

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PERSPEKTIF SERVANT LEADERSHIP PADA KANTOR KECAMATAN SABBANGPARU

Eka Patmasari¹⁾, Andi Anugrah²⁾, Yuniarni^{3*)}

Universitas Puangrimaggalatung, Sengkang, Indonesia^{1,2,3}

E-mail korespondensi : yuniarniyusuf24@gmail.com^{3)}*

ABSTRAK

Servant leadership merupakan gaya kepemimpinan kontemporer yang saat ini wajib dimiliki oleh pimpinan sektor publik karena kewajiban memberikan pelayanan publik yang berkualitas saat ini masih dianggap jauh dari harapan masyarakat maka dari itu diperlukan gaya kepemimpinan Servant leadership sebagai teladan bagi pegawai sektor publik, penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan publik berdasarkan perspektif gaya kepemimpinan servant leadership, merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan observasi, bahan pustaka dan wawancara sebagai sumber data dan diolah secara ilmiah yang kemudian disajikan secara naratif, hasil penelitian menunjukkan bahwa Camat Sabbangparu memenuhi kriteria dimensi servant leadership yaitu keteladanan, perhatian, integrasi, dan keterbukaan dan gaya kepemimpinan hal tersebut mampu memberi kontribusi yang sangat besar bagi kinerja organisasi khususnya kualitas pelayanan publik yang dianalisis menggunakan dimensi pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. penelitian ini tentunya memiliki keterbatasan antara lain lokus yang masih terbatas, yang tentunya tidak dapat digunakan untuk menggeneralisir semua organisasi publik, diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan pijakan peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan tema servant leadership.

Kata Kunci : *Servant leadership; Pelayanan publik; Kepemimpinan.*

ABSTRACT

Servant leadership is a contemporary leadership style that is currently mandatory for public sector leaders because the obligation to provide quality public services is currently still considered far from society's expectations. the quality of public services based on the perspective of servant leadership leadership style, is a qualitative research that uses observations, library materials and interviews as data sources and is processed scientifically which is then presented in a narrative manner. integration, and openness and leadership style it is able to make a very large contribution to organizational performance, especially the quality of public services which are analyzed using service dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance and empathy. This research certainly has limitations, including a limited locus, which of course cannot be used to generalize to all

public organizations, it is hoped that this research can be a stepping stone for other researchers who will conduct research with the theme of servant leadership.

Keywords : *Servant leadership Public Service, Leader*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang mutlak dimiliki oleh negara untuk menjamin kebutuhan dasar masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, penyediaan pelayanan publik disiapkan oleh pemerintah dan tidak menutup kemungkinan diselenggarakan oleh pihak swasta maupun organisasi sosial kemasyarakatan. Untuk pelaksanaan pelayanan publik maka dibentuk lembaga penyelenggara yang dapat berbentuk institusi negara, korporasi, lembaga independen maupun badan hukum lain yang dibentuk berdasarkan undang-undang dan lembaga tersebut bertanggung jawab sepenuhnya terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sesuai tugas dan fungsinya masing-masing (Nuriyanto, 2014).

Fenomena pelayanan publik di Indonesia masih berada pada tahapan yang membutuhkan banyak pembenahan antara lain dari segi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi, buruknya kualitas pelayanan publik diperparah oleh minimnya keteladanan pimpinan dalam memberikan contoh kepada bawahan, pola pikir untuk menjadikan jabatan sebagai alat untuk meraup kekuasaan dan keuntungan membuat peran pimpinan dalam pelayanan tidak berdampak positif. Kualitas pelayanan publik berbanding lurus dengan

kemampuan pimpinan dalam pengelolaan manajemen, dan peningkatan kualitas sumber daya manusia khususnya dalam kemampuan menggunakan teknologi informasi (Sumarli, 2020).

Gaya kepemimpinan merupakan rangkaian sistem yang memiliki unsur penting yaitu mempengaruhi, kemampuan pimpinan yang kuat mewujudkan kerjasama sehingga memudahkan mencapai visi dan misi organisasi. Gaya kepemimpinan yang berhasil adalah gaya kepemimpinan yang dilakukan bersumber pada hati nurani, nilai-nilai norma, etika, kebebasan, pemberian kepercayaan, pengawasan, siap menerima kritik, saran yang bersifat membangun, tegas dan menghormati kreativitas, inovasi dan motivasi, gaya kepemimpinan tersebut berdampak pada peningkatan kinerja yang meliputi peningkatan kompetensi profesional, peningkatan kompetensi kepribadian dan peningkatan kompetensi sosial (Suwarno and Bramantyo, 2019).

