

Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja, dan Kualitas Layanan: Studi Kasus pada Salah Satu Institusi Penegak Hukum di Wilayah Metropolitan

Adhi Pradana*, Deden Sutisna

Universitas Widyatama

*email: adhi.pradana@widyatama.ac.id

Naskah diterima tanggal 20/07/2023, direvisi akhir tanggal 03/08/2023, disetujui tanggal 01/08/2023

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan hasil analisis mengenai kepemimpinan transformasional dalam mempengaruhi kualitas layanan melalui motivasi kerja anggota Kepolisian Polres Metro Jakarta Timur baik secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan proses pengumpulan data melalui instrumen kuesioner, wawancara langsung kepada responden dan studi literatur yang dapat menghubungkan dan menunjang data untuk di analisis atas permasalahan penelitian yang dilakukan. Metode perhitungan data menggunakan Structural Equation Model (SEM) dengan software AMOS for Windows, dengan responden penelitian ini adalah anggota-anggota Kepolisian yang ditugaskan pada Wilayah Hukum Polres Metro Jakarta Timur karena diduga memiliki permasalahan mengenai kualitas layanan sehingga meningkatkan laporan dan aduan masyarakat atas kasus yang dialami. Sampel penelitian ini ditentukan sebanyak 200 responden, dikarenakan jumlah populasi yang terlalu besar dan untuk memenuhi kriteria perhitungan SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh kuat terhadap kualitas layanan yang ditunjukkan oleh anggota Kepolisian Polres Metro Jakarta Timur. Pendekatan kepemimpinan ini menciptakan lingkungan inspiratif, memberdayakan anggota, dan mendukung pertumbuhan personal dan profesional. Inspirasi dan motivasi dari pemimpin transformasional mendorong anggota untuk memberikan yang terbaik dalam tugas-tugas mereka, sementara motivasi kerja yang tinggi meningkatkan produktivitas dan komitmen anggota untuk memberikan layanan yang optimal dan berkualitas. Motivasi kerja berperan sebagai mediasi yang kuat, menghubungkan visi dan arahan kepemimpinan dengan penerapan nyata dalam pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Kata Kunci: Kepemimpinan transformasional, motivasi kerja, kualitas layanan, Kepolisian.

How to cite (APA Style): Adhi Pradana¹, Deden Sutisna² (2023), Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja, dan Kualitas Layanan: Studi Kasus pada Salah Satu Institusi Penegak Hukum di Wilayah Metropolitan. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 23 (3), 2023. 240-250
doi:<https://doi.org/10.17509/jpp.v23i3.61343>

INTRODUCTION

Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) merupakan institusi yang bertanggung jawab untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat di Indonesia. Sebagai lembaga penegak hukum, POLRI memiliki peran penting dalam pencegahan, penindakan, dan penanggulangan kejahatan. Institusi ini beroperasi di seluruh wilayah Indonesia, mulai dari tingkat pusat hingga daerah, dengan struktur organisasi yang terdiri dari berbagai tingkatan, mulai dari Kepolisian Daerah (Polda), Kepolisian Resor (Polres), hingga Kepolisian Sektor (Polsek). POLRI juga bekerja sama dengan berbagai lembaga pemerintah dan masyarakat dalam upaya memastikan keamanan publik. Institusi POLRI dilengkapi dengan berbagai divisi khusus seperti lalu lintas, narkoba, dan antiteror, POLRI berkomitmen untuk menjaga hukum dan keadilan serta melindungi hak asasi manusia dalam menjalankan tugasnya. Melalui pendidikan, pelatihan, dan penegakan etika yang ketat, POLRI berupaya menjaga integritas dan profesionalisme anggotanya dalam melayani masyarakat Indonesia.

Kualitas pelayanan POLRI terletak pada komitmen institusi ini untuk menyediakan pelayanan yang responsif, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang tinggi menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas POLRI dalam menjalankan tugasnya. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti responsivitas dalam penanganan laporan, profesionalisme dalam penyelidikan, keadilan dalam penegakan hukum, dan ketersediaan dalam memberikan bantuan dan informasi kepada

publik. Upaya peningkatan kualitas pelayanan ini dapat terwujud melalui pelatihan yang berkelanjutan, pengawasan internal yang ketat, dan mekanisme umpan balik dari masyarakat. Meningkatkan kualitas pelayanan bukan hanya meningkatkan citra POLRI di mata masyarakat, tetapi juga berkontribusi pada kepercayaan publik terhadap institusi penegak hukum, serta mendukung stabilitas dan keamanan nasional. Peningkatan kualitas pelayanan menjadi aspek penting dalam membangun dan mempertahankan hubungan yang positif dengan masyarakat. Hal ini mencakup bukan hanya aspek teknis penegakan hukum, tetapi juga komunikasi, empati, dan pengertian terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam jangka panjang, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan POLRI dapat berkontribusi pada stabilitas sosial dan keamanan, serta memperkuat legitimasi dan integritas POLRI dalam masyarakat.

