

KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN BERBASIS DIGITAL DI DESA BULO KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

¹⁾St Nur Rahmah, ²⁾Muliani.S, ³⁾Andi Nilwana, ⁴⁾Muhammad Iqbal

^{1), 2), 3), 4)} Public Administration, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

¹⁾stnurrahmahikbal@gmail.com, ²⁾mulisamiri77@gmail.com,

³⁾andi_nilwana@yahoo.com, ⁴⁾iqbal.sidrap@yahoo.com

*stnurrahmahikbal@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini Untuk menganalisis Kepemimpinan Transformasional dalam Peningkatan Kualitas Layanan Berbasis Digital di Desa Bulu Kabupaten Sidenreng Rappang.. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, video, berita pendek dari sumber terpercaya dan media lainnya. Teknik analisis data menggunakan kualitatif dengan alat analisis menggunakan NVIVO. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki dampak positif terhadap kinerja individu dan kelompok dalam organisasi. Penerapan kepemimpinan transformasional dapat memberikan manfaat signifikan bagi organisasi, termasuk peningkatan produktivitas kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan dan inovasi. Kepemimpinan Transformasional merupakan upaya yang dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan berbasis digital.

Kata Kunci: Kepemimpinan Transformasional, Peningkatan Kualitas Layanan berbasis Digital

Abstract

The aim of this research is to analyze Transformational Leadership in Improving the Quality of Digital-Based Services in Bulu Village, Sidenreng Rappang Regency. Data collection techniques use interviews, videos, short news from trusted sources and other media. The data analysis technique uses qualitative analysis tools using NVIVO. The results of this research indicate that transformational leadership has a positive impact on individual and group performance in the organization. The application of transformational leadership can provide significant benefits to organizations, including increased productivity, the ability to adapt to change and innovation. Transformational Leadership is an effort that can encourage improvements in the quality of digital-based services.

Keywords: Transformational Leadership, Digital-based Quality Improvement

PENDAHULUAN

Kepemimpinan transformasional merupakan sebuah proses dimana para pemimpin dan pengikut saling menaikkan diri ketingkat moralitas dan motivasi yang lebih tinggi. Kepemimpinan transformasional berkaitan dengan nilai-nilai yang relevan bagi proses perubahan seperti kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab yang justru nilai seperti ini yang sulit ditemui. [1]

Kepemimpinan transformasional juga didasarkan pada perubahan nilai dan keyakinan yang bersifat refleksi diri oleh pemimpin dan pengikutnya. Dari sinilah muncul karakteristik utama kepemimpinan transformasional. Hal ini dikatakan melibatkan pemimpin dan pengikut yang saling meningkatkan prestasi, moralitas dan motivasi ke tingkat yang mungkin tidak mungkin dilakukan (Barnett, 2003; Chekwa, 2001; Crawford, Gould & Scott, 2003; Southwest Educational Development Laboratory, 2004). [2]

Seorang pemimpin dikatakan bergaya transformasional apabila dapat mengubah situasi, mengubah apa yang biasa dilakukan, bicara tentang tujuan yang luhur, memiliki acuan nilai kebebasan, keadilan dan kesamaan. Pemimpin yang transformasional akan membuat bawahan melihat bahwa tujuan yang mau dicapai lebih dari sekedar kepentingan pribadinya. Sedangkan menurut Yukl (2005) kepemimpinan transformasional dapat dilihat dari tingginya komitmen, motivasi dan kepercayaan bawahan sehingga melihat tujuan organisasi yang ingin dicapai lebih dari sekedar kepentingan pribadinya. [3]

Pemimpin transformasional memotivasi pengikutnya untuk mencapai kinerja melebihi harapan dengan mentransformasikan sikap, kepercayaan, dan nilai-nilai para pengikutnya, bukan sekedar mendapatkan kepatuhan (Bass, 1985; Yukl, 1999a, 1999b). Bass mengidentifikasi sejumlah subdimensi kepemimpinan transformasional termasuk karisma (yang kemudian berganti nama menjadi pengaruh ideal), motivasi inspirasional, stimulasi intelektual, dan pertimbangan individual. [4]

Penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal memerlukan pimpinan yang visioner. Pemimpin yang visioner adalah pemimpin yang memiliki kemampuan untuk mengembangkan organisasi yang efektif untuk menciptakan visi dan misi organisasi. Selain itu, pemimpin visioner dapat menggugah semangat dari bawahan dan mampu memberikan inspirasi untuk mengembangkan inisiatif maupun kreativitasnya dan mampu menjaga tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pemimpin yang Transformatif memiliki kemampuan untuk menata organisasi sesuai dengan tantangan zaman, yaitu melalui pembenahan struktur organisasi, sistem, personalia, maupun prosedur dari organisasi itu sendiri. [5]

Pengembangan desa berbasis digital sangat penting dalam mewujudkan peningkatan pelayanan masyarakat untuk mencapai efisiensi dan efektivitas di dalamnya. Pelayanan administrasi desa akan lebih jauh efektif dan efisien apabila dilakukan secara digital, masyarakat desa juga akan lebih mudah dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Upaya ini termaktub dalam kebijakan pemerintah dalam menanggapi percepatan teknologi dan informasi dengan dibentuknya satuan tugas dalam KEPPRES No. 3 Tahun 2021 tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah. [6]

Pada dasarnya, penggunaan website adalah wajib setiap desa; hal ini telah diatur dalam undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang Sistem Informasi Pembangunan Desa dan Pembangunan Kawasan Perdesaan. Namun dari hasil

observasi yang dilakukan peneliti, ternyata desa-desa yang menggunakan website tersebut sangat minim. Di lingkup Provinsi Sulawesi Selatan saja, jumlah desa di Sulsel sebanyak 2255 desa yang tersebar di 24 kabupaten. Namun pemanfaatan website desa hanya dilakukan oleh beberapa desa saja. Apalagi website ini tidak terhubung langsung dengan website pemerintah daerah, sehingga tidak mudah menemukan desa yang memiliki website. [7] Hal ini patut menjadi perhatian pemerintah khususnya di Desa Bulo karna Desa Bulo merupakan salah satu desa yang paling aktif menggunakan website desa sebagai dasar pemenuhan kebutuhan layanan publik, tetapi masih ada kendala yang di hadapi di karenakan tidak semua masyarakat mampu mengakses dan menggunakan layanan berbasis digital yang di sediakan oleh pemerintah desa Bulo hal ini di karenakan masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui cara dan kurang mengerti website desa tersebut. Dalam rangka Mendorong percepatan transformasi digital secara menyeluruh maka di butuhkan pola kepemimpinan transformasional yang dapat mendorong para bawahan dan masyarakat secara menyeluruh agar dapat meningkatkan layanan publik berbasis digital.

Kepemimpinan transformasional merupakan kepemimpinan yang memiliki kesadaran yang tinggi tentang emosional, manajemen diri, kesadaran sosial dalam mengelola hubungan kerja. Pola perilaku kepemimpinan transformasional diharapkan memberi pengaruh positif terhadap anggotanya dalam membentuk nilai-nilai dan keyakinan tercapainya tujuan organisasi. Kepemimpinan transformasional merupakan usaha yang dilakukan oleh kepala sekolah dalam mengatur tata kelola lembaga pendidikan yang dipimpinnya, dengan melibatkan dan mengarahkan pandangan anggotanya untuk melampaui kepentingan diri sendiri, dan menuju kepentingan bersama. [8]

Bass (1985) menemukan empat dimensi kepemimpinan transformasional. Mereka adalah pengaruh ideal, pertimbangan individual, stimulasi intelektual, dan motivasi inspirasional. Aspek pengaruh yang diidealkan bertujuan untuk mengembangkan visi bersama dan meningkatkan hubungan dengan pengikut (Avolio, Waldman & Yammarino, 1991; Canty, 2005); sementara pertimbangan individual berkonsentrasi pada mengidentifikasi kebutuhan individu karyawan dan memberdayakan pengikut (Avolio, Waldman & Yammarino, 1991; Canty, 2005) untuk membangun iklim belajar (Lowe, Kroeck, & Sivasubramaniam, 1996) dan memobilisasi dukungan mereka terhadap tujuan di tingkat organisasi (Osong, 2006). Di sisi lain, stimulasi intelektual mendorong berbagi pengetahuan di perusahaan untuk menghasilkan ide dan solusi yang lebih inovatif (Canty, 2005). Terakhir, motivasi inspirasional berfokus pada inspirasi aset manusia, sehingga menetapkan tingkat harapan yang diinginkan lebih tinggi bagi mereka (Bass & Avolio, 1997; Canty, 2005). Keempat dimensi ini mewakili pemimpin yang efektif dalam perekonomian berbasis pengetahuan yang didasarkan pada pengembangan dan pengelolaan modal intelektual dalam organisasi. [9]

