



KEPEMIMPINAN MELAYANI BERBASIS



**MANAJEMEN PENGETAHUAN UNTUK
MEWUJUDKAN KUALITAS LAYANAN UNGGUL**



**Mursidah Rahmah S.Pd. M.Pd.
Prof. Dr. Ing. Soewarto Hardhienata
Dr. Widodo Sunaryo, S.Psi., MBA.**

KEPEMIMPINAN MELAYANI BERBASIS MANAJEMEN PENGETAHUAN UNTUK MEWUJUDKAN KUALITAS LAYANAN UNGGUL

Penulis:

Mursidah Rahmah S.Pd. M.Pd.

Prof. Dr. Ing. Soewarto Hardhienata

Dr. Widodo Sunaryo, S.Psi., MBA.



UU No. 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta

Fungsi dan Sifat Hak Cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

Pembatasan Pelindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii. penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii. penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan fonogram yang telah dilakukan pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah).
2. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

KEPEMIMPINAN MELAYANI BERBASIS MANAJEMEN PENGETAHUAN UNTUK MEWUJUDKAN KUALITAS LAYANAN UNGGUL

**Mursidah Rahmah S.Pd. M.Pd.
Prof. Dr. Ing. Soewarto Hardhienata
Dr. Widodo Sunaryo, S.Psi., MBA.**

**TATA LETAK:
Muhammad Adhar**

**DESAIN SAMPUL:
Wahyuni**

**SUMBER:
www.tdjpublisher.com**

**ISBN:
978-634-7193-38-4**

**CETAKAN PERTAMA:
Mei 2025**

**UKURAN:
v + 136 Hal; 15,5 cm x 23 cm**

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang.

Dilarang menggandakan atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apa pun tanpa izin tertulis dari penerbit dan penulis.

**ANGGOTA IKAPI: 006/NTT/2022
TANGGUH DENARA JAYA PUBLISHER
Jl. Timor Raya No. 130 B, Kota Kupang, NTT
E-mail: tdj.denarapublisher@gmail.com**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga buku ini yang berjudul *“Kepemimpinan melayani berbasis manajemen pengetahuan untuk mewujudkan kualitas layanan unggul”* dapat diselesaikan dengan baik.

Buku ini hadir sebagai wujud kepedulian dan kontribusi terhadap peningkatan kualitas kepemimpinan dalam organisasi, khususnya dalam konteks pelayanan publik maupun sektor swasta yang berorientasi pada keunggulan layanan. Dalam era yang ditandai dengan percepatan informasi dan tuntutan akan pelayanan prima, kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) perlu dikembangkan dan didukung oleh manajemen pengetahuan yang sistematis agar mampu menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan.

Isi buku ini menguraikan secara komprehensif tentang konsep, strategi, serta implementasi kepemimpinan melayani yang berpadu dengan pendekatan manajemen pengetahuan. Diharapkan, buku ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi para pemimpin organisasi, praktisi manajemen, akademisi, maupun mahasiswa yang ingin memahami lebih dalam bagaimana mengelola organisasi secara lebih manusiawi, berorientasi pada pembelajaran, dan mampu menghasilkan layanan unggul.

Penulis menyadari bahwa buku ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan karya ini di masa mendatang.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyusunan buku ini. Semoga buku ini memberikan manfaat dan inspirasi bagi semua pembaca.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB 1 PENGENALAN TENTANG KEPEMIMPINAN MELAYANI	1
1.1. Definisi Kepemimpinan Melayani.....	1
1.2. Karakteristik Pemimpin Pelayan	4
1.3. Peran Pemimpin dalam Pencapaian Layanan Unggul.....	9
1.4. Hubungan Antara Kepemimpinan Melayani dan Kinerja Layanan	13
BAB 2 MANAJEMEN PENGETAHUAN DALAM KONTEKS LAYANAN UNGGUL	18
2.1. Konsep Manajemen Pengetahuan.....	18
2.2. Manfaat Manajemen Pengetahuan untuk Organisasi	22
2.3. Keterkaitan antara Manajemen Pengetahuan dan Kepemimpinan Melayani	28
2.4. Membangun Infrastruktur Pengetahuan untuk Layanan Berkualitas	33
BAB 3 TEORI DAN PENDEKATAN KEPEMIMPINAN DALAM LAYANAN UNGGUL	37
3.1. Teori-teori Kepemimpinan yang Relevan	37
3.2. Pendekatan Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan.....	41
3.3. Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional dalam Layanan	45
3.4. Kepemimpinan Berbasis Nilai dalam Konteks Pelayanan	49

BAB 4 STRATEGI IMPLEMENTASI KEPEMIMPINAN MELAYANI.....	54
4.1. Langkah-langkah Mengimplementasikan Kepemimpinan Melayani.....	54
4.2. Mengembangkan Budaya Pelayanan Melalui Kepemimpinan.....	56
4.3. Peran Pelatihan dan Pengembangan dalam Kepemimpinan Melayani.....	58
4.4. Mengukur Keberhasilan Strategi Kepemimpinan Melayani	61
 BAB 5 PENGELOLAAN PENGETAHUAN UNTUK MENINGKATKAN KINERJA LAYANAN	64
5.1. Peran Pengetahuan dalam Peningkatan Kualitas Layanan.....	64
5.2. Manajemen Pengetahuan sebagai Alat Peningkatan Daya Saing.....	67
5.3. Pengelolaan Pengetahuan di Sektor Layanan: Studi Kasus.....	69
5.4. Sistem Informasi dan Teknologi dalam Manajemen Pengetahuan Layanan	72
 BAB 6 PENGEMBANGAN KOMPETENSI PEMIMPIN PELAYAN DALAM ERA DIGITAL	77
6.1. Tantangan Kepemimpinan dalam Era Digital.....	77
6.2. Pengembangan Kompetensi Kepemimpinan Melalui Teknologi	80
6.3. Kepemimpinan Pelayan dalam Era Transformasi Digital.....	84
6.4. Pemimpin Pelayan dan Pengelolaan Pengetahuan di Dunia Digital.....	86