

Mengoptimalkan Kepemimpinan Gembala Dengan Kualitas Pelayanan Gereja

Sonny Pinem¹

Sony.pinem@gmail.com

Andreas Nugroho²

Andreas.nugroho@sttbtheway.ac.id

Rikardo Sianipar³

Sunanrs30@gmail.com

STT The Way Jakarta ¹²³

Abstract

The church has a vital role in guiding and serving the congregation, and its success is greatly influenced by the quality of the pastor's leadership and the service provided. This study explores strategies to optimize pastoral leadership and improve the quality of church service through a quantitative approach. Data were collected through a survey of a sample of congregations. The results of the regression analysis indicate that transformational pastoral leadership significantly affects the quality of church service. This finding emphasizes the importance of developing pastoral leadership that focuses on service and effective communication. This study contributes to the understanding of the dynamics of leadership and service in the church context.

Keywords: Pastoral Leadership; Service Quality

Abstrak

Gereja memiliki peran penting dalam membimbing dan melayani jemaat, dan keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh kualitas kepemimpinan gembala dan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini mengeksplorasi strategi untuk mengoptimalkan kepemimpinan gembala dan meningkatkan kualitas pelayanan gereja melalui pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui survei dari sampel jemaat. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kepemimpinan gembala yang transformasional secara signifikan memengaruhi

kualitas pelayanan gereja. Temuan ini menekankan pentingnya pengembangan kepemimpinan gembala yang berfokus pada pelayanan dan komunikasi yang efektif. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman tentang dinamika kepemimpinan dan pelayanan dalam konteks gereja.

Kata-kata kunci: Kepemimpinan Gembala, Kualitas Pelayanan

Pendahuluan

Dinamika dunia yang terus berubah membuat gereja mendapat tantangan untuk dapat memberikan pelayanan yang relevan serta kepemimpinan yang kuat dari seorang gembala dalam memimpin dan membina jemaat menuju kedewasaan rohani. Kepemimpinan seorang gembala, sebagaimana diungkapkan dalam Alkitab, memainkan peran kunci dalam mengarahkan, merawat, dan melindungi jemaat yang dipimpin. Yehezkiel 34:15-16 menggambarkan tugas utama seorang gembala sebagai pemimpin yang melayani dan memastikan bahwa domba-dombanya terpelihara dengan baik. Dalam konteks gereja modern, peran gembala tidak hanya terbatas pada pengajaran teologis, namun juga mencakup kemampuan untuk memberikan pelayanan yang bermakna dan relevan bagi jemaat. Gembala yang efektif dan memiliki kualitas pelayanan yang baik mampu memahami kebutuhan unik setiap jemaat, baik secara rohani, emosional, maupun sosial. Penatalayanan dalam gereja memiliki tuntutan yang lebih besar bagi pemimpin untuk menyediakan pelayanan holistik yang baik, mencakup aspek spiritual, mental dan sosial. Melalui kepemimpinan yang empati dan inklusif, seorang gembala dapat menggerakkan gereja untuk memberikan pelayanan yang menyeluruh bagi setiap jemaat, sehingga gereja dapat menjadi tempat yang nyaman dan mendukung bagi semua orang. Gereja sebagai lembaga rohani memiliki peran penting dalam membimbing dan melayani

umatnya. Keberhasilan gereja dalam menjalankan misinya sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Kepemimpinan gembala yang efektif mampu menginspirasi, membimbing, dan memotivasi jemaat untuk terlibat aktif dalam pelayanan. Sementara itu, kualitas pelayanan gereja yang baik menciptakan lingkungan yang nyaman, aman, dan mendukung pertumbuhan rohani jemaat.

Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai tantangan dalam mengoptimalkan kepemimpinan gembala dan meningkatkan kualitas pelayanan gereja. Beberapa gembala mungkin menghadapi kesulitan dalam mengembangkan keterampilan kepemimpinan yang relevan dengan kebutuhan jemaat saat ini. Selain itu, kualitas pelayanan gereja seringkali belum memenuhi harapan jemaat, yang dapat berdampak pada tingkat kepuasan dan keterlibatan mereka. Latar belakang penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh seorang gembala. Kualitas pelayanan ini mencakup interaksi sehari-hari, pelayanan pastoral, serta bagaimana gereja merespons kebutuhan spiritual dan sosial jemaat. Penting bagi gereja untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan gembala dan kualitas pelayanan yang dilakukan terhadap jemaat. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis secara mendalam hubungan antara kepemimpinan gembala dan kualitas pelayanan gereja. Kepemimpinan dalam gereja seringkali menjadi titik pusat dalam pengembangan spiritual jemaat. Dalam konteks pelayanan gereja, seorang gembala memegang peran penting dalam mengarahkan jemaat, menyediakan pengajaran, serta menjadi panutan dalam kehidupan iman mereka.¹ Alkitab memberikan gambaran yang jelas

¹ Djone Georges Nicolas and Tirza Manaroinson, "Krisis Keteladanan Kepemimpinan Gereja: Fondasi Gembala Sebagai Pemimpin Gereja Berdasarkan 1 Petrus 5:2-4," *Syntax Idea* 3, no. 2 (2021): 283–90, <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v3i2.1038>.

tentang tugas seorang gembala dalam Yehezkiel 34:15-16, di mana Tuhan menggambarkan diri-Nya sebagai gembala yang memelihara domba-domba-Nya, mencari yang hilang, dan merawat yang terluka. Prinsip-prinsip penggembalaan ini memberikan kerangka kerja bagi kepemimpinan gereja masa kini. Kepemimpinan yang optimal dapat mencerminkan kualitas pelayanan yang baik dan berkontribusi pada para penatalayan di gereja. Penting untuk memahami bagaimana kepemimpinan seorang gembala dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di gereja.

Kepemimpinan gembala tidak hanya dituntut untuk memimpin secara spiritual, namun menciptakan pelayanan yang berkualitas, relevan dengan kebutuhan jemaat. Kualitas pelayanan dalam gereja menjadi ukuran seberapa baik gereja dapat merespons kebutuhan rohani, emosional, dan sosial jemaat. Dalam konteks pelayanan gereja mencakup berbagai kegiatan, mulai dari ibadah mingguan, bimbingan rohani secara personal, hingga program-program pelayanan masyarakat.² Beberapa penelitian yang telah dilakukan mengenai kepemimpinan gembala dan pelayanan, sedikit sekali yang secara spesifik mengeksplorasi pengoptimalan kepemimpinan gembala dan kualitas pelayanan di dalam gereja. Rumiya dan Kasiati Widiyanto dalam penelitiannya memfokuskan kepemimpinan gembala atau Hamba Tuhan kepada pertumbuhan rohani jemaat di gereja Gpdi Blitar.³ Indar Prasetyotomo dalam penelitiannya menyoroti kualitas pelayanan yang dilakukan pada saat peribadatan, suasana ibadah dan lokasi gedung gereja untuk menguji sejauh

² Rewani Pakpahan, "Penatalayanan Bagi Pertumbuhan Gereja," *Jurnal Teologi Rahmat* 6, no. 1 (2020): 46.

³ Rumiya Rumiya et al., "Pengaruh Kepemimpinan Hamba Tuhan Dalam Pertumbuhan Kerohanian Jemaat Gereja GPdI 'Zion' Kabet, Tembalang, Wlingi-Blitar," *Jurnal Teologi Dan Pelayanan Kerusso* 3, no. 2 (2018): 9–19.

mana keinginan jemaat GKJ Wonosari Klaten datang beribadah.⁴ Novelty dari penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan kepemimpinan gembala dengan kualitas pelayanan dan menguji sejauh mana kepemimpinan seorang gembala dan kualitas pelayanan berkontribusi terhadap pertumbuhan rohani jemaat dan niat beribadah jemaat. Perkembangan teknologi dan perubahan sosial yang cepat membuat jemaat masa kini menghadapi tantangan yang baru yang dapat mempengaruhi pertumbuhan rohani jemaat. Gereja perlu menyesuaikan pendekatan pelayanan dan kepemimpinan agar dapat menjawab tantangan ini. Penting untuk memahami bagaimana prinsip-prinsip kepemimpinan gembala yang didasarkan pada Yehezkiel 34:15-16 dapat diaplikasikan dalam konteks pelayanan gereja modern untuk mendorong pertumbuhan rohani jemaat.