Akan tetapi data yang dipublikasikan oleh Asisten Sumber Daya Manusia (AS SDM) POLRI pada awal tahun 2023 tepatnya pada bulan Maret, menunjukkan bahwa terdapat penurunan kualitas layanan POLRI terhadap masyarakat, sehingga survey dilakukan kepada masyarakat Indonesia pada umumnya untuk mengetahui komponen-komponen apa saja yang perlu ditingkatkan. Adapun komponen-komponen yang perlu ditingkatkan dari sudut pandang program yang telah diberikan POLRI dan paling bermanfaat bagi masyarakat Indonesia pada umumnya, dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Survey Kualitas Pelayanan oleh AS SDM POLRI

No	Prioritas Perbaikan Pelayanan yang Bermanfaat bagi Masyarakat	Persentase (%)
1	Meningkatkan kepuasan pelayanan publik	23,50
2	Menghilangkan praktik pungutan liar dalam pelayanan	17,40
3	Meningkatkan respon cepat aduan sebelum Viral oleh akun resmi POLRI	17,40
4	Meningkatkan kegiatan sambang oleh Bhabinkamtibmas	9,00
5	Meningkatkan kerjasama TNI POLRI	6,40
6	Meningkatkan profesionalitas dan komunikasi publik	6,10
7	Menghilangkan praktik tilang manual	5,30
8	Meningkatkan kualitas penanganan kasus kekerasan seksual	3,20
9	Menurunkan kasus pelanggaran lalu lintas kendaraan Dinas POLRI	2,80
10	Tidak Tahu	8,90
Total		100,00

Sumber: AS SDM POLRI, Maret 2023

Pada tabel diatas menunjukkan hasil survey yang dilakukan oleh AS SDM POLRI awal tahun 2023 dan dipublikasikan pada bulan Maret, bahwa komponen-komponen yang harus ditingkatkan dalam program yang paling bermanfaat dimana menjadi prioritas perbaikan dan peningkatan kualitas dalam pelayanan POLRI adalah perihal meningkatkan kepuasan pelayanan publik, menghilangkan praktik pungutan liar dalam pelayanan dan meningkatkan respon cepat aduan sebelum viral oleh akun resmi POLRI.

Prioritas komponen yang harus segera menjadi perhatian dan perbaikan dapat dikaitkan dengan yang terjadi pada Wilayah Hukum Polda Metro Jaya, dimana pada wilayah ini tidak sedikit terjadi kasus tindak pidana kriminal dalam bentuk apapun setiap harinya. Pada bulan Maret tahun 2023 dimana pada bulan yang sama hasil survey AS SDM POLRI dan bertepatan menjelang bulan suci Ramadhan, Polda Metro Jaya dibawah komando Kapolda berhasil mengungkap salah satu tindak pidana pencurian dengan kekerasan atau ‘Curas’ dan sejenisnya dengan sedikitnya 282 kasus dalam waktu 15 hari awal bulan tersebut. Dalam kurun waktu 15 hari awal bulan Maret tahun 2023, Polda Metro Jaya berhasil mengungkap barang bukti berupa alat dan hasil kejahatan berupa 13 unit mobil, sepeda motor sebanyak 101 unit, senjata api sebanyak 1 unit, senjata tajam sebanyak 39 unit, uang hasil kejahatan senilai Rp 206,98 Juta, telepon genggam sebanyak 76 unit dan laptop sebanyak 11 unit (Kurnia, 2023). Adapun

total kasus kekerasan, kriminal dan lain-lain yang terjadi dari mulai bulan Januari sampai dengan Juli tahun 2023 di Wilayah Hukum POLDA Metro Jaya dapat diterangkan pada tabel berikut ini.

Tabel 2. Sebaran Kasus Kekerasan, Kriminal dan lain-lain (Januari-Juli, 2023)

No	Wilayah Hukum	Total Kasus
1	Polres Kepulauan Seribu	1
2	Polres Metro Jakarta Utara	109
3	Polres Metro Jakarta Pusat	97
4	Polres Metro Jakarta Barat	135
5	Polres Metro Jakarta Timur	173
6	Polres Metro Jakarta Selatan	132
Total		647

Sumber: Kemenppa.go.id, 2023 (diakses pada Agustus 2023)

Secara keseluruhan, total kasus tindak pidana yang terjadi di Wilayah Hukum Polda Metro Jaya adalah sebesar 647 kasus pada tahun 2023 (Januari – Juli, 2023), dan yang menjadi perhatian khusus adalah Wilayah Hukum Polres Metro Jakarta Timur dengan 173 kasus (Kemenpppa, 2023), sehingga fokus didalam penelitian ini adalah pada kualitas pelayanan yang menurun sehingga terjadi lonjakan dan laporan kasus atas hasil pelayanan ditunjukkan oleh anggota-anggota Kepolisian Polres Metro Jakarta Timur.