Salah satu gaya kepemimpinan kontemporer yang dikembangkan saat ini adalah kepemimpinan yang melayani atau servant leadership dimana pemimpin berupaya memberdayakan semua potensi yang ada dalam organisasi menggunakan pendekatan humanis dan bersahabat,

menurut Keith (2016) bahwa servant leadership, memiliki (1) komponen moral, artinya moral menjadi bagian yang terintegral sebagai identitas pemimpin yang dapat diteladani dan ditransfer atau ditularkan kepada bawahan atau pengikutnya; (2) fokus terhadap layanan kepada pengikut atau bawahan, artinya pemimpin memberi perhatian bagi perbaikan, peningkatan dan pencapaian kinerja pribadi bawahan dan bukan sekadar untuk kepentingan organisasi; (3) perhatian kepada kesuksesan semua stakeholder, artinya pemimpin organisasi memandang bahwa keberhasilan organisasi tak lepas dari segala komponen internal maupun eksternal yang terintegrasi dengan organisasi seperti: karyawan, pelanggan, mitra usaha maupun masyarakat; dan (4) refleksi diri, sebagai upaya menghindari profil pemimpin yang angkuh. Pemimpin yang mengusung model servant leadership memberi keterbukaan untuk segenap anggotanya maupun organisasi yang dipimpinnya berpartisipasi aktif dan kreatif serta membangkitkan motivasi yang besar bagi pegawainya untuk bekerja serta melibatkan hati mereka dalam misi dan tujuan organisasi (Keith, 2016).

Camat merupakan sentral dari pemimpin pemerintahan yang memiliki wewenang dalam memimpin suatu Kecamatan guna mencapai tujuan yaitu kepentingan publik, hal ini menjadikan kepemimpinan seorang camat sangat menentukan bagaimana kualitas pelayanan institusi yang dipimpinnya,

tujuan organisasi pemerintahan dalam hal ini kantor kecamatan tentunya adalah menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas guna menjawab kebutuhan masyarakat maka dari itu penelitian dengan tema gaya kepemimpinan servant leadership dan keterkaitannya dengan pelayanan publik perlu terus dilakukan secara berkelanjutan karena hal tersebut merupakan indikator utama kinerja kantor pemerintah. Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan. Pemerintah daerah melalui kantor kecamatan merupakan ujung tombak yang langsung berhubungan dengan masyarakat, kantor kecamatan merupakan cerminan dari pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk layanan administratif (Saputra, 2016).

Indikator capaian yang harus dimiliki dalam sebuah organisasi yakni kinerja, Apabila sebuah organisasi mencapai target kinerja, hal tersebut tidak terlepas dari campur tangan seorang pimpinan dalam mempengaruhi bawahan, menjalankan tujuan organisasi serta menggerakkan bawahan agar bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku. Organisasi pemerintahan memiliki target untuk memuaskan masyarakat akan pelayanan yang diberikan dan tentunya pelayanan berkualitas harus dimulai dari rasa aman dan nyaman dalam bekerja yang dapat diwujudkan melalui gaya kepemimpinan servant leadership.

Penelitian terdahulu dari berbagai belahan dunia mengenai servant leadership antara lain mengemukakan bahwa ada beberapa kritik terhadap teori servant leadership dan pengembangan pengukuran baik dalam metodologi maupun pembangunan teori (Rachmawati and Lantu, 2014). Kemudian Farida Saleem dkk. memposisikan servant leadership untuk berkontribusi pada kinerja berkelanjutan perusahaan, dengan mempelajari secara empiris mekanisme mediasi kepercayaan dua dimensi, yaitu kepercayaan afektif dan kognitif, antara kepemimpinan yang melayani dan kinerja individu (Saleem et al., 2020). Karakteristik servant leadership adalah termasuk menghargai orang, kerendahan hati, mendengarkan, kepercayaan, kepedulian, integritas, layanan, memberdayakan, melayani kebutuhan orang lain sebelum kebutuhan mereka sendiri, kolaborasi, ketulusan, dan pembelajaran (Focht and Ponton, 2015). Brohi dkk. mengemukakan bahwa servant leadership memiliki hubungan negatif dengan turnover intention atau keinginan keluar karyawan dari pekerjaannya secara sukarela untuk mendapatkan pekerjaan ditempat lain, keamanan psikologis menengahi hubungan antara servant leadership dan keselamatan psikologis, dan fokus regulasi memoderasi hubungan antara servant leadership dan keamanan psikologis (Brohi et al., 2018). Setelah menganalisa hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan servant

leadership maka terlihat bahwa pendekatan atau gaya kepemimpinan melayani terfokus pada tatanan melayani internal organisasi atau pegawai dan karyawan dalam organisasi, ada pengaruh tidak langsung antara kondisi internal organisasi dengan diterapkannya gaya kepemimpinan melayani terhadap kondisi pelayanan eksternal dalam hal ini masyarakat akan tetapi belum ada temuan secara komprehensif mengenai pendekatan atau gaya kepemimpinan melayani terhadap kualitas pelayanan khususnya pada pelayanan instansi pemerintah atau publik.

