

Kepemimpinan Visioner Dalam Mentransformasi Model Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Liyanti^{1*}, Siti sarah², Hardianto³, La Hardin⁴, Junaid Gazalin⁵

Universitas Muhammadiyah Buton Baubau, Indonesia

azwaliyanti@gmail.com¹, Sitisarah02176@gmail.com², Ardiandianto234@gmail.com³,

adinoihuhardin@gmil.com⁴, Junaidgazalin@gmail.com

Informasi Artikel

E-ISSN : 3026-6874,
Vol: 2 No : 1 Januari 2024
Halaman : 486-492

Keywords:

*Visionary Leadership
Transformation,
Public service*

Abstract

Visionary leadership in transforming the public service delivery model is a leadership approach that emphasizes developing a long-term vision and innovation in public service delivery. This leadership aims to create significant and sustainable change in public services. This research aims to describe how visionary leadership can influence the transformation model of public service delivery. This research uses a qualitative research study method by collecting data from various sources on the internet and related journals regarding, visionary leadership, public service innovation, public service transformation models. The results of this research contribute to understanding the importance of visionary leadership in the context of transformation of public service delivery models. Innovation in public planning encourages the transform ation of public services, facilitating more effective coordination between leaders and the community and the public. Thus, this research provides important insight into the importance of visionary leadership in transforming public service models.

Abstrak

Kepemimpinan visioner dalam mentransformasi model penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu pendekatan kepemimpinan yang menekankan pada pengembangan visi jangka panjang dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kepemimpinan ini bertujuan untuk menciptakan perubahan yang signifikan dan berkelanjutan dalam pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana kepemimpinan visioner dapat memengaruhi model transformasi penyelenggaraan pelayanan publik, penelitian ini menggunakan metode studi penelitian kualitatif dengan pengumpulan data dari berbagai sumber di internet dan jurnal terkait mengenai, kepemimpinan visioner, inovasi pelayanan publik, model transformasi pelayanan publik. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman tentang pentingnya kepemimpinan visioner dalam konteks transformasi model penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi dalam pelayanan publik mendorong transformasi pelayanan publik, memfasilitasi koordinasi antara pemimpin dan masyarakat serta publik menjadi lebih efektif. Dengan demikian penelitian ini memberikan wawasan penting tentang pentingnya kepemimpinan visioner dalam mentransformasi model pelayanan publik.

Kata Kunci : Kepemimpinan Visioner, Transformasi, Pelayanan publik

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik di amanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauwan dan memberikan manfaat bagi masyarakat dan pemerintah. Pelayanan pada dasarnya cara melayani, membantu menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seorang atau kelompok orang. Apalagi dalam peningkatan kompleksitas tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik, menuntut adanya transformasi pelayanan publik, kepemimpinan visioner menjadi kunci utama dalam menghadapi tantangan ini. (Bukit et al., 2019) Pelayanan publik merupakan elemen kunci dalam menjaga stabilitas dan kesejahteraan masyarakat. Dalam era yang terus berkembang ini, model penyelesaian pelayanan publik perlu terus beradaptasi dan bertransformasi agar dapat memenuhi kebutuhan yang semakin kompleks dan beragam dari masyarakat. Kepemimpinan visioner muncul sebagai elemen krusial dalam

membawa transformasi yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik (Setyadi, 2019).

Kepemimpinan Visioner adalah suatu model kepemimpinan yang tertuju pada sikap kerja dan usaha para anggota organisasi melalui pembinaan dan pola penggerakkan berlandaskan pada kejelasan visi yang telah ditetapkan sebelumnya (Henriyani, 2020). Kepemimpinan visioner memainkan peran penting dalam membentuk arah dan tujuan organisasi. Dalam konteks penelitian ini, kita akan mengeksplorasi bagaimana kepemimpinan visioner dapat menjadi pendorong utama dalam merancang ulang model penyelesaian pelayanan publik. Pemimpin yang memiliki visi jauh ke depan dapat mengartikulasikan tujuan yang jelas, memotivasi tim, dan memimpin perubahan yang dibutuhkan untuk mencapai keunggulan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perubahan model penyelesaian pelayanan publik menjadi semakin mendesak di tengah dinamika masyarakat yang berkembang pesat dan kemajuan teknologi. Pemimpin yang visioner diharapkan dapat menggambarkan gambaran masa depan yang jelas, menangkap peluang inovatif, dan memimpin transformasi organisasi secara holistik. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki kontribusi konkret kepemimpinan visioner dalam merancang ulang model penyelesaian pelayanan publik guna mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan (Henriyani, 2020). Kepemimpinan visioner dianggap sebagai elemen kunci dalam menghadirkan perubahan dan inovasi dalam berbagai organisasi, termasuk dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan pemahaman mendalam tentang konsep kepemimpinan visioner dan dampaknya terhadap transformasi model penyelenggaraan pelayanan publik (Pio & Sendow, 2015).