Permasalahan yang menunjukkan persentase serta kasus yang terjadi sehingga menurunkan kepuasan publik atas kualitas pelayanan yang menurun, hal ini memberikan keterangan bahwa persentase serta kasus yang terjadi sehingga menurunkan kepuasan publik atas kualitas pelayanan yang menurun, memberikan keterangan bahwa ada ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dan realisasi pelayanan yang diberikan oleh institusi kepolisian. Hal ini bisa mencerminkan berbagai masalah, seperti respon yang lambat, prosedur yang rumit, kurangnya transparansi, atau persepsi adanya korupsi dan diskriminasi dalam penegakan hukum. Menurut Wilson & McClure (2019) jika terdapat peningkatan persentase dalam kasus-kasus yang belum terselesaikan atau penundaan dalam proses hukum, ini bisa mengindikasikan adanya hambatan dalam sistem penegakan hukum yang perlu diperbaiki. Demikian pula, jika survei menunjukkan penurunan signifikan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kepolisian, ini bisa menjadi indikator adanya masalah dalam aspek-aspek seperti komunikasi, profesionalisme, atau integritas. Menurut Prabowo et al. (2022) kualitas pelayanan publik adalah ukuran sejauh mana pelayanan yang disediakan oleh pemerintah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Ini mencakup berbagai aspek seperti efisiensi, efektivitas, keterjangkauan, keadilan, transparansi, dan tanggung jawab. Efisiensi menyangkut pemanfaatan sumber daya dengan optimal, sedangkan efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan. Keterjangkauan berarti pelayanan harus mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat, sementara keadilan menekankan pada pelayanan yang sama dan adil untuk semua.

Pada kasus ini terdapat dugaan kesenjangan antara kepemimpinan dengan kualitas pelayanan, dimana pimpinan tertinggi POLRI dari mulai Kapolri sampai dengan pimpinan terendah memberikan perhatian atas setiap kasus yang dilaporkan oleh masyarakat, dimana salah satu contohnya adalah dapat mengungkapkan 282 kasus dalam kurun waktu 15 hari oleh POLDA Metro Jaya. Pengungkapan kasus tersebut tidak terlepas dari peran kepemimpinan transformasional oleh pimpinan POLRI, dimana kepemimpinan transformasional menurut Kim (2019) merupakan gaya kepemimpinan yang berfokus pada pemberdayaan, inspirasi, dan motivasi individu atau tim untuk mencapai potensi mereka yang lebih tinggi. Dalam kepemimpinan transformasional, pemimpin tidak hanya menetapkan arah dan tujuan, tetapi juga bekerja sama dengan anggota tim untuk menemukan cara-cara inovatif untuk mencapai tujuan

tersebut. Pemimpin transformasional sering kali dikenal karena karisma, antusiasme, dan visi jangka panjang mereka, serta kemampuan mereka untuk menyambung emosi dan nilai-nilai pribadi dengan tujuan organisasi. Mereka mendorong pemikiran kreatif dan inovatif, dan seringkali bersedia mengambil risiko dalam mengejar perubahan yang signifikan dan berdampak.

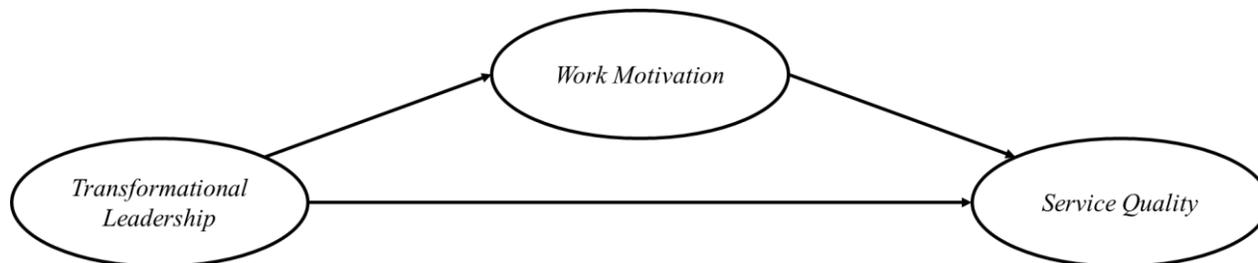
Peran serta motivasi para anggota-anggota Polisi yang senantiasa menunjukkan semangat dan optimis tinggi setiap menjalankan aktivitasnya sehari-hari, memberikan suatu upaya dan cerminan bahwa anggota Polisi senantiasa dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Motivasi yang menjadi jembatan antara kepemimpinan transformasional dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Luthans & Peterson (2019) tidak hanya meningkatkan produktivitas dan efisiensi tetapi juga mendorong inovasi dan pemikiran kreatif yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Pemimpin transformasional yang dapat memotivasi timnya akan melihat peningkatan dalam kepuasan pelanggan, respons yang lebih cepat terhadap kebutuhan masyarakat, dan pelayanan yang lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan publik. Dengan demikian, motivasi bertindak sebagai penghubung yang vital antara kepemimpinan transformasional dan peningkatan kualitas pelayanan publik, menciptakan lingkungan di mana tim merasa terlibat, bersemangat, dan berkomitmen untuk mencapai standar pelayanan yang lebih tinggi. Berdasarkan uraian di atas, maka terdapat kesenjangan antara kepemimpinan transformasional dalam mempengaruhi kualitas layanan melalui motivasi kerja anggota-anggota Polisi pada Wilayah Hukum Polres Metro Jakarta Timur.