METODE

Artikel disajikan melalui hasil penelitian kualitatif yang merupakan penelitian yang mengandalkan analisis mendalam pada fenomena atau objek penelitian, penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena peneliti ingin mendeskripsikan keadaan yang akan diamati di lapangan melalui informasi yang diperoleh melalui jawaban naratif, sebagai informasi yang mudah dicerna bagi semua kalangan masyarakat. peneliti sebagai instrumen yang menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data dan sumber pustaka relevan dan valid yang berasal dari jurnal nasional terakreditasi dan jurnal internasional bereputasi sebagai bahan diskusi dan pembandingan. Analisis data yang digunakan mengutip pendapat miles dan huberman (1994) yaitu tahap reduksi data, display data, dan

kesimpulan atau verifikasi. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya dengan teks yang bersifat naratif. Display atau penyajian data menggunakan teks yang bersifat naratif, dengan adanya penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut tahapan selanjutnya adalah kesimpulan atau verifikasi, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Miles, 1994).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keteladanan

Keteladanan merupakan sebuah sikap yang harus dimiliki setiap pemimpin, mampu memberi contoh yang baik sehingga menjadi inspirasi dan bahan rujukan orang disekitarnya, teladan dapat terlihat dari sikap yang baik, kedisiplinan, kejujuran, penampilan dan tentunya integritas. Keteladanan adalah memberikan contoh yang baik kepada orang disekitarnya. Manusia

sebagai makhluk sosial dalam perspektif teori belajar sosial memandang bahwa suatu perilaku sosial manusia, merupakan hasil dari saling interaksi antara pengaruh situasi, perilaku individu, kognitif, dan emosi individu (Nurbayiti et al., 2019). Begitu pula dengan kepemimpinan sektor publik salah satunya camat yang harus terus menjadi teladan dalam bekerja dan bersikap bagi para bawahannya baik di Kantor Kecamatan maupun aparat Kelurahan dan Desa yang menjadi wilayah kerjanya.

Camat Sabbangparu di mata para bawahannya merupakan sosok yang tegas dan disiplin, tepat waktu, selalu berpakaian rapi, kebiasaan ini membuat para staf Kantor Kecamatan Sabbangparu merasa segan ketika bertindak tidak disiplin misalnya datang terlambat dan berpakaian tidak rapi seperti tidak memakai atribut pegawai dan menggunakan sandal saat jam pelayanan karena pimpinan selalu memberi contoh yang patut diteladani, secara langsung kedisiplinan pegawai pada sebuah institusi dapat memberi dampak positif bagi kinerja organisasi. Disiplin merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, Penegakan kedisiplinan pegawai merupakan sesuatu yang penting bagi suatu organisasi, karena dengan adanya kedisiplinan akan membuat pekerjaan yang dilakukan semakin efektif dan efisien. Bila kedisiplinan tidak dapat ditegakkan, kemungkinan tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi tidak dapat tercapai (Irwanto and

Febrina Melinda, 2015). Apabila organisasi tersebut merupakan institusi publik seperti Kantor Kecamatan dimana pegawai yang datang tepat waktu dapat langsung melayani masyarakat yang membutuhkan secara cepat dan tepat, yang jika dianalisis menggunakan dimensi pelayanan maka sikap disiplin dapat mendukung salah satu dimensi yaitu daya tanggap (*responsiveness*) artinya berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu masyarakat dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat (Parasuraman et al., 1988).

Pelayanan yang cepat dan tepat tentunya juga harus dibarengi oleh sikap yang profesional, yaitu melayani dengan sepenuh hati dan ramah terhadap pengunjung, pemerintah memiliki kewajiban menyediakan pelayanan yang ramah kepada masyarakat melalui para aparatur yang bertugas pada kantor-kantor penyedia layanan publik, Kantor Kecamatan yang merupakan instansi yang bertanggung jawab pada masyarakat di tingkatan kecamatan memiliki fungsi utama pelayanan publik sekaligus sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah yang dimana menjadi pembentuk citra pemerintah di mata masyarakat. Analisis menggunakan dimensi pelayanan sikap ramah yang ditunjukkan termasuk dalam dimensi keandalan pelayanan atau *reliability* yaitu kemampuan

memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan terpercaya (Parasuraman et al., 1988). Pimpinan sebagai penanggung jawab sudah selayaknya selalu memberikan teladan dalam bersikap karena hal ini memberi dampak yang positif bagi organisasi, menurut staf dibalik sikap tegas camat sosok tersebut merupakan sosok yang yang sangat ramah terutama saat melayani masyarakat dengan berbagai keluhan dan masalah, bahkan pada situasi tertentu ketika masyarakat tidak mampu menahan emosi karena persoalan yang dihadapi cukup sensitif, camat tetap terlihat tenang dan tidak ikut terpancing emosinya, hal ini memberikan dampak positif bagi staf kantor Kecamatan Sabbangparu sikap ramah dan tenang pimpinan dapat menjadi contoh yang baik bagi bawahan dalam melaksanakan pekerjaannya. Salah satu etiket yang harus dimiliki oleh aparat pelayan publik adalah *self control* adalah sikap menguasai diri dan mengendalikan emosi dalam setiap situasi. Kita selalu berusaha tidak menyinggung perasaan atau mengganggu pikiran orang lain. Dengan kata lain kita harus memiliki kesabaran dalam menghadapi para pelanggan, terutama bersikap sabar terhadap pengguna jasa yang mungkin merepotkan, agar ia tidak kecewa, gusar atau membuat orang lain marah. Sebaliknya kita sama sekali tidak terpancing oleh sikap emosional pihak yang kita hadapi (Simongkir, 1982).