Dalam Perjanjian Lama, Kitab Yehezkiel 34:15-16 menceritakan Allah menyatakan diri-Nya sebagai gembala yang baik bagi umat Israel. Tuhan menggambarkan peran seorang gembala yang baik sebagai pemimpin yang menggembalakan domba-domba-Nya. Melalui gambaran ini, Allah menunjukkan standar kepemimpinan yang penuh kasih dan berfokus pada pemulihan serta perhatian kepada umat-Nya. Ajaran ini memperlihatkan kualitas pelayanan yang penuh empati, kasih sayang, dan penuh tanggung jawab untuk memelihara kesejahteraan rohani dan jasmani jemaat. Dalam Alkitab, gambaran tentang kepemimpinan seorang gembala sering digunakan untuk melukiskan hubungan antara pemimpin rohani dengan jemaatnya. Kepemimpinan ini melibatkan peran seorang gembala yang memiliki tanggung

⁴ Indar Prasetyotomo, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM PERIBADATAN, SUASANA PERIBADATAN DAN LOKASI GEDUNG GEREJA TERHADAP NIAT BERIBADAH PADA JEMAAT DI GEREJA KRISTEN JAWA (GKJ) WONOSARI KLATEN" (Universitas Kristen Duta Wacana, 2024).

jawab dalam menjaga, membimbing, serta memberikan teladan bagi jemaat yang dipimpin. Dalam Alkitab, konsep ini dijelaskan melalui berbagai kisah dan ajaran yang memberikan wawasan tentang bagaimana seorang pemimpin rohani harus bertindak dan melayani umat.

Gambaran kepemimpinan dalam Perjanjian baru kembali ditekankan oleh Yesus dalam yohanes 10:11, tiga model kepemimpinan Yesus dalam Injil Yohanes. Yesus sebagai pemimpin domba-domba-Nya (Yoh 10:1-21), Yesus pemimpin yang melayani (Yoh 13:1-17), dan Yesus memuridkan dan mengutus (Yoh 1:35-51; 20:21; 21:22). Yesus menyebut diri-Nya sebagai gembala yang baik.⁵ Yesus mengajarkan gembala yang baik bersedia mengorbankan dirinya demi domba-dombanya, menunjukkan sebuah komitmen yang mendalam dalam melayani dan melindungi jemaat.⁶ Rasul Paulus juga menegaskan pentingnya kepemimpinan rohani yang penuh kasih dan kesediaan untuk melayani yang ditulis dalam surat-suratnya kepada para jemaat seperti dalam 1 Petrus 5:2-3, di mana Paulus mendorong para pemimpin untuk menggembalakan jemaat dengan sukarela dan tidak memerintah dengan paksa.⁷ Gambaran ini sangat relevan ketika diterapkan pada kepemimpinan dalam gereja. Seorang pemimpin rohani atau gembala dituntut untuk merawat kebutuhan rohani dan spiritual jemaat. Gembala yang baik tidak hanya memimpin dari depan, namun merangkul, mendengarkan, dan menyatu dengan jemaatnya. Dalam Mazmur 23, Allah digambarkan sebagai gembala

⁵ Sabda Budiman, Yelicia, and Krido Siswanto, "Model Kepemimpinan Yesus Dalam Injil Yohanes Sebagai Teladan Bagi Kepemimpinan Kristen Di Gereja Lokal," *KINAA: Jurnal Kepemimpinan Kristen Dan Pemberdayaan Jemaat* 2, no. 1 (2021): 28–42, <https://kinaa.iakn-toraja.ac.id/index.php/ojsdatakinaa/article/view/29>.