Penelitian serupa dilakukan oleh Sari dan Prasetya (2020) bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan kepala sekolah, motivasi guru, dan kualitas pelayanan pendidikan terhadap kepuasan orang tua siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala sekolah, motivasi guru, dan kualitas pelayanan pendidikan secara simultan tidak mempengaruhi kepuasan orang tua siswa. Namun, secara parsial, motivasi guru memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa. Artinya, semakin tinggi tingkat motivasi guru, semakin tinggi tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap pelayanan pendidikan. Kepemimpinan kepala sekolah dan kualitas pelayanan pendidikan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan orang tua siswa secara parsial. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa motivasi guru memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan orang tua siswa terhadap pelayanan pendidikan. Oleh karena itu, perlu diperhatikan dan ditingkatkan motivasi guru guna memenuhi harapan dan kebutuhan orang tua siswa dalam konteks pendidikan.

Selanjutnya, Penelitian yang dilakukan oleh Julian (2021) bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan kepala desa terhadap efektivitas pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan kepala desa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik. Kepemimpinan kepala desa yang baik dapat meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan kepala desa memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik. Oleh karena itu, perlu diperhatikan dan ditingkatkan kepemimpinan kepala desa guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan bidang layanan sipil di Desa Laban Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik.

Paradigma Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka paradigma penelitian dapat dijelaskan pada gambar dibawah ini.



Gambar 1. Paradigma Penelitian

Hipotesis Penelitian

Adapun hipotesis didalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kepemimpinan transformasional dapat mempengaruhi kualitas layanan anggota Kepolisian Polres Metro Jakarta Timur;
2. Kepemimpinan transformasional dapat mempengaruhi motivasi kerja anggota Kepolisian Polres Metro Jakarta Timur;
3. Motivasi kerja dapat mempengaruhi kualitas layanan anggota Kepolisian Polres Metro Jakarta Timur;
4. Kepemimpinan transformasional dapat mempengaruhi kualitas layanan melalui motivasi kerja anggota Kepolisian Polres Metro Jakarta Timur.

METHOD

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan proses pengumpulan data melalui instrumen kuesioner yang mewakili setiap variabel yang menjadi permasalahan didalam penelitian ini, serta wawancara langsung kepada responden dan studi literatur yang dapat menghubungkan dan menunjang data untuk di analisis atas permasalahan penelitian yang dilakukan (Sugiyono, 2019). Metode perhitungan data menggunakan Structural Equation Model (SEM) dengan software AMOS for Windows, dengan Populasi penelitian ini adalah anggota-anggota Kepolisian yang ditugaskan pada Wilayah Hukum Polres Metro Jakarta Timur karena diduga memiliki permasalahan mengenai kualitas layanan sehingga meningkatkan laporan dan aduan masyarakat atas kasus pidana yang dialami. Sampel penelitian ini ditentukan sebanyak 200 responden, dikarenakan jumlah populasi yang terlalu besar dan untuk memenuhi kriteria perhitungan SEM. Adapun hasil uji hipotesis ditentang mengenai besaran pengaruh antar variabel dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. Besaran Persentase Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi	Indikator
82% – 100%	Pengaruh Sangat Kuat
49% – 81%	Pengaruh Kuat
17% – 48%	Pengaruh Cukup Kuat
5% – 16%	Pengaruh Tidak Kuat
0% – 4%	Pengaruh Sangat Tidak Kuat

Sumber : Sugiyono (2019)

Adapun batasan penelitian ini hanya meneliti mengenai variabel kepemimpinan transformasional, motivasi kerja karyawan dan kualitas layanan dilingkungan Polres Metro Jakarta Timur. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Maret tahun 2023 sampai dengan bulan Agustus tahun 2023, dengan laporan dan jumlah kasus pidana yang berada ditengah masyarakat meningkat sampai dengan bulan Juni tahun 2023 yang diduga berdasarkan kualitas layanan yang rendah dilingkungan Polres Metro Jakarta Timur.