Perhatian

Perhatian atau atensi secara harfiah adalah upaya memfokuskan diri dan pikiran kepada objek atau subjek tertentu, perhatian menjadi hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia, wujud perhatian dapat dirasakan antara lain; perhatian orang tua terhadap anaknya, guru kepada muridnya, perhatian mahasiswa terhadap mata kuliahnya dan pada artikel ini membahas mengenai perhatian pimpinan kepada bawahannya, perhatian pimpinan dapat diwujudkan melalui perhatian terhadap kinerja dan prestasi dan juga perhatian terhadap perkembangan dan karir pegawai. Wujud perhatian pimpinan kepada pegawai menjadi sangat penting dalam rangka mencapai kinerja organisasi yang optimal, perhatian seorang pemimpin atau manajemen organisasi dapat membuat seorang pegawai mengeluarkan kemampuan terbaiknya. Kinerja yang tinggi dapat tercapai oleh karena kepercayaan (*trust*) timbal balik yang tinggi di antara anggota-anggotanya artinya para anggota mempercayai integritas, karakteristik, dan kemampuan setiap anggota lain. Untuk mencapai kinerja yang tinggi memerlukan waktu lama untuk membangunnya, memerlukan kepercayaan, dan menuntut perhatian yang saksama dari pihak manajemen (Fahmi, 2010).

Wujud perhatian pimpinan Kantor Kecamatan Sabbangparu dirasakan oleh para staf pada kondisi tertentu dimana Camat menanyakan progres beberapa pekerjaan yang tertunda pada

hari sebelumnya maupun keluhan atau kebutuhan masyarakat yang belum mendapatkan solusi, Camat merasa tidak tenang apabila ada pekerjaan yang tertunda apalagi jika pekerjaan tersebut berhubungan dengan masyarakat secara langsung, perhatian pimpinan juga terlihat pada saat Camat menanyakan mengenai kendala yang dihadapi sehingga membuat pekerjaan tersebut belum selesai dan membantu memberikan solusi atas kendala tersebut, bahkan pada kondisi tertentu Camat turun tangan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Pimpinan berkewajiban memberikan perhatian yang sungguh-sungguh untuk membina, menggerakkan dan mengarahkan semua potensi pegawai di lingkungannya agar terwujud volume dan beban kerja yang terarah pada tujuan, pimpinan perlu melakukan pembinaan yang sungguh-sungguh terhadap pegawai di lingkungannya agar dapat meningkatkan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja yang tinggi (Thoha, 2010).

Visi dan misi organisasi tentunya merupakan target yang harus diupayakan untuk dicapai oleh segenap elemen organisasi, untuk itu diperlukan peran serta semua pihak mulai pimpinan sampai staf, akan tetapi ada hal lain yang wajib diperhatikan oleh organisasi untuk terus menjaga semangat dan etos kerja pegawai yaitu perkembangan dan karir pegawai tersebut, berdasarkan hasil wawancara para pegawai pada Kantor Kecamatan Sabbangparu menilai bahwa Camat

kurang memperhatikan perkembangan dan karir pegawai, saat dikonfirmasi dengan Camat, beliau menjawab bahwa persoalan karir pegawai semua sudah jelas aturannya dan akses terhadap informasi sudah sangat mudah, saat ini telah masuk pada jaman yang serba kompetitif jadi para pegawai perlu untuk terus mengembangkan diri berdasarkan tantangan internal dan eksternal organisasi yang tentunya berhubungan langsung dengan peningkatan karir mereka, adapun peran pimpinan adalah untuk memotivasi dan menjaga iklim organisasi untuk tetap kompetitif. Sumber daya Manusia (SDM) merupakan sumber keunggulan kompetitif yang potensial karena kompetensi yang dimilikinya berupa intelektualitas, sifat, keterampilan, karakter personal, serta proses intelektual dan kognitif, tidak dapat ditiru oleh perusahaan lain. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk melakukan pengembangan berkesinambungan terhadap kuantitas dan kualitas pengetahuan SDM melalui pelatihan kepada SDM atau merangsang SDMnya agar senantiasa "learning by doing" sesuai dengan learning organization (Widajanti, 2017).