⁶ Pieter Anggiat Napitupulu, "Kualifikasi Dan Tanggung Jawab Gembala Jemaat: Perspektif Teologis," *PNEUMATIKOS: Jurnal Teologi Kependetaan* 10, no. 2 (2020): 147.

⁷ Nicolas and Manaroinson, "Krisis Keteladanan Kepemimpinan Gereja: Fondasi Gembala Sebagai Pemimpin Gereja Berdasarkan 1 Petrus 5:2-4."

yang penuh kasih dan senantiasa menyertai umat-Nya. Ayat ini menekankan peran gembala sebagai pelindung dan pemberi kenyamanan, serta menggambarkan pemeliharaan yang tak terputus terhadap kebutuhan hidup, baik jasmani maupun rohani.⁸ Di manapun lokasi pelayanan, mengelola suatu jemaat adalah tugas yang berat. Jemaat yang dipercayakan oleh Tuhan adalah hasil dari tebusan darah Yesus dan harus digembalakan dengan sebaik-baiknya seperti yang diharapkan Tuhan kepada seorang gembala.

Pelayanan dalam konteks kepemimpinan gembala merupakan elemen yang tak terpisahkan. Seorang gembala yang baik bukan hanya berfokus pada otoritasnya saja namun pada kualitas pelayanan yang diberikan. Markus 10:45, Yesus mengajarkan bahwa Anak manusia datang bukan untuk dilayani melainkan untuk melayani dan memberikan nyawa-nya menjadi tebusan bagi banyak orang. Prinsip pelayanan ini menjadi pondasi bagi kepemimpinan rohani yang berdasarkan kasih dan pengorbanan. Melalui pelayanan, seorang gembala menunjukkan perhatian dan kepedulian yang sangat tulus serta dapat menempatkan kebutuhan jemaat di atas kepentingannya.⁹ Efesus 4:11-12 kembali menguatkan konsep ini, para pemimpin diberikan oleh Tuhan untuk memperengkapi orang-orang kudus bagi pekerjaan pelayanan, bagi pembangunan tubuh Kristus. Peran gembala membuat jemaat terus bertumbuh dalam iman dan menemukan serta mengembangkan karunia maupun talenta jemaat demi kemajuan gereja secara keseluruhan. Hanri Nouwen dalam bukunya yang berjudul *"The Wounded Healer"*, menggambarkan seorang pemimpin rohani sebagai pribadi yang dapat memahami dan berempati dengan

⁸ Napitupulu, "Kualifikasi Dan Tanggung Jawab Gembala Jemaat: Perspektif Teologis."

⁹ Gerald Rex Raya Rua Rua and Mangadar Simbolon, "STUDI LITERATUR TENTANG PENGARUH KEPEMIMPINAN PENDETA DALAM KEEFEKTIFAN PELAYANAN INTERPERSONAL ANGGOTA JEMAAT," *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)* 6, no. 4 (2023): 3073.

pergumulan yang dihadapi umat.¹⁰ Nouwen berpendapat bahwa seorang pemimpin yang efektif tidak hanya memimpin dengan teladan, namun dengan kelembutan hati yang mampu merasakan kesakitan umatnya dan memberikan pemulihan. Lynn Anderson dalam buku “*They Smell Like Sheep*”, memberikan perspektif bahwa pemimpin sejati adalah pemimpin yang memiliki bau seperti domba-dombanya, artinya pemimpin harus dekat dengan jemaat dan memahami kondisi jemaat dengan baik.¹¹ Melalui pelayanan yang berkualitas, seorang gembala mampu membimbing jemaatnya untuk mencapai kedewasaan rohani, memperkuat iman, dan menjadikan gereja sebagai tempat yang penuh kasih dan pengertian, sesuai dengan teladan Kristus sebagai Gembala Agung.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis seberapa optimal kepemimpinan seorang gembala dan kualitas pelayanan yang diberikan baik terhadap jemaat maupun terhadap gereja.¹² Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan indikator yang ada. Penelitian ini menggunakan desain korelasional untuk mengetahui sejauh mana kepemimpinan gembala berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan di dalam gereja. Populasi penelitian adalah gembala cool dengan jumlah 60 orang yang tersebar di beberapa wilayah atau sektor gereja. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode random sampling dengan jumlah 52 sampel yang ditentukan berdasarkan rumus

