



Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP): Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Mustamin

¹Dosen Institut Teknologi dan Bisnis (ITB) Nobel, Indonesia

²Widyaiswara Ahli Madya BPSDM Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia

Email: mustamin@nobel.ac.id

Email: mustaminbpsdmsulsel@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Kualitas pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Kepemimpinan pengawas adalah proses mempengaruhi, mengarahkan, dan membimbing orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan pengawas merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP). Pelatihan ini tidak hanya berfokus pada peningkatan keahlian teknis, tetapi juga pada pengembangan aspek kepemimpinan yang diperlukan untuk mengelola dan memotivasi tim kerja dalam konteks pelayanan publik. Melalui sesi pelatihan, para pengawas belajar strategi manajemen, keterampilan komunikasi, kepemimpinan berbasis nilai, dan cara mengatasi tantangan khusus yang ada di lingkungan pelayanan publik. Oleh karena itu, PKP diyakini dapat meningkatkan kompetensi manajerial pejabat pengawas, motivasi pejabat pengawas, dan kemampuan pejabat pengawas dalam mengelola dan mengendalikan pelayanan publik.

Kata Kunci: *Pelatihan Kepemimpinan Pengawas, Kualitas Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang merupakan hak dan kewajiban negara. Pelayanan publik adalah upaya pemerintah atau lembaga publik dalam menyediakan layanan, fasilitas, atau kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat umum. Ini mencakup berbagai aspek kehidupan, seperti

kesehatan, pendidikan, keamanan, transportasi, dan administrasi, yang disediakan untuk kepentingan bersama dan kesejahteraan masyarakat (Lynn, 2006; Denhardt & Denhardt, 2015). Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan publik meliputi inovasi dan kemajuan dalam penelitian dasar (Adrian, Sundi, & Marissa, 2022). Faktor lainnya meliputi akses mudah, kecepatan pelayanan, responsif, komunikasi pelayanan, dan efektivitas biaya (Gutnikova, 2022). Disamping faktor tersebut, Faktor eksternal dan internal juga berperan dalam persepsi konsumen terhadap kualitas layanan komersial (Stefano & Massimo, 2020). Selain itu, kepuasan dan kualitas memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas terhadap entitas publik (Nilza, 2021). Di sektor transportasi, kualitas layanan dinilai berdasarkan kriteria seperti keamanan, keamanan, ramah lingkungan, aksesibilitas, kecepatan, dan kenyamanan (Muna, Eissa, Alnuaimi, Norafidah, & Syed, 2021). Faktor-faktor ini berkontribusi pada tingkat keseluruhan layanan komersial dan daya saing perusahaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik sangat bervariasi dan dapat melibatkan aspek organisasional, kebijakan, manajerial, budaya, teknologi, dan lainnya. Kepemimpinan yang kuat, baik dari level manajemen puncak hingga tingkat yang lebih rendah, dapat membentuk budaya organisasi yang fokus pada pelayanan yang unggul. Kompetensi, motivasi, dan keterampilan staf dalam memberikan pelayanan secara langsung mempengaruhi kualitas layanan. Kebijakan yang jelas, prosedur yang efisien, dan peningkatan berkelanjutan dalam sistem manajemen dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Keterlibatan masyarakat dalam perencanaan, implementasi, dan evaluasi layanan dapat memperbaiki kualitas pelayanan. Penggunaan teknologi yang tepat dan inovasi dalam penyediaan layanan dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas. Budaya yang mendukung transparansi, akuntabilitas, dan orientasi pada pelayanan publik memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Kualitas pelayanan publik di Indonesia telah menjadi topik penelitian dalam beberapa studi. Penelitian telah menunjukkan bahwa rata-rata pencapaian kualitas layanan publik di Indonesia berada pada tingkat tinggi, dengan wilayah Jawa dan Bali memiliki pencapaian rata-rata yang lebih baik dibandingkan dengan wilayah lain (Bagus & I Nyoman, 2023). Namun, masih terdapat pemerintah daerah dengan kualitas layanan publik yang menengah dan rendah yang memerlukan perbaikan (Aris, Dewi, & Puji, 2023).