Pengembangan karir pegawai cenderung lebih mengarah pada kegiatan organisasi untuk melatih dan mengembangkan kemampuan pegawai demi peningkatan organisasi. Sedangkan pengembangan karir diwujudkan melalui upaya-upaya

pribadi pegawai untuk terus belajar dan meningkatkan keahlian-keahlian baru, yang dapat bermanfaat secara langsung pada peningkatan pendapatan, kenaikan jabatan, atau bahkan perubahan karir. Program pengembangan karir dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian mereka, dalam upaya untuk meraih tujuan pribadi terkait jenjang karir, penghasilan dan jabatan, pegawai akan terlibat aktif dan memiliki komitmen yang tinggi pada organisasi yang memberikan kesempatan bagi pertumbuhan dan pengembangan anggotanya. Dengan kata lain, organisasi yang menawarkan kesempatan itu akan mampu meningkatkan integritas dan kesetiaan pegawai. Secara tidak langsung apabila sebuah organisasi mampu memotivasi anggota untuk terus berkembang dan meningkatkan keahlian maka tentunya organisasi itu sendiri yang akan menikmati hasilnya. Sistem promosi dalam pengembangan karir harus dilakukan secara merata dan memberikan kesempatan kepada karyawan mengikuti pelatihan. Sedangkan dalam pelaksanaan kinerja sebaiknya perusahaan memberikan peningkatan kinerja dan pelatihan kepada karyawan berkemampuan serta mengadakan kegiatan ekstrakurikuler untuk memajukan kerja sama antar karyawan (Budiargo et al., 2018).

Wujud perhatian yang dilakukan Camat Sabbangparu dalam bentuk perhatian terhadap kinerja dan prestasi dan juga

perhatian terhadap perkembangan dan karir pegawai, apabila dianalisis menggunakan dimensi pelayanan publik dianggap mampu memenuhi dimensi assurance (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan karena secara tidak langsung perhatian terhadap tugas bawahan mampu memberikan jaminan bahwa tugas tersebut dapat terlaksana dengan baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Dari segi perhatian terhadap perkembangan dan karir pegawai walaupun dianggap oleh pegawai bahwa pimpinan kurang memperhatikan akan tetapi Camat berupaya menciptakan iklim kompetitif dalam organisasi sehingga diharapkan kemampuan dan perkembangan karir pegawai mampu ditingkatkan melalui kompetisi dan persaingan yang sehat.

Integrasi

Sebuah organisasi tidak mampu berkembang tanpa adanya hubungan dengan organisasi lain ibarat manusia yang merupakan makhluk sosial yang tidak mampu memenuhi kebutuhannya tanpa harus berinteraksi dengan manusia dan lingkungannya, interaksi organisasi dapat diwujudkan dengan berbagai cara antara lain komunikasi, koordinasi dan kerja sama, bagi organisasi publik seperti kantor pemerintah interaksi harus dibangun dengan dasar sistem yang terintegrasi atau saling mendukung baik itu dari

segi informasi, kerja sama maupun koordinasi, sebuah artikel menyarankan perlunya menyusun pedoman umum yang mampu mempertahankan mekanisme integrasi informasi saat ini dan kemudian memberikan instruksi rinci tentang bagaimana suatu unit pemerintah dapat memilih jenis mekanisme integrasi tertentu yang sesuai dengan tugas dan fungsinya (Darono, 2016). Organisasi publik di semua tingkatan tentu wajib memiliki sistem kerja yang terintegrasi dengan organisasi publik lainnya misalnya Pemerintah Desa atau Kelurahan memiliki hubungan di bidang pertahanan dan keamanan dengan Babinsa dan Babinkamtibmas, kemudian pemerintah Kecamatan berkoordinasi di bidang kesehatan dengan Pusat Kesehatan Masyarakat (PKM) untuk bidang pertahanan dan keamanan terintegrasi dengan Polsek dan Koramil. Kecamatan merupakan wilayah yang memiliki lebih dari satu desa/ kelurahan serta dihuni oleh penduduk yang bukan hanya berasal dari satu wilayah saja, oleh sebab itu kecamatan memiliki resiko gangguan ketentraman dan ketertiban yang cukup signifikan. Untuk itu salah satu tugas camat yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang kecamatan pasal 10 ayat c menyebutkan, tugas camat adalah mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum yaitu Sinergitas dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia, Tentara Nasional Indonesia,

dan instansi vertikal di wilayah kecamatan (Palit, 2020).

Salah satu masalah yang sempat dihadapi pemerintah Kecamatan Sabbangparu adalah adanya tempat hiburan malam berupa rumah bernyanyi yang beroperasi hingga dini hari dan terindikasi menyediakan minuman beralkohol dan hal tersebut sangat meresahkan masyarakat sehingga Camat sebagai penanggung jawab di kecamatan segera melakukan koordinasi dengan Polisi Sektor (Polsek) Sabbangparu dan Komando Rayon Militer (Koramil) Sabbangparu untuk menangani hal tersebut dan dalam jangka waktu kurang dari sepekan rumah bernyanyi tersebut berhasil ditutup dan tidak menimbulkan gejolak dari pengelola karena menggunakan pendekatan yang persuasif. Dari kasus tersebut terlihat bahwa pola komunikasi dan koordinasi pemerintah kecamatan Sabbangparu melalui Camat sudah sangat terintegrasi dengan unit-unit kerja yang lain. Pimpinan Kecamatan atau dikenal dengan TRIPIKA (Tiga Pimpinan Kecamatan) yaitu Camat, Kepala Kepolisian Sektor (Kapolsek) dan Komandan Rayon Militer (Danramil) mengadakan koordinasi dalam Ketentraman dan Ketertiban di masyarakat dengan membentuk Perlindungan Masyarakat (Linmas) di Desa/Kelurahan oleh Pemerintah, kemudian Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) di Desa/Kelurahan oleh Kepolisian dan Bintara Pembina

Desa (Babinsa) di Desa/Kelurahan oleh Tentara Nasional Indonesia (Merdika, 2017).