FINDINGS AND DISCUSSION

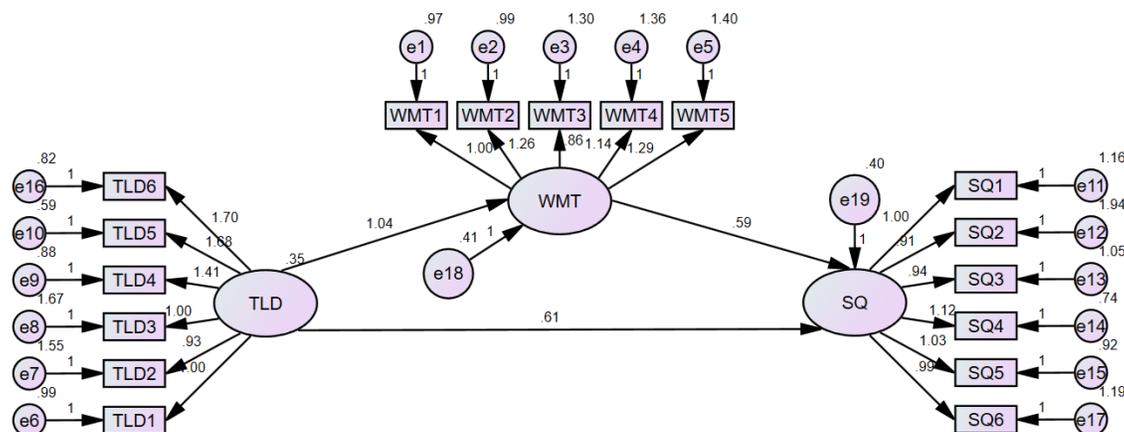
Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah anggota-anggota Kepolisian yang bertugas pada Polres Metro Jakarta Timur, dimana hasil temuan memberikan informasi bahwa peneliti berhasil menemukan Polisi Wanita (Polwan) sebanyak 32 responden, sedangkan sisanya adalah dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 168 responden dari 200 responden yang ditetapkan. Rata-rata Polwan yang ditemui merupakan polisi yang ditugaskan pada bagian back office sehingga melakukan pelayanan kepada masyarakat yang hadir ke Kantor Polres maupun Polsek dikawasan Wilayah Hukum Polres Jakarta Timur. Dengan rata-rata usia responden didominasi dengan usia 31 tahun sampai 36 tahun dengan jumlah sebanyak 106 responden, selanjutnya responden dengan usia 36 tahun keatas sebanyak 58 responden. Dengan rata-rata usia tersebut, dapat disandingkan dengan kepangkatan para anggota-anggota tersebut, dimana anggota Polisi dengan pangkat setingkat Perwira Menengah berhasil ditemui sebanyak 2 responden, anggota Polisi dengan pangkat setingkat Perwira Pertama sebanyak 32 responden, selanjutnya dengan pangkat Tamtama sebanyak 25 responden, dan dengan responden terbanyak dengan pangkat Bintara berhasil menjadi responden sebanyak 141 orang. Hal ini dapat menunjukkan bahwa rata-rata anggota Polisi yang berhasil di wawancara dan sebagai responden didalam penelitian ini adalah anggota Polisi dengan pangkat setingkat Bintara, dengan usia rata-rata 31 tahun sampai dengan 36 tahun dan berjenis kelamin laki-laki, dimana para anggota-anggota Polisi dengan kriteria tersebut memiliki peran dan tugas lebih banyak menghabiskan waktu di lapangan atau diluar Kantor pada kawasan Wilayah Hukum Polres Metro Jakarta Timur.

Hasil Uji Hipotesis Penelitian

Model Penelitian

Adapun hasil olah uji hipotesis menggunakan Structural Equation Model (SEM) dengan software AMOS memberikan output model penelitian sebagai berikut.



Gambar 2. Model Penelitian

Berdasarkan model penelitian, maka indeks kesesuaian model dapat dijelaskan pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Uji Kesesuaian Model Penelitian

Keterangan Statistik Uji	Nilai Kritis	Hasil	Keterangan
Ukuran Kesesuaian Absolut			
<i>Chi-Square</i>	-	18,427	
<i>Degree of Freedom (DF)</i>	-	76	
<i>p-value</i>	$\geq 0,050$	0,067	Fit
<i>CMIN/DF</i>	$\leq 2,000$	1,297	Fit
<i>Adjusted Goodnes of Fit (GFI)</i>	$\geq 0,900$	0,938	Fit
<i>Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)</i>	$\leq 0,080$	0,079	Fit
Ukuran Kesesuaian Komparatif			
<i>Adjusted Goodnes of Fit Index (AGFI)</i>	$\geq 0,900$	0,955	Fit
<i>Comparative Fit Index (CFI)</i>	$\geq 0,900$	0,952	Fit
<i>Tucker Lewis Index (TLI)</i>	$\geq 0,900$	0,909	Fit

Tabel diatas menerangkan bahwa nilai kritis pada hasil uji kesesuaian model yang menunjukkan hasil dengan keterangan ‘Fit’, dimana selanjutnya analisis didalam penelitian ini dapat dilanjutkan.

Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Hasil uji hipotesis pengaruh langsung dapat dijelaskan pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Hipotesis	Hubungan	Estimate	S.E.	C.R.	P	Kesimpulan
H1	SQ <--- TLD	0,613	0,207	2,960	0,003	Positif & Signifikan
H2	WMT <--- TLD	1,041	0,214	4,868	***	Positif & Signifikan
H3	SQ <--- WMT	0,590	0,164	3,597	***	Positif & Signifikan

Tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh hasil uji hipotesis memberikan kesimpulan bahwa dapat memiliki pengaruh secara positif dan signifikan, karena nilai C.R. > 2,000 dan nilai P < 0,050.

Tabel 6. Standardized Regression Weights

Hipotesis	Hubungan	Coefficients Determination	Kesimpulan
H1	SQ <--- TLD	0,352	Pengaruh Cukup Kuat
H2	WMT <--- TLD	0,696	Pengaruh Kuat
H3	SQ <--- WMT	0,507	Pengaruh Kuat

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji hipotesis pada hipotesis yang diajukan pertama menunjukkan nilai Coefficients Determination 0,352 atau 35,2% dengan persentase tersebut memberikan pengaruh yang cukup kuat. Akan tetapi pada uji hipotesis yang kedua dan ketiga menunjukkan bahwa memiliki pengaruh yang kuat.

Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Pengaruh variabel mediasi ditunjukkan berdasarkan hasil uji hipotesis pengaruh tidak langsung yang dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Hipotesis	Hubungan	Estimate	P	Kesimpulan
H4	SQ <--- WMT <--- TLD	0,614	0,003	Positif & Signifikan

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung memberikan kesimpulan dapat berpengaruh secara positif dan signifikan, karena nilai $P < 0,050$. Nilai pengaruh berdasarkan Standardized Indirect Effects dari program AMOS sebesar 0,353 atau 35,3% dan masuk kedalam pengaruh yang cukup kuat.

Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil uji hipotesis, maka implikasi manajerialnya dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Kepemimpinan transformasional telah terbukti memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kualitas layanan yang ditunjukkan oleh anggota Kepolisian Polres Metro Jakarta Timur. Kepemimpinan transformasional dapat dilakukan dengan pendekatan kepemimpinan yang berfokus pada menginspirasi, memberdayakan, dan membimbing para anggota organisasi untuk mencapai potensi maksimal mereka. Pada Polres Metro Jakarta Timur, penerapan kepemimpinan transformasional telah membawa perubahan positif secara signifikan. Para pemimpin yang menerapkan pendekatan ini mampu menggugah semangat kerja dan motivasi para anggota polisi dengan mengkomunikasikan visi yang jelas dan menginspirasi mereka untuk berperan aktif dalam mencapai tujuan bersama. Para anggota Polres yang mendapatkan dukungan dari pemimpin transformasional merasa dihargai, didengar, dan diberdayakan, sehingga merasa memiliki peran penting dalam memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat. Kepemimpinan transformasional juga mempengaruhi anggota Polres Jakarta Timur dalam mengembangkan keterampilan dan pengetahuan mereka secara terus-menerus. Para pemimpin yang memfasilitasi pelatihan dan pengembangan karyawan mendorong anggota Polres untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan profesionalisme mereka.

2. Kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh yang kuat terhadap motivasi kerja yang ditunjukkan oleh anggota-anggota Kepolisian Polres Metro Jakarta Timur, dimana kepemimpinan transformasional para pemimpin di Polres Metro Jakarta Timur mengadopsi pendekatan yang berfokus pada membentuk koneksi emosional dengan anggota mereka, memberikan dukungan, dan menginspirasi mereka untuk mencapai tujuan bersama. Para pemimpin transformasional di Kepolisian Polres Metro Jakarta Timur berupaya untuk menjadi contoh teladan bagi para anggota mereka. Mereka menunjukkan dedikasi, integritas, dan kejujuran dalam menjalankan tugas, sehingga menginspirasi anggota untuk berusaha menjadi lebih baik. Sikap kepemimpinan yang mendukung dan mendorong berarti bahwa anggota polisi merasa dihargai dan diakui atas kontribusi mereka, sehingga meningkatkan rasa kebanggaan dan identifikasi dengan institusi kepolisian. Pemimpin transformasional dapat memahami kebutuhan dan keinginan individual dari anggota Polres Metro Jakarta Timur. Dengan pendekatan personal yang lebih mendalam, para pemimpin ini mampu memotivasi anggota untuk mencapai potensi terbaik mereka dalam pekerjaan mereka. Mereka mendorong karyawan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dan memberikan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan mereka, sehingga meningkatkan kepuasan kerja dan motivasi.