Melalui pemahaman mendalam tentang peran kepemimpinan visioner dalam konteks pelayanan publik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi praktisi, pembuat kebijakan, dan akademisi dalam upaya meningkatkan kualitas dan relevansi model penyelesaian pelayanan publik. Transformasi Model Penyelenggaraan pelayanan publik mencakup perubahan dalam struktur organisasi, proses kerja, dan orientasi layanan. Melalui literatur yang relevan, penelitian ini akan mengidentifikasi pola-pola umum transformasi yang telah berhasil diterapkan dalam konteks pelayanan publik. Implikasi untuk Praktik dan Riset Lanjutan Penelitian ini akan memberikan implikasi praktis untuk para pemimpin dan pengambil keputusan dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini akan merinci arah penelitian lanjutan yang dapat diambil untuk memperdalam pemahaman tentang peran kepemimpinan visioner dalam mencapai transformasi yang berkelanjutan (Paendong et al., 2018).

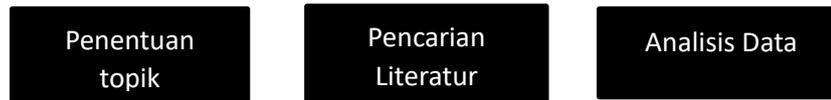
Dalam konteks ini, penelitian ini akan mengeksplorasi aspek-aspek dari kepemimpinan visioner yang dapat membentuk perubahan positif dalam model penyelesaian pelayanan publik. Faktor-faktor seperti komunikasi efektif, inovasi, pengembangan kapasitas, dan adaptabilitas akan dianalisis untuk memahami bagaimana kepemimpinan visioner dapat memimpin transformasi menuju pelayanan publik yang lebih baik.

METODE

Saryono (2010) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh social yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2010) menambahkan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme di gunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawanya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data yang di lakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Metode penelitian ini menggunakan metode studi penelitian kualitatif dengan pengumpulan data dari berbagai sumber di internet terkait, kepemimpinan visioner, inovasi pelayanan publik, model-model transformasi pelayanan publik dan dampak positif kepemimpinan visioner terhadap model transformasi pelayanan publik. Hasil temuan penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pemahaman tentang pentingnya kepemimpinan visioner dalam konteks transformasi model penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahapan. Menentukan topik dan permasalahan, kedua melakukan pencarian literatur melalui *goole scholar* dengan menggunakan kata kunci : kepemimpinan visioner, transformasi, inovasi, pelayanan publik, ketiga melakukan analisis terhadap data atau literatur yang di temukan(Tulungen et al., 2022).



Gambar 1. Tahapan metode penelitian

PEMBAHASAN

Transformasi Model Kepemimpinan Pelayanan Publik

Sebagai kekuatan dinamis pemimpin penting memotivasi, mengoorninasikan, dan menggerakkan orang-orang kearah mencapai organisasi.pemimpin memiliki kedudukan strategis yang mempegaruhi kinerja organisasinya, sehingga dapat menyesuaikan diri dengan perubahan. Kepemimpinan masa kini menyesuaikan hal konkret, sesuai kondisi lembaga orang yang di pimpin, praktis dalam bertindak, di dalamnya ada unsur demokrasi ketegasan membuat keputusan dan bertindak, dinamis dan pemberdayaan manusia. Pemimpin berusaha menciptakan model kepemimpinan yang membawa perubahan, memberikan inspirasi kepada anggota, megembangkan kreatifitas, inofasi efektif dan menyenangkan. Transformasi Model Kepemimpinan Pelayanan Publik adalah konsep yang mencakup perubahan atau penyempurnaan dalam cara kepemimpinan dipahami, dipraktikkan, dan dievaluasi dalam konteks pelayanan publik. Ini melibatkan adopsi pendekatan yang lebih proaktif, inklusif, dan berorientasi pada hasil yang memperkuat kapasitas organisasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. (Sagala, 2018)

Perubahan dalam model kepemimpinan pelayanan publik telah terjadi seiring dengan evolusi tuntutan masyarakat, teknologi, dan paradigma manajemen. Beberapa perubahan yang signifikan termasuk:

- **Dorongan Menuju Kepemimpinan Kolaboratif:** Kepemimpinan dalam pelayanan publik tidak lagi hanya tentang otoritas dan kontrol, tetapi juga tentang kemampuan untuk bekerja sama dengan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal organisasi, untuk mencapai tujuan bersama. Kepemimpinan kolaboratif memungkinkan partisipasi yang lebih luas dan pengambilan keputusan yang lebih inklusif.
- **Orientasi pada Inovasi dan Kreativitas:** Model kepemimpinan pelayanan publik yang efektif mendorong inovasi dan kreativitas dalam memecahkan masalah yang kompleks. Pemimpin publik diharapkan untuk menciptakan lingkungan di mana ide-ide baru didorong, dan di mana risiko yang terukur untuk berinovasi didukung.
- **Peningkatan Fokus pada Pelayanan Pelanggan:** Kepemimpinan pelayanan publik yang modern menempatkan pelayanan pelanggan sebagai prioritas utama. Pemimpin diharapkan

untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat serta memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh lembaga publik memenuhi standar yang tinggi.

- **Transparansi dan Akuntabilitas yang Lebih Besar:** Model kepemimpinan pelayanan publik yang berkembang menekankan transparansi dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya publik. Pemimpin diharapkan untuk bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka serta terbuka terhadap umpan balik dan kritik dari masyarakat.
- **Peningkatan Pemanfaatan Teknologi:** Kepemimpinan pelayanan publik yang efektif mengadopsi dan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan keterbukaan dalam penyelenggaraan layanan publik. Teknologi juga dapat digunakan untuk memperluas akses masyarakat terhadap informasi dan layanan.
- **Peningkatan Keterlibatan Masyarakat:** Model kepemimpinan pelayanan publik yang modern mengakui pentingnya keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan perumusan kebijakan. Pemimpin diharapkan untuk aktif berkomunikasi dengan masyarakat, mendengarkan masukan mereka, dan melibatkan mereka dalam proses pembuatan keputusan.
- **Fleksibilitas dan Ketangguhan:** Pemimpin dalam pelayanan publik harus memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang cepat dan kompleks. Mereka harus mampu memimpin dalam situasi yang tidak pasti dan menghadapi tantangan yang muncul dengan sikap yang tangguh dan responsif.

Perubahan ini menandai pergeseran paradigma dalam kepemimpinan pelayanan publik, dari model yang lebih tradisional dan hierarkis menuju model yang lebih inklusif, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Peran Kepemimpinan Visioner dalam Mentrasformasi pelayanan publik

Trasformasi atau perubahan dalam pembangunan maupun pelayanan publik dapat berjalan dengan baik jika didukung oleh pemimpin visioner. Yakni pemimpin yang selalu memberikan support, berfikir positif dan menyatukan komitmen anggotanya menjadi satu kesatuan baru yang memiliki kekuatan lebih besar bagi masa depan organisasi. Kemampuannya dalam merancang dan membangun kelembagaan, menjadi kekuatan bagi kesejahteraan anggotanya maupun masyarakat luas. (Henriyani, 2020)

Kepemimpinan visioner dalam mentrasformasi pelayanan publik memiliki peran penting dalam mengembangkan dan mengimplementasikan perubahan yang efektif dan efisien. Berikut adalah beberapa peran kepemimpinan visioner dalam mentrasformasi pelayanan publik.

- **Membangkitkan semangat kerja:** Seorang pemimpin visioner harus membangkitkan semangat kerja dan memimpin perubahan dalam organisasi.
- **Menyusun arah:** Pemimpin visioner harus menyusun arah dan secara personal sepakat untuk menyebarkan kepemimpinan visioner ke seluruh organisasi.
- **Membangun koneksi:** Pemimpin visioner harus membangun koneksi melalui penciptaan peluang baru untuk kemitraan, usaha patungan, outsourcing, dan bentuk kolaborasi lainnya.
- **Memanfaatkan teknologi:** Pemimpin visioner harus memanfaatkan teknologi untuk mengembangkan layanan publik yang lebih efektif dan efisien (Farrizqy et al., 2023).
- **Mengembangkan sikap dan kemampuan:** Pemimpin visioner harus membantu setiap anggota dalam organisasi untuk mengembangkan sikap dan kemampuan mereka dalam memimpin.
- **perubahan lingkungan:** Pemimpin visioner harus mampu mengidentifikasi perubahan lingkungan dan memperluas kemampuan dalam mempertimbangkan sesuatu sebelum mengambil suatu tindakan.

- Memelihara dan membangun kepercayaan publik: Pemimpin visioner harus memelihara dan membangun kepercayaan publik kepada pemerintah, sehingga kepemimpinan transformasional lebih cocok bagi model kepemimpinan sektor public.