Dalam bidang kesehatan khususnya saat wabah korona mulai mewabah di Indonesia, dimana ditandai dengan instruksi mulai dari pusat hingga ke daerah mengenai pencegahan dan pengendalian pandemi covid-19 pihak Kecamatan juga langsung berkoordinasi dengan instansi terkait yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (PKM) Sabbangparu dalam rangka upaya implementasi kebijakan terkait penanggulangan wabah, kegiatan yang dilakukan antara lain sosialisasi dan koordinasi tingkat kecamatan, komitmen Pusat Kesehatan Masyarakat (PKM) dan lintas sektor, rencana kegiatan upaya kesehatan perorangan dan kegiatan upaya kesehatan masyarakat, pelaksanaan koordinasi dengan tingkat Desa dan Kelurahan, laporan hasil kegiatan (informasi terupdate dan evaluasi kegiatan, kegiatan-kegiatan tersebut merupakan wujud integrasi pemerintah kecamatan dengan instansi terkait dalam upaya menangani persoalan nasional, hal ini memperlihatkan bahwa dibawah kepemimpinan Camat Sabbangparu Pemerintah Kecamatan menjalankan proses kerja yang terintegrasi dengan berbagai instansi sehingga mampu menciptakan pelayanan publik yang berkualitas di berbagai bidang kehidupan masyarakat.

Wujud integrasi yang dilaksanakan Camat Sabbangparu dalam bidang keamanan dan kesehatan apabila

dianalisis menggunakan dimensi pelayanan maka dianggap mampu memenuhi dimensi Empati (empathy) (Parasuraman et al., 1988), meliputi perbuatan atau sikap untuk memberikan perhatian kepada masyarakat, komunikatif karena mampu menyelesaikan persoalan tanpa menimbulkan gejolak yang berarti karena menggunakan gaya komunikasi yang santun, serta memahami kebutuhan masyarakat yang terlihat dengan mampu menjawab keresahan masyarakat mengenai keberadaan rumah bernyanyi yang dianggap berpotensi mengganggu ketentraman.

Keterbukaan

Open minded adalah sebuah istilah asing yang di Indonesia dikenal dengan istilah berpikiran terbuka yang menjadi syarat wajib kepemimpinan modern saat ini. Arti open minded jika diartikan secara lebih luas adalah aktivitas otak yang terbuka terhadap berbagai kritik, ide, pendapat, teori dan kesimpulan, atau dengan kata lain adalah kemampuan seseorang untuk dapat menerima dan menganalisis berbagai masukan dari pihak lain yang berupa kritik, ide, pendapat, teori dan kesimpulan, jadi apabila seorang pemimpin yang berpikiran terbuka maka dia akan bisa mengontrol egonya, mau mendengarkan saran dan kritik yang berbeda dari pandangannya yang bisa sangat bermanfaat bagi kemajuan organisasi. Karakter merupakan kunci penentu dalam keberhasilan suatu organisasi. Hal ini, akan membawa

berkah bagi seluruh anggota organisasi yang ada di dalamnya. Maju dan mundurnya, keberhasilan dan kegagalan suatu organisasi banyak ditentukan oleh pemimpin, karena pemimpin merupakan pengendali dan penentu arah yang hendak ditempuh oleh organisasi menuju tujuan yang akan dicapai (Taufiq and Wardani, 2020). Maka sangat penting memiliki pemimpin dengan karakter terbuka sehingga mampu menentukan arah yang akan ditempuh anggota organisasi dalam mencapai tujuan dengan tetap memperhatikan ide dan pendapat yang beragam dari anggotanya.

Keterbukaan pimpinan Kecamatan Sabbangparu dalam hal ini Camat Sabbangparu dianggap oleh para pegawai sebagai pimpinan yang sangat terbuka terhadap ide dan saran dari bawahannya, hal ini terlihat ketika menghadapi laporan atau masalah dari masyarakat yang kondisinya tidak terlalu dipahami atau terjadi sebelum masa jabatannya maka camat akan berkomunikasi dan meminta pandangan pegawai yang dianggap sudah bertugas lebih lama daripada dirinya, bahkan untuk setiap kasus yang dianggap sensitif seperti sengketa tanah dan perselisihan keluarga, maka camat akan senantiasa berkomunikasi dengan tokoh-tokoh masyarakat untuk mendapatkan informasi yang lebih komprehensif sehingga dalam menangani masalah diusahakan minim risiko. Implementasi peran pemimpin sebagai juru bicara, untuk menjadi juru bicara atau pembicara maka seorang

pemimpin sedapat mungkin memiliki kelebihan atau profesional dalam bidangnya agar dapat menjadi negosiator dengan pihak luar, untuk menjalin komunikasi yang efektif harus membangun jejaring dengan dunia luar, agar memperoleh informasi, dukungan, ide dari sumber daya yang bermanfaat bagi perkembangan organisasi (Daswati, 2012).

