan bahwa penelitian menghasilkan wawasan yang kaya dan autentik tentang peran kepemimpinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam, ditemukan bahwa peran kepemimpinan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin (Muba) bermanifestasi melalui empat fungsi utama yaitu wakil organisasi, penentu arah, mediator, dan komunikator. Kepala Dinas menunjukkan proaktifitas tinggi sebagai juru bicara organisasi dan selalu hadir secara personal dalam koordinasi eksternal, yang menurut Yulk (2020) sangat penting untuk membangun legitimasi dan jaringan dukungan bagi organisasi Publik.

Secara internal pemimpin menerapkan pendekatan Kepemimpinan Pelayanan (Servant leadership) yang dipadukan dengan Kepemimpinan Transformasional. Hal ini terlihat dari kepedulian pimpinan yang tinggi terhadap kesejahteraan bawahan dan kesediaannya untuk turun langsung ke lapangan (blususkan) kesetiap subbagian tindakan pimpinan yang ikut bekerja lembur bersama staf menunjukkan peran sebagai teladan (role model). Fenomena menciptakan ikatan emosional dan loyalitas pegawai yang kuat, sehingga tugas tugas berat dan instruksi lembur diterima sebagai tanggung jawab bersama, bukan sekedar perintah hirarkis.

Temuan penelitian ini sangat relevan dengan teori Kepemimpinan Transformasional dari Avolio dan Yammarino (2022), khususnya pada dimensi Inspirational Motivation. Pemimpin tidak hanya memberikan instruksi teknis, tetapi juga menciptakan kondisi Psikologis yang membuat karyawan merasa bersemangat dan bertanggung jawab. Dengan memberikan instruksi yang jelas dan pengawasan aktif namun tetap suportif, pemimpin berhasil mengurangi ambiguitas peran di kalangan pegawai.

Selain itu, “praktik tidak menunjukkan diri sebagai bos” dan lebih berperan sebagai rekan kerja dalam situasi sulit seperti (saat lembur) sejalan dengan konsep Kepemimpinan Pelayanan. Menurut Kristianti dan Heryadi (2022) pemimpin yang melayani akan mengutamakan kebutuhan pertumbuhan bawahan, yang pada gilirannya akan meningkatkan motivasi ini menjadi mesin penggerak utama dalam pencapaian target- target pelayanan publik yang seringkali memiliki beban kerja fluktuatif.

Hasil penelitian ini memperkuat temuan Dharma dan Wibawa (2021) yang menyatakan bahwa di era digital dan tuntutan pelayanan prima, gaya kepemimpinan yang suportif dan transformasional memiliki korelasi positif yang signifikan terhadap kinerja birokrasi. Jika dibandingkan dengan penelitian Putra dan Sari (2020), terdapat kemiripan hasil yang menunjukkan bahwa kedekatan pimpinan dengan pelaksana lini depan (front -liner) di instansi kependudukan sangat krusial untuk mendeckeksi kendala pelayanan secara dini.

Namun, kebaruan (novelty) dalam penelitian di Disdukcapil Muba ini terletak pada efektivitas komunikasi interpersonal dan kehadiran fisik pemimpin. Meskipun pengawasan dilakukan secara ketat melalui inspeksi langsung ke departemen, pegawai tidak merasa terintimidasi karena pimpinan memposisikan dirinya sebagai mediator yang membantu menyelesaikan hambatan kerja, bukan sekedar mencari kesalahan. Pola ini membuktikan bahwa akuntabilitas tetap dapat ditegakkan tanpa harus mengorbankan hubungan kerja yang harmonis, yang menjadi kunci utama peningkatan kinerja pegawai di kabupaten Musi Banyuasin.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai peran kepemimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Musi Banyuasin, dapat disimpulkan bahwa peran kepemimpinan memegang kendali krusial dalam menggerakkan kinerja pegawai. Kepala Dinas secara

efektif menjalankan fungsinya sebagai penentu arah yang strategis, mediator dalam penyelesaian konflik internal maupun eksternal, serta komunikator yang mampu mentransformasikannya visi organisasi menjadi instruksikerja yang jelas. Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan peningkatan kinerja berakar pada penerapan gaya kepemimpinan hybrid yang memadukan sisi transformasional melalui pemberian motivasi insprasional dan sisi pelayanan (*servant leadership*) melalui kepedulian nyata terhadap hambatan kerja bawahan. Kehadiran pimpinan yang tidak membangun jarak hierarkis dan bersedia ikut bekerja lembur bersama staf telah menciptakan loyalitas dan budaya keteladanan yang meningkatkan loyalitas serta tanggung jawab pegawai secara signifikan. Dengan demikian kepemimpinan yang suportif namun tetap disiplin dalam pengawasan terbukti menjadi katalisator utama dalam pencapaian target pelayanan publik di instansi tersebut.