Dengan memiliki kepemimpinan visioner yang kuat, pemerintah dapat mengembangkan layanan publik yang lebih efektif dan efisien, serta mempercepat waktu layanan. Kepemimpinan visioner memainkan peran penting dalam mentransformasi model penyelenggaraan pelayanan publik. Seorang pemimpin visioner harus mampu mengembangkan suatu visi strategis dalam bidang pelayanan publik, yang dapat menumbuhkan komitmen dan semangat untuk bekerja, serta memupuk rasa kebermaknaan di dalam kehidupan kerja. Peran kepemimpinan visioner juga meliputi kemampuan untuk menciptakan dan mengkomunikasikan visi dan tujuan, melaksanakan pemikiran dan perencanaan strategis, serta memfasilitasi perkembangan organisasi. Dukungan niat yang tergambar dari visi, misi, strategi, dan tata nilai organisasi, serta infrastruktur inovasi, sangat diperlukan untuk mewujudkan inovasi dalam pelayanan publik, dan hal ini tidak terlepas dari peran pemimpin visioner (Rohaeni, 2016). Selain itu, kompetensi kepemimpinan visioner meliputi kemampuan berkolaborasi dengan stakeholder untuk menangani isu nasional, strategi, dan memimpin peningkatan kinerja instansi melalui penetapan visi dan arah kebijakan yang tepat. Oleh karena itu, implementasi kepemimpinan visioner pada pemerintahan desa juga berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan public.

Model Inovasi Dalam Pelayanan Publik.

Inovasi dalam pelayanan publik merupakan kegiatan yang diperlukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan public. Inovasi pelayanan publik diperlukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan public. Inovasi harus dilakukan dengan berpedoman pada prinsip perbaikan efektivitas, peningkatan efisiensi, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi kepada kepentingan umum, memenuhi nilai kepatutan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Berkaitan dengan model inovasi pelayanan publik Leach, et.al. (1996, dalam Wirjatmi: 2004) mengidentifikasi empat model kewenangan pelayanan yaitu traditional bureaucratic authority, residual enabling authority, market oriented authority dan community oriented enabler. Model traditional bureaucratic authority mengandung makna bahwa pemerintah memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan karena pemerintah merasa mampu untuk melakukannya. Sedangkan dalam model residual enabling authority pelayanan publik yang diberikan pemerintah bersifat terbatas. Pelayanan pada umumnya banyak dilakukan dengan menggunakan mekanisme pasar, pemerintah hanya melakukan pelayanan yang bersifat spesifik. Adapun dalam model market oriented authority, kewenangan pemerintah dalam pelayanan adalah dalam perannya sebagai kunci perencana serta agen koordinasi bagi pengembangan ekonomi baik lokal, regional maupun nasional. Terakhir, model community oriented enabler yang didasarkan pada asumsi bahwa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang sangat bervariasi dapat dilakukan melalui berbagai saluran baik dilakukan langsung oleh pemerintah, sektor swasta ataupun saluran lain yang memungkinkan. Inti dari model ini adalah adanya partisipasi komunitas dan akuntabilitas. (Jubaedah, 2011)

Inovasi pelayanan publik di Indonesia telah dilakukan melalui berbagai program dan kegiatan, seperti:

- Gerakan One Agency One Innovation: Ini adalah inisiatif yang diperlukan untuk menciptakan minimal satu inovasi pelayanan publik bagi setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

- Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik: Ini adalah metoda sebagai entry point untuk mendukung gerakan One Agency One Innovation.
- Top 21 Inovasi Pelayanan Publik Penanganan Covid-19: Ini adalah inisiatif yang diperlukan untuk mengumpulkan inovasi pelayanan publik penanganan Covid-19 dari berbagai instansi pemerintah, lembaga, dan masyarakat. (Humas Jateng RT & UI, Diskominfo Jateng, 2023)
- Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik: Ini adalah buku yang memberikan catatan tentang pentingnya inovasi pelayanan publik bagi organisasi public.

Inovasi pelayanan publik di Indonesia telah membawa kesempatan bagi masyarakat untuk dengan mudah memperoleh pelayanan publik yang lebih cepat, lebih mudah, dan responsif sesuai dengan harapan masyarakat. Inovasi pelayanan publik menjadi jalan alternatif bagi pemerintah dalam memecah kebuntuan birokrasi (Samudera & Pertiwi, 2022).