Pemerintah telah berupaya untuk meningkatkan kompetensi para pejabat pemerintah untuk memberikan layanan maksimal kepada masyarakat (Bernadetta & Wahyu, 2022). Upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan menerapkan prinsip tata kelola

yang baik dan memastikan kompetensi aparat pemerintah (Dasman, Boni, Syamsir, & Lince, 2023). Selain itu, penggunaan teknologi, seperti sistem online, telah diterapkan untuk menyederhanakan proses layanan dan memberikan lebih banyak transparansi aliran informasi kepada masyarakat (Faiz & Defamifta, 2022). Secara keseluruhan, terdapat fokus pada peningkatan kualitas layanan publik di Indonesia, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan di beberapa area tertentu. Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) memiliki keterkaitan yang erat dengan peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik. PKP tidak hanya memberikan landasan bagi para pengawas pelayanan publik dalam mengelola sumber daya dan memimpin tim, tetapi juga berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pelatihan kepemimpinan pengawas memiliki dampak signifikan pada kualitas layanan publik (Nur & Ishak, 2023; Marina, 2022). Program pelatihan yang fokus pada peran pengawas dalam budaya program pelatihan dan motivasi intrinsik mereka terbukti berdampak positif terhadap transfer pengetahuan di sektor publik (Tirton, 2022). Selain itu, pendidikan dan pelatihan memainkan peran penting dalam meningkatkan standar hidup dan kualitas layanan yang disediakan (Lukhanina, Oleksandr, & Eva, 2023; Yusuf, 2017). Namun, penting untuk dicatat bahwa intervensi yang difokuskan pada pengawas mungkin memiliki efek positif dan negatif. Sementara karyawan mendapat manfaat dari intervensi tersebut dengan tingkat ketegangan psikologis yang lebih rendah dan kekhawatiran tentang keselamatan, pengawas mungkin mengalami konflik antara pekerjaan dan keluarga yang lebih tinggi serta komitmen organisasi yang lebih rendah. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan potensi efek merugikan pada pengawas dan menerapkan strategi untuk mengurangi efek tersebut. Secara keseluruhan, pelatihan kepemimpinan pengawas sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan publik, namun perhatian yang cermat harus diberikan pada kesejahteraan dan tuntutan pekerjaan dari pengawas.

PELAYANAN PUBLIK

Mengetahui esensi dari memberikan layanan kepada masyarakat sangat penting dalam menentukan cara terbaik dalam melaksanakan suatu layanan. Layanan publik tidak hanya merupakan tugas rutin dari lembaga pemerintah untuk tujuan politik, atau sekadar penggunaan dana negara. Ini karena memberikan layanan kepada masyarakat memerlukan lebih dari sekadar tindakan formal seperti mengambil sumpah atau mengenakan seragam. Lebih daripada itu,

elayanan publik pada dasarnya adalah serangkaian aktivitas yang bertujuan membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, baik secara individu maupun secara keseluruhan. Bahkan, pelayanan publik merupakan usaha untuk mewujudkan tujuan mulia suatu bangsa. Oleh karena itu, para pelaku pelayanan publik harus memiliki kesadaran dan sikap mental yang sesuai dengan pandangan yang mulia tersebut. Lebih dari itu, pejabat pemerintah seharusnya menyadari bahwa memberikan pelayanan kepada masyarakat juga bisa memiliki dimensi spiritual: yaitu menjalankan perintah agama untuk menjadi individu yang berguna bagi orang lain dan melayani sesama.