Dimensi dan indikator kepemimpinan transformasional dari perspektif Bass dan Avolio telah dirangkum dalam **Tabel 1.1** berikut (Rezazadeh & Azizi, 2013) [10]

1	Idealized influence	Menanamkan rasa bangga dan hormat kepada anggota untuk berhubungan dengan orang lain
---	----------------------------	--

		Menunjukkan rasa kekuasaan dan kompetensi bertindak
		Bertindak sedemikian rupa untuk meningkatkan rasa hormat orang lain
		Mengorbankan kepentingan pribadi demi kepentingan orang lain
2	Inspirational motivation	Berbicara optimis tentang masa depan
		Berbicara serius tentang hal-hal yang sebaiknya dilakukan
		Menekankan pada pentingnya pandangan ke depan
		Memberi
		Memberikan harapan kepada anggota tentang tujuan yang dapat dicapai
3	Intellectual stimulation	Pemeriksaan penawaran secara cermat untuk memastikan kesesuaiannya
		Mempertimbangkan perspektif yang berbeda saat memecahkan masalah
		Meminta pemeriksaan masalah dari sudut pandang yang berbeda
		Menyarankan cara-cara baru bagaimana melakukan sesuatu
4	Personal consideration	Mengalokasikan waktu untuk bimbingan dan pelatihan
		Mengobati
		Memperlakukan anggota sebagai pribadi, bukan sebagai anggota
		Mengingat orang-orang dengan kebutuhan, kemampuan dan kreativitas yang berbeda
		Membantu orang lain untuk mengembangkan kemampuan mereka

Menurut (Kartini, 2010) mengungkapkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki empat indikator yaitu :

1. Karisma (Charisma), memberikan visi dan misi, menanamkan rasa bangga, mendapatkan perhatian (respec) dan kepercayaan (trust). Pemimpin transformasional terlihat karismatik oleh pengikutnya dan mempunyai suatu kekuatan dan pengaruh.
2. Inspirasional (Inspirasioni), mengkomunikasikan ekspektasi yang tinggi, menggunakan simbol untuk memfokuskan upaya, mengekspresikan tujuan dengan cara-cara yang sederhana.
3. Stimulasi Intelektual (Intelektual Stimulation), menghargai ide-ide bawahan (promote intelegence), mengembangkan rasionalisasi dan melakukan pemecahan masalah secara cermat.
4. Perhatian Individu (Individualized Consideration), memberikan perhatian pada pribadi, menghargai perbedaan setiap individual, memberi nasehat dan pengarahan. [11]

Setiap organisasi modern dan maju senantiasa mengedepankan bentuk-bentuk aktualisasi kualitas layanan. Kualitas layanan yang dimaksud adalah memberikan bentuk pelayanan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan kepuasan dari masyarakat yang meminta pelayanan

dan yang meminta dipenuhi pelayanannya. Konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER" (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability) (Kotler & Keller, 2009).. Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima. [12]

Lupiyoadi mengemukakan kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi sebagai berikut:

1. Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. Empathy atau empati, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat. [13]

METODE

Lokasi dalam penelitian ini akan dilaksanakan di Desa Bulo., yang berfokus pada Kepemimpinan Transformasional dalam peningkatan kualitas berbasis digital di desa Bulo. Alasan memilih lokasi ini karena Desa Bulo Merupakan Desa yang berhasil menerapkan pelayanan berbasis Digital dan mengantarkan Desa Ini Menerima Penghargaan Sebagai desa keterbukaan informasi publik dan satu satunya desa di Sulawesi selatan mendapatkan penghargaan desa informatif oleh kemendes. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif. fokus dalam penelitian ini adalah Kepemimpinan Transformasional dalam peningkatan pelayanan berbasis Digital. peneliti ingin mengetahui Indikator Kepemimpinan transformasional yang memiliki peran paling penting dalam peningkatan pelayanan publik berbasis Digital. Mengumpulkan data dengan Wawancara dan Dokumentasi, Penelitian ini menggunakan pendekatan qualitative data analysis software Nvivo-12. Penggunaan Nvivo dalam pendekatan kualitatif bertujuan untuk menjelaskan Kepemimpinan Transformasional dalam peningkatan pelayanan publik berbasis

digital dengan model coding data. Data dalam penelitian diperoleh melalui wawancara, media online dengan memilih berita seputar Kepemimpinan Transformasional berbasis Digital. Data yang telah diperoleh dianalisis menggunakan Nvivo melalui beberapa tahapan seperti: import data, multi-level coding, display data dan visualization data.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Kepemimpinan Transformasional Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Desa Bulu

Penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja individu dan kelompok dalam organisasi. Para pemimpin transformasional seringkali mendorong inovasi dan kreativitas di antara bawahannya, yang dapat menghasilkan solusi baru dan pendekatan yang lebih efektif dalam bekerja khususnya dalam meningkatkan layanan berbasis digital. Penerapan kepemimpinan transformasional dalam organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang inspiratif dan membantu mencapai tujuan organisasi dengan efektif. Pemimpin harus mampu mengartikulasikan visi, memotivasi tim, dan memfasilitasi pertumbuhan individu.

a. Kharisma (Charismatic)

Kharisma seorang pemimpin, yang secara kharismatik mampu menginspirasi keyakinan yang dalam dirinya, menciptakan suasana di mana anggota tim merasakan kegembiraan dan kebanggaan bekerja bersamanya, serta yakin akan kemampuannya. Kepemimpinan transformasional yang kharismatik dikenal dapat meningkatkan ekspektasi yang dimiliki oleh para pegawai, hal ini disebabkan oleh kemampuan transformasional yang mempengaruhi hubungan pemimpin dengan anggotanya. Anggota tim merasakan rasa kepercayaan, kebanggaan, loyalitas, dan rasa hormat terhadap pemimpin, mendorong mereka untuk mencapai lebih dari yang diharapkan. Perilaku kharismatik seorang pemimpin memiliki potensi dalam mempengaruhi perilaku pegawai secara positif. Sikap kharismatik ini juga berdampak positif terhadap perilaku pegawai, mendorong mereka ke arah yang lebih baik.

b. Inspirational Motivation

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam Inspirational Motivation, pemimpin yang bersifat transformasional memiliki kecenderungan untuk menyajikan ide dan gagasan yang bersifat futuristik, dengan tujuan ideal untuk kemajuan atau perbaikan kondisi. Mereka mulai memberikan motivasi kepada pengikutnya melalui inspirasi yang mereka ciptakan. Kemampuan pemimpin dalam menjelaskan secara rinci mengenai visi, misi, dan sasaran program kerja kepada seluruh anggota tim berdampak pada tingkat antusiasme

anggota untuk berusaha mencapai visi dan misi tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional menyoroti peran pemimpin dalam memotivasi karyawan untuk meraih kesuksesan di lingkungan kerja dalam meningkatkan pelayanan berbasis digital, menggalang pemahaman yang kuat akan visi masa depan organisasi, serta mewujudkan inspirasi yang membangkitkan semangat sebagai model perilaku kepemimpinan yang sesuai.

c. Individualized Consideration

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa dalam konsep Individualized Pertimbangan, peran seorang pemimpin tidak hanya sebagai pengarah tetapi juga sebagai mentor bagi setiap anggota eksekutif. Penting bagi pemimpin ini untuk memperhatikan kebutuhan individu setiap anggota dan fokus pada pengembangan karakteristik unik yang dimiliki oleh mereka. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki dampak positif terhadap peningkatan layanan berbasis digital. Hal ini disebabkan oleh kemampuan gaya kepemimpinan transformasional dalam menginspirasi dan mendorong karyawan untuk berkembang dan mencapai kinerja yang melebihi ekspektasi sebelumnya. Penelitian juga membuktikan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki kontribusi positif pada sikap dan perilaku pegawai.