Bertitik tolak dari temuan tersebut, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan organisasi kedepan. Pimpinan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin disarankan untuk memperkuat dan mempertahankan budaya keteladanan serta pendekatan interpersonal yang egaliter, karena faktor ini terbukti menjadi pemacu moral terbesar bagi pegawai dalam menghadapi beban kerja yang tinggi. Selain itu, perlu adanya penguatan sistem penghargaan (*reward*) yang lebih terstruktur, baik berupa apresiasi formal maupun pengembangan kompetensi, untuk menjamin keberlanjutan motivasi pegawai dalam jangka panjang. Di sisi lain, para pegawai diharapkan dapat terus meningkatkan inisiatif mandiri dalam beradaptasi dengan teknologi digital kependudukan agar kualitas layanan tetap terjaga meskipun tanpa pengawasan langsung yang ketat. Terakhir, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas lokus penelitian atau menggunakan metode penelitian campuran guna memverifikasi temuan kualitatif ini dengan data kuantitatif yang lebih luas di berbagai instansi Pemerintah Daerah lainnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Avolio, B. J., & Yammarino, F. J. (2022). *Leadership: The Essential Guide*. SAGE Publications. (Membahas mengenai dasar-dasar kepemimpinan modern dan pengaruhnya terhadap efektivitas organisasi).
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications. (Referensi utama untuk metodologi penelitian kualitatif).
- Daft, R. L. (2018). *The Leadership Experience* (7th ed.). Cengage Learning. (Menguraikan peran pemimpin dalam menentukan visi dan arah organisasi).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications. (Referensi standar untuk teknik analisis data kualitatif: Reduksi, Penyajian, dan Kesimpulan).
- Yukl, G. A. (2020). *Leadership in Organizations* (9th ed.). Pearson Education. (Buku babon kepemimpinan yang membahas peran manajerial, pengawasan, dan pengaruh pemimpin).
- Dharma, A., & Wibawa, G. S. (2021). Peran Kepemimpinan Transformasional dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Era Digital: Studi Kasus Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 4(1), 1-15. (Relevan untuk konteks birokrasi dan motivasi pegawai).
- Kristianti, Y., & Haryadi, D. (2022). Pengaruh *Servant Leadership* terhadap Kinerja Karyawan melalui Mediasi Motivasi Kerja pada Dinas Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(3), 200-215. (Mendukung temuan mengenai kepedulian pemimpin dan pelayanan kepada bawahan).

- Putra, A. K., & Sari, N. D. (2020). Efektivitas Gaya Kepemimpinan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Tinjauan pada Instansi Kependudukan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 80-95. (Sangat relevan karena fokus pada instansi Disdukcapil).
- Simanjuntak, H., & Tambunan, A. T. (2023). Analisis Kualitatif Peran Pemimpin dalam Mendorong Inovasi Pelayanan pada Organisasi Sektor Publik. *Jurnal Kajian Manajemen Sumber Daya Manusia*, 7(1), 45-60. (Membahas keseimbangan antara dukungan pemimpin dan tuntutan kinerja).
- Wardana, M. (2020). E-Government dan Tantangan Kepemimpinan dalam Transformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 24(1), 1-18. (Membahas peran pemimpin dalam digitalisasi layanan kependudukan).
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectations*. Free Press.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. Harper & Row.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. Plenum.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). The new public service: Serving, not steering. *Public Administration Review*, 75(1), 10-18.
- Kotter, J. P. (2014). *Accelerate: Building Strategic Agility for a Faster-Moving World*. Harvard Business Review Press.
- Northouse, P. G. (2019). *Leadership: Theory and Practice*. Sage Publications.
- Rizki, A. (2020). Kepemimpinan digital di Dukcapil Kabupaten Bogor. *jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 45-60.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Susanto, A. B. (2018). Transformational leadership and employee commitment in public education. *International Journal of Educational Management*, 32(4), 678-692.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. Sage Publications.