Konsep pelayanan publik adalah penyediaan kegiatan dan fungsi oleh pemerintah yang sangat penting bagi kesejahteraan dan perkembangan masyarakat. Ini melibatkan tugas dan fungsi yang terkait dengan hak dan kepentingan masyarakat, yang didanai oleh anggaran negara atau lokal. Pelayanan publik lebih luas daripada pelayanan sipil, karena meliputi tidak hanya layanan administratif dan khusus, tetapi juga layanan politik dan korporatif, yang tunduk pada delegasi kekuasaan dari lembaga pemerintah negara atau lokal. Pelayanan publik dilakukan secara profesional dan netral secara politis, dan pembentukannya didasarkan pada tindakan administratif berupa penunjukan atau pemilihan. Pelayanan publik ditandai dengan perbedaan kualitatif dari inisiatif swasta, diatur secara khusus, dan memiliki legitimasi publik yang melekat dalam kekuatan negara (Luis, 2022; Linh, Huay, & Báo, 2021).

Oleh karena itu, pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam menjalankan fungsi-fungsinya yang melibatkan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat. Pelayanan publik adalah pengelolaan organisasi pemerintah dan perangkatnya untuk mencapai tujuan-tujuan pemerintah serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik adalah sektor yang mengkhususkan diri dalam penyediaan layanan dasar bagi masyarakat. Pelayanan publik sebagai suatu upaya untuk mengelola sumber daya secara efisien demi mencapai tujuan-tujuan pemerintah. Baginya, pelayanan publik adalah tentang bagaimana pemerintah mengatur dan menggunakan sumber daya yang dimilikinya. Dari sudut pandang tersebut, pelayanan publik melibatkan berbagai aspek, seperti interaksi antara pemerintah dan masyarakat, manajemen organisasional, penyediaan layanan dasar, efisiensi sumber daya, dan pencapaian tujuan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di Indonesia merupakan perhatian yang signifikan. Beberapa studi telah dilakukan untuk menilai dan meningkatkan penyediaan layanan publik. Bagus dan Subanda menemukan bahwa Investasi dan Layanan Terpadu Satu Pintu (IIOSS) di Provinsi Bali memenuhi

Standar Pelayanan Publik Indonesia dan menerapkan prinsip tata kelola yang baik (Bagus & I Nyoman, 2023). Lanin dkk. memeriksa peran manajer publik di sektor pariwisata dan menemukan bahwa kualitas layanan secara langsung dan tidak langsung memengaruhi kepuasan publik (Dasman, Boni, Syamsir, & Lince, 2023). Nur Azizah dkk. fokus pada dampak pandemi COVID-19 terhadap kualitas layanan publik dan menyoroti efek positif reformasi digital, seperti aplikasi Masaran Komplit, di Desa Masaran (Siti, Nur, Eta, Martien, & Iwan, 2022). Penelitian Abdullah Mohamad Said menekankan pentingnya kualitas dan aksesibilitas dalam layanan kesehatan dan pendidikan, sambil menyoroti kebutuhan evaluasi dan perbaikan (Faiz & Defamifta, 2022). Umami dkk. membahas prinsip-prinsip umum tata kelola yang baik dalam penyediaan layanan publik, termasuk transparansi, partisipasi masyarakat, efisiensi, dan kenyamanan (Sutaryo, Salawati, Shaharudin, & Sophee, 2022).

Studi-studi di atas secara kolektif berkontribusi pada pemahaman dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Berikut adalah beberapa argumen yang bisa dijabarkan terkait dengan kualitas pelayanan publik di Indonesia:

- 1) Kendala Struktural dan Infrastruktur: Infrastruktur pelayanan publik di Indonesia seringkali menghadapi tantangan yang terkait dengan keterbatasan sumber daya, termasuk infrastruktur fisik, anggaran, dan sumber daya manusia. Beberapa daerah, terutama di luar pulau Jawa, mungkin mengalami kesulitan dalam penyediaan layanan yang sama dengan yang ada di wilayah perkotaan atau lebih maju.
- 2) Birokrasi yang Rumit: Birokrasi yang kompleks dan panjang sering kali menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. Proses administratif yang memakan waktu dan berbelit-belit dapat menghambat kemudahan akses masyarakat terhadap layanan yang mereka butuhkan.
- 3) Korupsi dan Integritas: Masalah korupsi dan kurangnya integritas dalam lembaga pelayanan publik di Indonesia menjadi hal yang perlu diperhatikan. Hal ini dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan dan merugikan masyarakat.
- 4) Peningkatan Digitalisasi: Meskipun ada sejumlah kendala, pemerintah Indonesia telah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memperkenalkan layanan digital. Ini termasuk layanan-layanan online yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintah.
- 5) Penyediaan Layanan Dasar: Meskipun terdapat kekurangan dalam kualitas di beberapa aspek, pemerintah terus berupaya untuk memberikan layanan dasar seperti pendidikan,