3. Motivasi kerja telah membuktikan memiliki pengaruh kuat terhadap kualitas layanan yang ditunjukkan oleh anggota-anggota Kepolisian Polres Metro Jakarta Timur. Melalui pendekatan manajemen yang berfokus pada memahami dan memenuhi kebutuhan serta keinginan individu, para pemimpin di Polres Metro Jakarta Timur berhasil meningkatkan motivasi kerja para anggota mereka. Pemimpin menggunakan pendekatan yang berorientasi pada kepentingan karyawan, memberikan pengakuan atas prestasi mereka, dan memberikan umpan balik yang konstruktif untuk meningkatkan kinerja. Dukungan dan apresiasi yang diberikan oleh pemimpin ini memberikan rasa kepuasan kerja dan kebanggaan bagi anggota Polres, sehingga mereka termotivasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Penerapan manajemen motivasi kerja juga melibatkan pengembangan keterampilan dan peluang berkarir bagi anggota Polres Metro Jakarta Timur. Para pemimpin memberikan

kesempatan untuk berpartisipasi dalam pelatihan dan program pengembangan, yang meningkatkan kompetensi dan profesionalisme para anggota. Dengan meningkatkan kemampuan mereka, anggota Polres merasa lebih percaya diri dan termotivasi untuk memberikan layanan yang lebih baik dan berkualitas kepada masyarakat. Komunikasi yang terbuka dan berkelanjutan dapat diterapkan sebagai manajemen motivasi kerja. Para pemimpin di Polres Metro Jakarta Timur berusaha mendengarkan masukan dan aspirasi dari anggota mereka, menciptakan lingkungan kerja yang inklusif dan kolaboratif. Melalui dialog dua arah, pemimpin dapat memahami perasaan dan harapan anggota, dan sebaliknya, anggota merasa dihargai dan dianggap penting dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini menciptakan iklim kerja yang positif, yang mendukung peningkatan motivasi dan kualitas pelayanan anggota-anggota Kepolisian.

4. Motivasi kerja berperan sebagai mediasi yang cukup kuat di antara kepemimpinan transformasional dalam mempengaruhi kualitas layanan yang ditunjukkan oleh anggota-anggota Kepolisian Polres Metro Jakarta Timur. Kepemimpinan transformasional dengan fokus pada menginspirasi, memberdayakan, dan membimbing anggota untuk mencapai potensi maksimal mereka, telah terbukti efektif dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan berorientasi pada pelayanan yang berkualitas. Penerapan kepemimpinan transformasional saja belum mencapai potensi penuhnya tanpa adanya perbaikan implikasi manajerial motivasi kerja. Melalui pendekatan manajemen yang berfokus pada memahami dan memenuhi kebutuhan individu anggota, pemimpin dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja dan berpotensi membatasi kinerja mereka. Dengan demikian, manajerial motivasi kerja berperan sebagai jembatan yang menghubungkan visi dan inspirasi dari kepemimpinan transformasional dengan penerapan nyata dalam kualitas layanan. Para pemimpin yang menerapkan kepemimpinan transformasional memanfaatkan perbaikan implikasi manajerial motivasi kerja sebagai alat untuk memberdayakan anggota Polres Metro Jakarta Timur. Dengan pendekatan personal yang lebih mendalam, para pemimpin dapat memahami motivasi intrinsik dan ekstrinsik dari anggota, serta faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen dan dedikasi mereka terhadap tugas-tugas kewilayahan. Dengan pemahaman ini, pemimpin dapat memberikan dukungan yang tepat dan mengenali potensi anggota untuk meningkatkan motivasi dan semangat kerja mereka. Perbaikan implikasi manajerial motivasi kerja dapat memainkan peran penting dalam mengidentifikasi dan mengatasi hambatan yang dapat mempengaruhi kualitas layanan. Melalui komunikasi dua arah yang terbuka, para pemimpin dapat mendengarkan masukan dan aspirasi dari anggota, yang membantu mereka mengatasi tantangan dan meningkatkan kinerja secara kolektif. Pemimpin yang efektif menggunakan informasi ini untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, memberikan kesempatan untuk pengembangan keterampilan, dan memberikan apresiasi atas prestasi anggota.