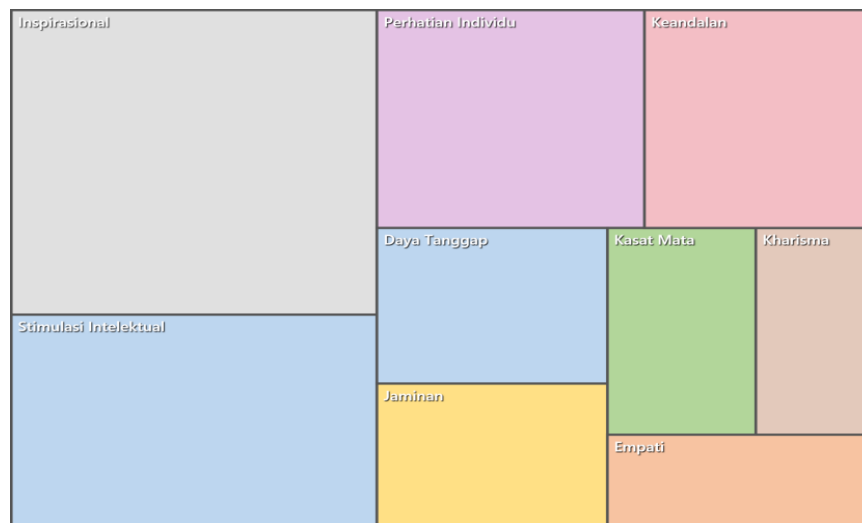
d. Intellectual Stimulation

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam konteks Intellectual Stimulation, pemimpin transformasional menunjukkan kecakapan dalam menyelesaikan masalah dengan pendekatan kreatif. Selain itu, mereka memiliki pola pikir yang inovatif. Pemimpin ini secara konsisten memberikan tantangan kepada anggota waktu untuk mengatasi masalah dengan cara mereka sendiri, mendorong mereka untuk selalu berpikir secara kreatif. Pendekatan seperti ini secara tidak langsung menginspirasi anggota tim untuk mempertahankan kepercayaan diri dan menghadapi tantangan dengan pemikiran yang inovatif.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki dampak yang positif terhadap kinerja individu dan kelompok dalam organisasi. Penerapan kepemimpinan transformasional dapat memberikan manfaat signifikan bagi organisasi, termasuk peningkatan produktivitas kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan dan inovasi sehingga memberikan kemudahan bagi para pegawai dalam meningkatkan pelayanan berbasis digital di Desa Bulu.

Kepemimpinan Transformasional merupakan upaya yang dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan digital. Dari hasil analisis NVivo, menggunakan *Hierarchy Chart* terkait kepemimpinan transformasional dalam peningkatan pelayanan publik berbasis digital mendapatkan hasil sebagai berikut:

Gambar 1. *Hierarchy Chart NVivo*



Data yang digunakan untuk mengkodekan adalah data yang diambil dengan menggunakan Teknik nanografi, yaitu dengan mengumpulkan data pada website beberapa situs berita terpercaya yang mengkaji tentang Kepemimpinan Transformasional. Kemudian melakukan pengkodekan dengan menghubungkan elemen dari Kepemimpinan transformasional dengan peningkatan kualitas pelayanan berbasis digital,. Berikut adalah detail dari hasil pengkodekan data.

Tabel 1.2. Reference summary

Codes	Number of coding references	Aggregate number of coding references	Number of items coded	Aggregate number of items coded
Nodes\\Kepemimpinan Transformasional\\Inspirasional	65	65	8	8
Nodes\\Kepemimpinan Transformasional\\Kharisma	14	14	6	6
Nodes\\Kepemimpinan Transformasional\\Perhatian Individu	34	34	7	7
Nodes\\Kepemimpinan Transformasional\\Stimulasi Intelektual	45	45	9	9
Nodes\\Kualitas Layanan Berbasis	21	21	9	9

Digital\\Daya Tanggap				
Nodes\\Kualitas Layanan Berbasis Digital\\Empati	14	14	6	6
Nodes\\Kualitas Layanan Berbasis Digital\\Jaminan	19	19	7	7
Nodes\\Kualitas Layanan Berbasis Digital\\Kasat Mata	18	18	9	9
Nodes\\Kualitas Layanan Berbasis Digital\\Keandalan	29	29	7	7
	259	259	68	68