Model Inovasi Pelayanan Publik adalah sebuah inisiatif yang bertujuan untuk mengembangkan dan menerapkan inovasi dalam pelayanan publik. Berikut adalah beberapa informasi tentang model inovasi pelayanan publik:

- Ekspose Model Inovasi Pelayanan Publik 2021: Kegiatan ini dilaksanakan secara blended dan dihadiri penggiat inovasi dari daerah di seluruh Indonesia dan masyarakat umum melalui zoom meeting.
- Model Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis inovasi pelayanan publik melalui model inovasi pelayanan publik dalam bentuk Mal Pelayanan Publik (MPP).
- Percepat Replikasi Inovasi Pelayanan Publik: Kementerian PANRB mengembangkan model inovasi pelayanan publik sebagai referensi atau rujukan dalam pengembangan inovasi pelayanan public (Rohaeni, 2016).
- FGD Pembahasan Rancangan Model Inovasi Pelayanan Publik: Model inovasi pelayanan publik akan menjadi referensi pembelajaran bagi instansi pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan terkait RB Tematik melalui FGD pembahasan rancangan model inovasi pelayanan public.

Model inovasi pelayanan publik bertujuan untuk menginspirasi pihak-pihak terkait untuk dapat menerapkan dan mengembangkan inovasi dalam pelayanan publik. Selain itu, model inovasi pelayanan publik juga akan menjadi referensi pembelajaran bagi instansi pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan terkait RB Tematik melalui FGD pembahasan rancangan model inovasi pelayanan public.

KESIMPULAN

Kepemimpinan visioner dalam mentransformasi model penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu pendekatan kepemimpinan yang menekankan pada pengembangan visi jangka panjang dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kepemimpinan ini bertujuan untuk menciptakan perubahan yang signifikan dan berkelanjutan dalam pelayanan publik. Hal ini melibatkan pengembangan visi, strategi, dan langkah-langkah konkret untuk mencapai tujuan tersebut, serta melibatkan berbagai pemangku kepentingan dalam proses transformasi. Kepemimpinan visioner juga mendorong kreativitas, inovasi, dan adaptabilitas dalam menghadapi perubahan lingkungan dan tuntutan masyarakat. Dengan demikian, kepemimpinan visioner memainkan peran kunci dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepemimpinan visioner saat ini butukan dalam penyelenggaraan transformasi model pelayanan publik. Dalam mengembangkan inovasi-inovasi pelayanan publik agar memudahkan pemerintah dan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik.

REFERENCES

- Bukit, P., Yamali, F. R., & Ananda, R. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai dengan Motivasi dan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 4(2), 413. <https://doi.org/10.33087/jmas.v4i2.127>
- Farrizqy, R. H., Suryono, R. R., & Megawaty, D. A. (2023). ANALISIS KINERJA WEBSITE PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung). *JURNAL TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI*, 4, 340–348. <https://doi.org/10.33365/jtsi>.
- Henriyani, E. (2020). *PERAN PEMIMPIN VISIONER DALAM MEWUJUDKAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK*. 6.
- Humas Jateng RT, & UI, Diskominfo Jateng. (2023). 3 Inovasi Pelayanan Publik Jateng Masuk Top 99. *Portal Berita Pemerintah Provinsi Jawa Tengah*. <https://jatengprov.go.id/publik/3-inovasi-pelayanan-publik-jateng-masuk-top-99/>
- Jubaedah, E. (2011). ANALISIS PENERAPAN MODEL-MODEL ALTERNATIF PENYEDIAAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 12(8). <https://doi.org/10.31113/jia.v8i2.279>
- Paendong, E. J., Gosal, R., & Kimbal, A. (2018). *KEPEMIMPINAN VISIONER BUPATI JAMES SUMENDAP, SH DALAM PEMBANGUNAN DI KABUPATEN MINAHASA TENGGARA. 1*.
- Pio, E. A., & Sendow, G. (2015). *PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN VISIONER, KOMPENSASI TIDAK LANGSUNG DAN PENEMPATAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MINAHASA TENGGARA*.
- Rohaeni, H. (2016). *MODEL GAYA KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI*. 4, 01. <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i1.294>
- Sagala, S., Prof. Dr. H. (2018). *Pendekatan Dan Model Kepemimpinan* (1st ed., Vol. 1). PRENADAMEDIA GROUP (DIVISI KENCANA).
- Samudera, M. F. D., & Pertiwi, V. I. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Jamsostek Mobile (JMO) (Studi Kasus di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(1), 152–172. <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i1.6617>
- Setyadi, M. W. R. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Birokrasi dan Implementasi Electronic Government Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Cilegon. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 7(2), 129–142. <https://doi.org/10.30656/sawala.v7i2.1094>
- Tulungen, E. E. W., Saerang, D. P. E., & Maramis, J. B. (2022). TRANSFORMASI DIGITAL: PERAN KEPEMIMPINAN DIGITAL. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(2). <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.41399>