KESIMPULAN

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa kepemimpinan transformasional di Polres Metro Jakarta Timur memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap kualitas layanan yang ditunjukkan oleh anggotanya. Pendekatan kepemimpinan ini menciptakan lingkungan kerja yang inspiratif dan memberdayakan, memotivasi anggota untuk merangkul tujuan organisasi secara kolektif. Para pemimpin transformasional fokus pada pengembangan individu, mengartikulasikan visi yang jelas, dan menginspirasi anggota untuk memberikan yang terbaik dalam tugas-tugas kepolisian. Kepemimpinan transformasional juga memberdayakan anggota dengan memberikan kepercayaan, otonomi, dan ruang untuk inovasi, yang berdampak positif pada kualitas layanan yang disediakan oleh Polres Metro Jakarta Timur.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa motivasi kerja memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk kualitas layanan yang optimal. Motivasi yang tinggi di kalangan anggota Polres Metro

Jakarta Timur menjadi pendorong utama dalam usaha mereka untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Motivasi yang tinggi mendorong anggota untuk bersemangat, berkomitmen, dan bekerja lebih keras, sehingga meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja mereka. Temuan menunjukkan bahwa motivasi kerja berfungsi sebagai mediasi yang kuat di antara kepemimpinan transformasional dan kualitas layanan, menghubungkan inspirasi dan arahan kepemimpinan dengan penerapan nyata dalam pelayanan kepolisian yang responsif dan berkualitas. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan di sektor kepolisian.

REFERENCES

- Asisten Sumber Daya Manusia Kepolisian Republik Indonesia, 2023. *Kepemimpinan Pelayanan Publik*, Markas Besar (MABES POLRI).
- Chair, U. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Mahasiswa (Studi pada Universitas Muslim Maros). *AkMen JURNAL ILMIAH*, 17(2), 281–290.
- Erika Kurnia, 2023. Pemberantasan Kriminalitas di Wilayah Jakarta dan Sekitarnya Ditingkatkan Jelang Ramadhan, <https://www.kompas.id/>
- Greenberg, J. (2019). *Behavior in Organizations* (11th ed.). Pearson.
- Hartley, J., & Savas, E. S. (Eds.). (2021). *Crisis Management in the Public Sector: Theory and Practice*. Routledge.
- Julian, D. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Pelayanan Administrasi Pemerintahan Bidang Layanan Sipil Di Desa Laban Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik. *Media Mahardhika*, 19(3), 489–516.
- Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia, 2023. <https://kekerasan.kemenpppa.go.id/ringkasan>
- Kim, S. (2019). *Public Leadership and Administration: Theory and Practice*. Routledge.
- Kristiani, S., Fitria, H., & Mulyadi, M. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(3), 14064–14063.
- Kusuma, A. P. (2022). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan PT Hadeka Primantara. *PARAMETER*, 6(2), 56–67.
- Luthans, F., & Peterson, S. J. (2019). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach* (14th ed.). McGraw-Hill Education.
- Nicolás Felipe Gutiérrez-Páez, Patricia Santos, Davinia Hernández-Leo, Mar Carrió, 2023. A study of motivations, behavior, and contributions quality in online communities of teachers: A data analytics approach, *Computers & Education*, Volume 201, August 2023, 104829.
- Nugroho, A. C., & Wiradharma, G. (2021). Pengaruh Komunikasi Internal dan Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja ASN. *IKOMIK: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Informasi*, 1(1), 48–54.
- Pebriyanti, D., Mahardiana, L., & Risnawati, R. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Layanan Pada KPKNL Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 3(3), 257–266.
- Prabowo, H., Suwanda, D., Syarfi, W., 2022. *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*, RRUM0202, ISBN: 978-602-446-642-8, PT Remaja Rosdakarya Offset-Bandung.
- Riggio, R. E. (2020). *Transformational Leadership* (2nd ed.). Routledge.
- Sari, T. N., & Prasetya, M. N. (2020). Dapatkah Kepemimpinan Kepala Sekolah, Motivasi Guru dan Kualitas Pelayanan Pendidikan Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa. *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 6(1), 87–97.
- Setiadi, A. (2018). Pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Journal of Management Review*, 2(2), 209.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kombinasi*. Alfabeta.
- Tarigan, Y., & Pandiangan, M. S. P. (2021). Peran Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi dan Kinerja Karyawan di PT Infineon Technologies Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 9(2),

189–193.

- Wilson, J. Q., & McClure, R. D. (2019). *To Serve and Protect: Privatization and Community in Criminal Justice*. Princeton University Press.
- Wiradyatmika, A. A. G. A. (2022). Peran Motivasi Sebagai Variabel Mediasi Pada Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi di Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 5(1), 30–36.
- Yang, K., & Sun, B. (Eds.). (2019). *Transformative Public Leadership: Making a Difference in the Public Sector*. Palgrave Macmillan.
- Yusriwanti, Y., & Susanti, N. (2022). Pengaruh Penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan Berbasis Akrua, Sistem Pengendalian Intern Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Daerah (Studi Kasus Pada Organisasi Perangkat Daerah Kab. Inhil). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 11(1), 34–44.