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah data yang di dapatkan peneliti adalah 68 item, dengan membagi 9 nodes, yaitu Inspirasional, Kharisma (Charismatic),Perhatian Inndividu , Intellectual Stimulation, Tangibles,Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy atau empati, Pada Inspirasional item yang berhasil di coded berjumlah 8 data dengan referensi coding sebanyak 65. Untuk indikator kharisma hasil coded berjumlah 6 data dengan refensi koding sebanyak 14. Sementara itu pada indikator Perhatian individu hasil coded berjumlah 7 data, dengan referensi koding sebanyak 34. Sementara itu pada indikator Stimulasi Intelektual hasil coded berjumlah 9 data, dengan referensi koding sebanyak 45. Sementara itu pada indikator Daya Tanggap hasil coded berjumlah 9 data, dengan referensi koding sebanyak 21. Sementara itu pada indikator Empati hasil coded berjumlah 6 data, dengan referensi koding sebanyak 14. Sementara itu pada indikator Jaminan hasil coded berjumlah 7 data, dengan referensi koding sebanyak 19. Sementara itu pada indikator Kasat mata hasil coded berjumlah 9 data, dengan referensi koding sebanyak 18. Sementara itu pada indikator Keandalan hasil coded berjumlah 7 data, dengan referensi koding sebanyak 29. Hal ini menunjukkan bahwa Kepemimpinan Transformasional memiliki peran yang sangat tinggi dalam keberhasilan Peningkatan layanan berbasis digital.

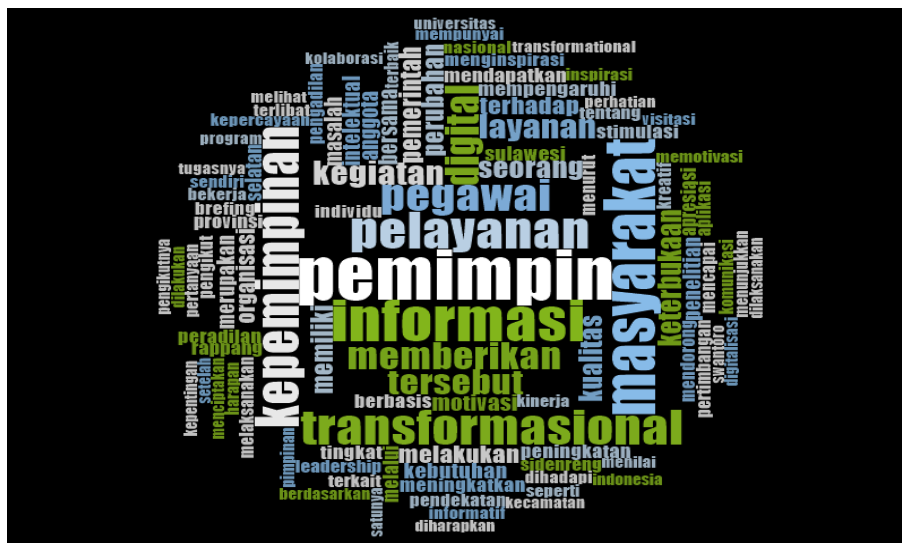
Pembahasan

Berbagai tolok ukur menunjukkan Dari keempat perilaku pemimpin transformasional, semuanya memiliki dampak yang positif terhadap sikap dan kinerja para Pegawai. Seperti yang sudah diketahui bahwa semangat kerja sangat penting karena perilaku seseorang didasarkan pada semangat mereka terhadap realitas itu, bukan mengenai realita itu sendiri, 4 Penerapan gaya kepemimpinan transformasional ini, maka pemimpin dapat memberikan contoh, motivasi,

pengharapannya, dan pandangannya terhadap pelaksanaan Pelayanan berbasis digital. Peningkatan motivasi pegawai terhadap pelayanan berbasis digital itu sendiri, maka peningkatan pelayanan akan lebih baik dan lebih optimal. Semakin pemimpin transformasional mampu menginspirasi para pegawai terkait pelaksanaan pelayanan, maka semakin baik kinerja pegawai terhadap peningkatan pelayanan berbasis Digital.

Dari hasil penelitian Kepemimpinan Transformasional berdampak positif terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. Artinya bahwa semakin baik Kepemimpinan Transformasional, maka akan meningkat Produktivitas Kerja pegawai dalam pelayanan berbasis digital di kantor Desa Bulo dan sebaliknya semakin rendah Kepemimpinan Transformasional, maka akan berdampak menurunnya Pelayanan berbasis digital.