kesehatan, dan keamanan sosial kepada masyarakat. Namun, kualitas dari layanan-layanan ini masih perlu ditingkatkan.

- 6) Partisipasi Masyarakat: Peningkatan kualitas pelayanan publik juga tergantung pada partisipasi masyarakat. Ketika masyarakat lebih terlibat dalam pengawasan dan partisipasi dalam layanan publik, biasanya hal ini mendorong peningkatan kualitas layanan.
- 7) Peningkatan Sumber Daya Manusia: Pemerintah telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang terlibat dalam memberikan layanan publik. Pelatihan, pengembangan, dan peningkatan kualitas SDM menjadi kunci penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- 8) Pengawasan dan Evaluasi: Perlu adanya mekanisme pengawasan dan evaluasi yang lebih efektif terhadap lembaga pelayanan publik untuk memastikan bahwa standar kualitas ditegakkan dan terus ditingkatkan.

PKP DAN KUALITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Kepemimpinan pengawas atau supervisory leadership adalah gaya kepemimpinan yang fokus pada pengawasan dan pengelolaan langsung terhadap tim atau bawahan. Jenis kepemimpinan ini berfokus pada aspek pengawasan, pemantauan, serta pengaturan operasional sehari-hari dari suatu tim atau kelompok kerja. Pemimpin pengawas biasanya bertanggung jawab untuk memastikan bahwa tugas dan aktivitas sehari-hari dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan, kebijakan perusahaan, dan tujuan organisasi. Mereka juga terlibat dalam memberikan arahan, memberi umpan balik, serta memastikan kepatuhan terhadap prosedur dan kebijakan. Pemimpin dengan gaya ini biasanya memiliki peran yang lebih langsung dan terlibat secara aktif dalam mengarahkan pekerjaan tim. Mereka memonitor perkembangan, memastikan kelancaran proses kerja, dan melakukan tindakan perbaikan jika diperlukan. Kepemimpinan pengawas seringkali fokus pada aspek operasional, efisiensi, dan pelaksanaan tugas sehari-hari. Mereka memainkan peran penting dalam memberikan arahan, mengelola konflik, serta membantu bawahan dalam mencapai sasaran yang ditetapkan. Namun, perlu dicatat bahwa kepemimpinan pengawas tidak selalu terbatas pada pengawasan semata, tetapi juga membutuhkan kemampuan untuk memberikan dorongan motivasi, membangun hubungan kerja yang baik, serta mengembangkan bawahan dalam hal keterampilan dan kinerja mereka. Kepemimpinan pengawas yang efektif memadukan pengawasan yang ketat dengan dukungan dan bimbingan yang

konstruktif kepada anggota tim. Kepemimpinan pengawas, menurut para ahli, adalah konsep kepemimpinan yang terfokus pada pengelolaan dan pengawasan langsung terhadap tugas dan aktivitas sehari-hari suatu tim atau kelompok kerja. Beberapa pandangan para ahli mengenai kepemimpinan pengawas (Lynne & Noel, 2017), antara lain:

- 1) Robert Katz: Katz menyoroti pentingnya kepemimpinan dalam fungsi pengawasan yang efektif. Menurutnya, manajer atau pemimpin pengawas harus mampu mengendalikan dan memonitor aktivitas bawahan, serta mengarahkan mereka untuk mencapai tujuan organisasi.
- 2) Fred Luthans: Luthans menggarisbawahi pentingnya supervisory leadership dalam manajemen efektif organisasi. Menurutnya, kepemimpinan pengawas melibatkan pemantauan, kontrol, dan koordinasi untuk memastikan kelancaran operasional.
- 3) John Kotter: Kotter menekankan peran pengawasan dalam memastikan pelaksanaan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Bagi Kotter, kepemimpinan pengawas penting dalam memastikan tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dilakukan sesuai standar yang ditentukan.
- 4) Rensis Likert: Likert mengemukakan bahwa kepemimpinan pengawas adalah salah satu dari empat gaya kepemimpinan yang terfokus pada pengawasan dan pengelolaan langsung terhadap bawahan. Menurutnya, pemimpin pengawas melakukan pengawasan secara aktif untuk memastikan ketaatan terhadap peraturan dan standar.

Para ahli ini menggarisbawahi bahwa kepemimpinan pengawas melibatkan peran yang aktif dalam mengendalikan, memonitor, dan memastikan kelancaran operasional serta pencapaian tujuan organisasi. Pengawas tidak hanya memantau, tetapi juga memastikan bahwa tugas-tugas dilaksanakan sesuai standar yang telah ditetapkan. Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) telah terbukti memiliki dampak positif pada kualitas kinerja pelayanan publik (Janusz & Izabela, 2017). Hubungan antara kepemimpinan transformasional dan kualitas hubungan pengawas dengan bawahan telah terbukti memengaruhi pelatihan karyawan, kesempatan kerja, serta kualitas dan usaha kerja di organisasi publik (Daniel & Phuthi, 2016). Praktik kepemimpinan efektif, seperti hubungan mentor-murid, promosi hubungan, kerjasama dan persaingan, serta umpan balik secara langsung, telah terbukti memengaruhi kualitas layanan dan kinerja guru di sekolah dasar negeri (Catur, Ellin, & Abdul, 2022). Selain itu, perilaku manajemen terkait motivasi, dinamika kelompok, psikologi personal, dan proses yang efisien berkontribusi secara signifikan pada kualitas layanan dan kinerja guru (Shanil, 2023). Kualitas kepemimpinan dalam

suatu organisasi, khususnya dalam konteks departemen nasional, terbukti memiliki hubungan positif dengan kinerja organisasi. Lebih lanjut, efektivitas fungsi pemantauan dan evaluasi dalam suatu organisasi terbukti memiliki hubungan yang lebih kuat dengan kinerja organisasi daripada kualitas kepemimpinan. Hasil kajian di atas menunjukkan bahwa Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) memiliki keterkaitan yang kuat dengan peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik. Berikut adalah beberapa hubungan yang menjelaskan bagaimana PKP berperan dalam meningkatkan kualitas kinerja layanan publik:

- 1) Peningkatan Keterampilan Kepemimpinan: PKP membantu pengembangan keterampilan kepemimpinan para pengawas atau manajer di pelayanan publik. Keterampilan seperti pengawasan, pemberian arahan, delegasi tugas, dan manajemen konflik menjadi lebih baik melalui pelatihan ini. Keterampilan ini sangat penting dalam memastikan kinerja yang efektif dan efisien dari bawahan.
- 2) Penyampaian Umpan Balik yang Efektif: Melalui PKP, para pemimpin pengawas akan belajar bagaimana memberikan umpan balik yang konstruktif kepada bawahan mereka. Umpan balik yang tepat dapat membantu bawahan memahami area mana yang perlu ditingkatkan dalam pekerjaan mereka, dan memotivasi mereka untuk meningkatkan kinerja.
- 3) Peningkatan Motivasi dan Kinerja Bawahan: Kepemimpinan yang efektif dapat meningkatkan motivasi bawahan. Para pemimpin yang terlatih secara efektif mampu menginspirasi dan memotivasi bawahan mereka untuk bekerja lebih baik, menghasilkan peningkatan kualitas kerja.
- 4) Peningkatan Hubungan dengan Bawahan: PKP membantu pemimpin pengawas memahami bagaimana membangun hubungan yang baik dengan bawahan. Hubungan yang kuat antara pemimpin dan bawahan cenderung meningkatkan kualitas komunikasi, kolaborasi, dan dukungan dalam mencapai tujuan bersama.
- 5) Pemantauan Kinerja yang Efektif: Para pemimpin yang terlatih akan memahami cara yang lebih baik untuk memantau kinerja bawahan mereka. Hal ini memungkinkan identifikasi permasalahan atau kesempatan perbaikan lebih cepat, membantu meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.
- 6) Penerapan Praktik Manajemen Terbaik: Melalui PKP, para pemimpin pengawas diberi pemahaman tentang praktik manajemen terbaik. Ini mencakup strategi, kebijakan, dan