Dalam organisasi publik keterbukaan dapat diimplementasikan melalui respond terhadap saran dan kritik selain itu keterbukaan juga harus diwujudkan melalui akses informasi pengguna terhadap informasi publik karena hal tersebut merupakan poin penting dalam rangka mewujudkan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik, dimana tidak ada lagi batasan yang menyulitkan masyarakat untuk mengetahui apa saja yang telah dilaksanakan oleh lembaga pelayanan publik, khususnya terkait dengan kegiatan, mekanisme kerja dan tentunya capaian yang telah diraih. Saat ini kebutuhan akan informasi menjadi sangat penting, baik untuk konsumsi pribadi, maupun sebagai sarana interaksi dengan masyarakat. Maka dari itu, memperoleh informasi sudah dapat disejajarkan dengan hak asasi manusia yang lain, hal ini juga sangat penting bagi negara yang menganut sistem demokrasi karena keterbukaan informasi merupakan wujud dari menjunjung tinggi kedaulatan rakyat dalam upaya penyelenggaraan negara yang baik. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan

Informasi Publik menggaris bawahi bahwa salah satu elemen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka adalah hak publik untuk memperoleh Informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Pemerintah Republik Indonesia, 2008).

Pemerintah Indonesia melalui Undang-undang dengan sangat jelas menegaskan bahwa “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia” (Pemerintah Republik Indonesia, 2008). Pasal pada Undang-undang tersebut menjamin hak setiap warga Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam memperoleh Informasi bersifat umum dan informasi berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan yang dapat berasal dari berbagai sumber, hal ini tentunya perlu didukung oleh kesadaran semua pihak untuk menyiapkan maupun menyalurkan informasi yang valid dan akuntabel sehingga tidak memunculkan kegelisahan di masyarakat. Keterbukaan informasi ini diharapkan dapat mewujudkan transparansi kepada masyarakat yang pada akhirnya akan menekan kemungkinan adanya praktik korupsi, kolusi dan nepotisme dalam penyelenggaraan negara (Nurdiansyah, 2016).

Wujud keterbukaan yang dilaksanakan Camat Sabbangparu baik secara internal organisasi dan tentunya bagaimana keterbukaan informasi publik yang apabila dianalisis menggunakan dimensi pelayanan maka dianggap mampu memenuhi dimensi Jaminan (Assurance) (Parasuraman et al., 1988), meliputi perbuatan atau sikap yang terbuka dalam menyampaikan informasi publik yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat karena dapat secara mudah mengetahui proses perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi setiap kegiatan organisasi publik.

KESIMPULAN

Kepemimpinan Camat Sabbangparu yang menjadi objek pada penelitian menggunakan pendekatan servant leadership terlihat bahwa dari sisi keteladanan Camat Sabbangparu mampu memberi contoh pada bawahan melalui sikap tegas dan disiplin, kemudian dari sisi perhatian dan atensi Camat Sabbangparu mewujudkan melalui monitoring terhadap tugas dan pekerjaan pegawai kemudian apabila ada kendala maka Camat akan segera berupaya memberikan solusi, kemudian untuk karir dan pengembangan pegawai, camat dianggap kurang memperhatikan, selanjutnya dari sisi integrasi Camat Sabbangparu dinilai mampu membangun sinergi dengan Kepolisian dan TNI untuk sektor keamanan dan ketertiban kemudian di bidang kesehatan di masa pandemi Camat bersinergi dengan

Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat (PKM), kemudian dari sisi keterbukaan Camat Sabbangparu dinilai sebagai pemimpin yang memiliki pemikiran yang terbuka hal ini terlihat melalui upaya membangun hubungan baik dengan para tokoh masyarakat dan tidak segan untuk meminta saran ketika menghadapi persoalan masyarakat yang sensitif dan beresiko tinggi, dari ciri-ciri servant leadership yang dimiliki oleh Camat Sabbangparu maka terlihat hal ini mampu memberi manfaat yang sangat besar bagi kualitas pelayanan publik khususnya dimensi *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* pada Kantor Kecamatan Sabbangparu.

Artikel ini tentu jauh dari kata sempurna, mulai dari identifikasi masalah sampai pada metode analisis dan penyajian hasil yang perlu ditingkatkan, hal ini menjadi ruang bagi peneliti lain untuk lebih mendalami penelitian dengan tema kepemimpinan khususnya servant leadership mulai dari metode hingga ruang lingkup yang lebih luas, diharapkan artikel ini mampu menjadi salah satu rujukan atau pijakan berpikir peneliti dengan tema yang serupa.