Penelitian ini mencoba untuk melihat peran Kepemimpinan Transformasional dalam peningkatan pelayanan berbasis digital, Berikut adalah hasil *word cloud* yang di dapatkan dari beberapa referensi yang telah dikumpulkan oleh peneliti yang kemudian di olah dalam NVivo:



Gambar 2. Word Cloud Kepemimpinan Transformasional

Gambar tersebut diatas menunjukkan bahwa peran pimpinan memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan pelayanan berbasis digital. Hal ini didukung oleh analisis data dari sumber berita resmi dalam media. Penggunaan media online atau website untuk pelayanan bukanlah hal baru bagi pemerintah, mengingat hampir setiap desa telah memiliki website resmi. Namun, tantangannya terletak pada kemampuan kepala desa dalam mendorong stafnya untuk menjadikan website sebagai pusat layanan digital yang efektif.

Dengan pemanfaatan yang optimal, situs web tersebut memiliki potensi besar sebagai alat untuk menampilkan beragam potensi desa. Hal ini dapat

menjadi sarana yang efektif untuk mempromosikan desa, meningkatkan pendapatan, serta memastikan layanan publik berjalan transparan. Contohnya terlihat di Desa Bulu, meskipun penerapan layanan digital masih terbatas karena kurangnya pemahaman masyarakat, kepala desa terus memberikan dorongan dan motivasi kepada stafnya untuk mendukung pemahaman masyarakat agar layanan digital dapat diimplementasikan secara efektif.

KESIMPULAN

Hasil analisis data, baik yang diproses melalui Nvivo maupun yang berasal dari sumber berita resmi, menegaskan pentingnya peran kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan digital. Meskipun pemanfaatan media online dalam layanan pemerintah bukanlah hal baru, hampir semua desa telah memiliki situs webnya sendiri. Namun, tantangan utamanya adalah kurangnya kemampuan pemimpin desa dalam menggerakkan bawahannya untuk menjadikan situs web sebagai pusat layanan digital yang efektif.

REFERENSI

- H. T. Nurhayati, “**Hubungan Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Kerja,**” *J. Edueksos*, vol. I, no. 2, pp. 77–92.
- I. Hay, “**Transformational Leadership : Characteristics Transformational Leadership : Characteristics And Criticisms,**” *E-Journal Organ. Learn. Leadership*, vol. 5, no. 2, 2006.
- Hurin In Lia Amalia Qori, “**Kepemimpinan Karismatik Versus Kepemimpinan Transformasional,**” *Analisa*, vol. 1, no. 2, pp. 70–77, 2013.
- A. E. Rafferty and M. A. Griffin, “**Dimensions of transformational leadership : Conceptual and empirical extensions,**” *Leadersh. Q.*, vol. 15, pp. 329–354, 2004.
- M. H. I Nyoman Trisantosa, Dewi Kurniasih, *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Cv Budi Utama, 2022.
- A. Y. H. Ridwan Syam¹, Atma Ras², “**Kesiapan Dan Kendala Transformasi Birokrasi Digital Di Pedesaan,**” *J. Sosiologi Nusant.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–18, 2023.
- S. Hardianti, Pratiwi Ramlan², “**The Role of Triple Helix in E-Government in South Sulawesi,**” vol. 209, no. Iconpo 2021, pp. 298–304, 2022.
- B. Y. C. Nurmiyanti, Leni, “**Kepemimpinan transformasional dalam peningkatan mutu pendidikan anak usia dini,**” *Al-Tanzim J. Manaj. Pendidik. Islam*, vol. 03, no. 02, pp. 13–24, 2019.
- D. C. R. Mr. Mostafa Sayyad Ghasabeh, Associate Professor Claudine Soosay, “**Leading In Globalised Markets : The Emerging Role Of Transformational Leadership,**” *Proc. Australas. Conf. Bus. Soc. Sci. 2015, Sydney (in Partnersh. with J. Dev. Areas)*, no. 2005, pp. 1433–1447, 2015.
- M. M. Korejan and H. Shahbazi, “**An Analysis Of The Transformational**

- Leadership Theory,”** *J. Fundam. Appl. Sci.*, pp. 452–461, 2016.
- P. S. Manajemen, U. Muhammadiyah, S. Utara, and K. Transaksional, “No Title,” vol. 3, no. 1, pp. 41–59, 2020.
- A. Setiawan, N. Qomariah, and H. Hermawan, “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen,**” vol. 9, no. 2, pp. 114–126, 2019.
- S. Amin, “**Strategi peningkatan kualitas pelayanan akademik pada sekolah tinggi,**” vol. 4, 2017.