

## 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.

## ***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to obtain the results of an analysis of transformational leadership in influencing service quality through the work motivation of members of the East Jakarta Metro Police, either directly or indirectly. This research uses quantitative methods with the process of collecting data through questionnaire instruments, direct interviews with respondents and literature studies that can connect and support data for analysis of the research problems carried out. The data calculation method uses the Structural Equation Model (SEM) with AMOS for Windows software, with the respondents of this study being members of the Police assigned to the East Jakarta Metro Police Legal Area because they are suspected of having problems regarding service quality thereby increasing reports and public complaints about cases involving experienced. The sample for this study was determined as many as 200 respondents, because the population size was too large and to meet the SEM calculation criteria. The results of the study show that transformational leadership has a strong influence on the quality of service shown by members of the East Jakarta Metro Police. This leadership approach creates an inspiring environment, empowers members, and supports personal and professional growth. The inspiration and motivation of transformational leaders encourage members to give their best in their tasks, while high work motivation increases the productivity and commitment of members to provide optimal and quality services. Work motivation acts as a powerful mediation, linking the vision and direction of leadership with real implementation in better service to society.*

*Keywords: Transformational leadership, work motivation, service quality, Police.*