proses terbaik yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi pelayanan publik.

Keseluruhan, PKP berperan penting dalam mempersiapkan pemimpin pengawas untuk mengelola tim mereka dengan lebih efektif, membangun hubungan yang kuat dengan bawahan, serta memastikan pengawasan dan umpan balik yang efektif. Hal ini pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik secara keseluruhan.

PENUTUP

Artikel ini menyoroti peran yang krusial dari Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) dalam meningkatkan kualitas kinerja layanan publik. Melalui pendekatan PKP, pemimpin pengawas diberi kesempatan untuk mengasah keterampilan kepemimpinan, memperbaiki hubungan dengan bawahan, serta memastikan pemantauan kinerja yang efektif. PKP tidak hanya memberi manfaat bagi individu dalam peran kepemimpinan, tetapi juga berkontribusi secara signifikan pada peningkatan kualitas layanan publik secara keseluruhan.

Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang berkelanjutan dalam melaksanakan program PKP. Pelatihan dan pengembangan kepemimpinan harus menjadi bagian integral dari strategi jangka panjang untuk memastikan konsistensi dan efektivitas. Penting untuk terus memantau dampak dari program PKP. Evaluasi rutin terhadap kinerja setelah pelatihan dapat membantu menilai kesuksesan program dan menyesuaikan pendekatan yang diperlukan. Kolaborasi antara lembaga pemerintah dan akademisi serta sektor swasta dapat memperkaya dan memperluas program PKP. Melalui kerja sama ini, program pelatihan dapat disesuaikan dengan kebutuhan yang ada serta mengikuti perkembangan terkini. Memanfaatkan teknologi dan inovasi dalam penyelenggaraan PKP merupakan langkah yang penting. Pendekatan yang inklusif terhadap teknologi membantu mempercepat pembelajaran dan memperkenalkan solusi-solusi baru dalam pembangunan kualitas kepemimpinan. Meskipun pentingnya keterampilan teknis, program PKP juga harus memperhatikan pengembangan aspek kemanusiaan. Emphatis, komunikasi efektif, dan pemahaman mendalam tentang kebutuhan masyarakat juga menjadi kunci dalam kepemimpinan yang berhasil.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, T., Sundi, K., & Marissa, M. (2022). Quality of Public Service One-Stop Administration System Southeast Sulawesi Province . *International journal of multidisciplinary research and analysis*, doi: 10.47191/ijmra/v5-i8-28.
- Aris, E. S., Dewi, S., & Puji, A. (2023). Analisis peningkatkan kualitas kompetensi aparatur pemerintah dan pelayanan publik dalam mewujudkan good governance di Jawa Tengah . *Jurnal Maneksi*, doi: 10.31959/jm.v12i2.1530.
- Bagus, I., & I Nyoman, S. (2023). The Effectiveness of Public Services in Realizing Good Governance. doi: 10.34306/att.v5i1sp.327.
- Bernadetta, P. U., & Wahyu, W. (2022). Quality of Public Services in Local Governments in Indonesia : A Study of Capital Expenditures and Government Internal Control Systems . *Journal of economics, finance and management studies*, doi: 10.
- Catur, W. A., Ellin, H., & Abdul, A. (2022). The impact of transformational leadership, infrastructure, and public service quality on employee performance at the district prosecutor's office. doi: 10.58468/ijmeba.v1i3.36. doi: 10.58468/ijmeba.v1i3.36.
- Daniel, D., & Phuthi, R. (2016). Leadership Quality and Organisational Performance in Public Sector . doi: 10.26831/BSSJ.2016.1.2.20-36.