Terima kasih kami sampaikan pada Bapak Rektor Universitas Puangrimaggalatung Bapak Prof. Dr. H. Imran Ismail, MS. dan Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Puangrimaggalatung Bapak Drs. Ambo

Upe, M.Si atas dukungan moril sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan dan menghasilkan artikel ilmiah dan tentunya pihak yang sangat berperan dalam memberikan informasi Bapak Camat Sabbangparu beserta seluruh jajaran yang telah menyambut kami dengan sangat ramah dan antusias pada saat proses wawancara hingga kami dapat mengumpulkan informasi yang akurat dalam proses penelitian kami.

DAFTAR PUSTAKA

- Brohi, N.A., Jantan, A.H., Qureshi, M.A., Bin Jaffar, A.R., Bin Ali, J., Bin Ab Hamid, K., 2018. The impact of servant leadership on employees attitudinal and behavioural outcomes. *Cogent Bus. Manag.* 5, 1542652. <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1542652>
- Budiargo, A., Lie, D., Butarbutar, M., Efendi, E., 2018. Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Pusat Penelitian Kelapa Sawit Unit Marihat Pematangsiantar. *SULTANIST J. Manaj. Dan Keuang.* 2. <https://doi.org/10.37403/sultanist.v2i1.23>
- Darono, A., 2016. Integrasi Informasi Pemerintahan: Analisis Institusional Komparatif 8, 6.
- Daswati, 2012. Implementasi Peran Kepemimpinan dengan Gaya Kepemimpinan Menuju Kesuksesan Organisasi. *J. Acad. Fisip Untad* 4.
- Fahmi, I., 2010. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Alfabeta, Bandung.
- Focht, A., Ponton, M., 2015. Identifying Primary Characteristics Of Servant Leadership: Delphi Study 9, 18.
- Irwanto, T., Febrina Melinda, T., 2015. Pengaruh Disiplin dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Peternakan dan Kesehatan Hewan Provinsi Bengkulu. *EKOMBIS Rev. J. Ilm. Ekon. Dan Bisnis* 3. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v3i2.148>
- Keith, K.M., 2016. *The Contemporary Servant as Leader*. Greenleaf Center.
- Merdika, P.B., 2017. Koordinasi pemerintah Kecamatan dalam mencegah tawuran antar kampung (Studi Kasus Kelurahan Mongondow dan Desa Poyowa Kecil, Kecamatan Kotamobagu Selatan, Kota Kotamobagu). *E-J. Unsrat*.
- Miles, M.A., 1994. Miles and Huberman (1994)- Chapter 4.pdf, in: *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*.
- Nurbayiti, R., Mahfud, M., Munjiat, S.M., 2019. Pengaruh Keteladanan Guru Terhadap Perilaku Sosial Siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). *Tadib J. Pendidik. Islam* 8, 601–610. <https://doi.org/10.29313/tjpi.v8i1.5166>

- Nurdiansyah, E., 2016. Keterbukaan informasi publik sebagai upaya mewujudkan transparansi bagi masyarakat. *J. Bhinneka Tunggal Ika* 3.
- Nuriyanto, N., 2014. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *J. Konstitusi* 11.
- Palit, C.L., 2020. Koordinasi Forum Komunikasi Pimpinan Kecamatan dalam Pencegahan Penyebaran Virus Corona (Covid-19) di Kecamatan Kalawat Kabupaten Minahasa Utara. *Politico* 9, 18.
- Parasuraman, a, Zeithaml, V. a, Berry, L.L., 1988. SERQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Pemerintah Republik Indonesia, 2008. Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.
- Rachmawati, A.W., Lantu, D.C., 2014. Servant Leadership Theory Development & Measurement. *Procedia - Soc. Behav. Sci.* 115, 387–393. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.02.445>
- Saleem, F., Zhang, Y.Z., Gopinath, C., Adeel, A., 2020. Impact of Servant Leadership on Performance: The Mediating Role of Affective and Cognitive Trust. *SAGE Open* 10, 215824401990056. <https://doi.org/10.1177/2158244019900562>
- Saputra, T., 2016. Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar) 4, 12.
- Simongkir, O.P., 1982. Etiket Perbankan. Ind. Hill, Co, Indonesia.
- Sumarli, 2020. Kepemimpinan dan Pelayanan Publik. *YUDABBIRU J. Adm. NEGARA* 2.
- Suwarno, S., Bramantyo, R., 2019. Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja organisasi. *Transparansi Huk.* 2, 338.
- Taufiq, O.H., Wardani, A.K., 2020. Karakter Kepemimpinan Ideal dalam Organisasi. *J. Moderat* 6, 12.
- Thoha, M., 2010. Kepemimpinan Dalam Manajemen. Rajawali Press, Jakarta.
- Widajanti, E., 2017. Perencanaan Sumberdaya Manusia yang Efektif: Strategi Mencapai Keunggulan Kompetitif. *J. Ekon. Dan Kewirausahaan* 7, 10.