- Dasman, L., Boni, S., Syamsir, S., & Lince, M. (2023). Assessing the Mediating Effect of the Role of Public Managers Between Service Quality and Public Satisfaction of Multiple Ethnicities in Local Governments in Sumatra, Indonesia. . *Viesoji politika ir administravimas*, doi: 10.5755/j01.ppa.22.1.33725.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* . New York: Routledge.
- Faiz, F. A., & Defamifta, K. (2022). Upaya Merealisasikan Good Governance melalui Pelayanan Publik di Indonesia . *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, doi: 10.24036/jmiap.v4i1.381.
- Gutnikova. (2022). Factors affecting the quality of commercial services . *Economics and Management*, doi: 10.35854/1998-1627-2022-2-176-184.
- Janusz, S., & Izabela, M. (2017). Provided Leadership and Selected Outcomes of Trainings in Public Organizations . doi: 10.5604/01.3001.0011.6465.
- Linh, B., Huay, T. T., & Báo, N. T. (2021). Public Management: A New Public Service Oriented Concept of Public Service . doi: 10.47616/JAMREMS.V2I3.124.
- Luis, O. Z. (2022). Critical thoughts about the concept of public service. doi: 10.32457/rjyd.v5i2.2026.
- Lukhanina, Oleksandr, L., & Eva, J. (2023). Improving the Quality of Healthcare Services Through Training Leaders . doi: 10.18690/um.fov.3.2023.46.
- Lynn, L. E. (2006). *Public Management: Old and New*. New York: Routledge. New York: Routledge.
- Lynne, M., & Noel, M. (2017). Leadership and Management . doi: 10.1007/978-3-319-50036-2_7.
- Marina, L. (2022). The Role of One's Education and Training on the Quality of Public Services . *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, doi: 10.59141/jrssem.v1i8.130.
- Muna, O., Eissa, O., Alnuaimi, Norafidah, I., & Syed, S. B. (2021). Service Quality Factors, Satisfaction and Perceived Welfare Among Customers of Public Services in The U.A.E.. *International Journal of Entrepreneurship*.
- Nilza, B. L. (2021). Satisfaction, quality and loyalty of public services. doi: 10.54288/YOTANTSIPANKO.V1I1.5.

- Nur, I. M., & Ishak, A. R. (2023). Supervisors' Roles in Training Program Culture, Training Intrinsic Motivation and Knowledge Transfer: an Empirical Study . *International Journal of Professional Business Review*, doi: 10.26668/businessrevi.
- Shanil, J. H. (2023). Leadership, management and organisational implications for public service employee well-being and performance . *SA journal of human resource management*, doi: 10.4102/sajhrm.v21i0.2080.
- Siti, F., Nur, A., Eta, Y. L., Martien, H. S., & Iwan, H. S. (2022). Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Android Melalui Aplikasi Masaran Komplit . *Jurnal Pendidikan PKn*, doi: 10.26418/jppkn.v3i2.57013.
- Stefano, C., & Massimo, F. (2020). Science, innovation, and public services: editorial introduction. *Journal of Economic Policy Reform*, doi: 10.1080/17487870.2019.1649149.
- Sutaryo, S., Salawati, S., Shahrudin, J., & Sophee, S. B. (2022). Internal audit function and public service quality: evidence from Indonesian local governments . *Public Administration Issues*, doi: 10.17323/1999-5431-2022-0-5-110-1.
- Tirton, N. (2022). The Role of One's Education and Training on the Quality of Public Services . *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, doi: 10.36418/jrssem.v1i8.130.
- Yusuf, Y. (2017). Effect of Public Services Quality on Satisfaction and Its Implication on Public Trust . *IOSR Journal of Business and Management*, doi: 10.9790/487X-1902011420.