¹⁰ Henri J M Nouwen, *The Wounded Healer: Ministry in Contemporary Society* (Image, 2013).

¹¹ Lynn Anderson, *They Smell like Sheep* (Simon and Schuster, 2009).

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016).

Slovin, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi tersebut. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang dikembangkan berdasarkan kajian literatur terkait kepemimpinan gembala dan kualitas pelayanan gereja. Validitas dan reliabilitas kuesioner diuji menggunakan analisis statistik. Dengan metode ini, penelitian yang dilakukan bertujuan memberikan rekomendasi berbasis data untuk mengoptimalkan peran kepemimpinan gembala dalam meningkatkan kualitas pelayanan gereja.

Hasil dan Pembahasan

Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dalam gereja merupakan hal penting untuk diperhatikan. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan dampak positif bagi jemaat dan perkembangan gereja. Kualitas pelayanan dalam gereja dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan dari berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh gereja kepada jemaat dan masyarakat, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan rohani, sosial, dan emosional jemaat. Pelayanan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari ibadah, pengajaran, pembinaan, hingga kegiatan sosial dan kemanusiaan. Kualitas pelayanan yang baik memiliki peran penting dalam gereja, antara lain:

1. Pelayanan yang berkualitas dan optimal akan membantu jemaat untuk semakin bertumbuh dalam iman dan pengenalan akan Tuhan.
2. Pelayanan yang baik dan optimal akan menciptakan ikatan yang kuat antar anggota jemaat, sehingga membentuk komunitas yang saling mendukung dan peduli.

3. Gereja yang memiliki pelayanan berkualitas akan lebih menarik minat masyarakat untuk bergabung dan berpartisipasi dalam kegiatan gereja.
4. Gereja yang melayani dengan baik akan menjadi berkat bagi masyarakat sekitarnya, melalui berbagai kegiatan sosial dan kemanusiaan.

Ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kalitas pelayanan dalam gereja, antara lain:

1. Seorang pemimpin gereja atau seorang gembala harus memiliki jiwa yang melayani dengan tulus, bukan berorientasi hanya pada kekuasaan maupun jabatan. Yesus rela menjadi seperti hamba dan memberikan nyawa-Nya untuk kehidupan orang lain dalam pelayanan yang Dia lakukan untuk karya keselamatan yang didasari kasih (Filipi 2:6-11). Karena itu, orang-orang yang percaya bahwa mereka adalah bagian dari tubuh Kristus juga melihatnya sebagai sarana pelayanan kasih yang membawa orang-orang ke terang Yesus yang ajaib. Sesuai yang ditulis dalam Kitab Suci, *“Barangsiapa melayani Aku, ia harus mengikut Aku, dan di mana Aku berada, Di situ pun pelayan-Ku akan berada.” Barangsiapa melayani Aku, ia akan dihormati Bapa.*” Yesus juga menunjukkan kepedulian kepada orang lain dengan berkata, *“ketika Aku lapar, kamu memberi Aku makan, ketika Aku haus, kamu memberi Aku minum, ketika Aku asing, kamu memberi Aku tumpangan, ketika Aku telanjang, kamu memberi Aku pakaian, ketika Aku sakit, kamu merawat Aku, ketika Aku di penjara, kamu mengunjungi Aku”*(Matius 25:35-36). Yesus berkata kepada mereka sesungguhnya segala sesuatu yang kamu lakukan untuk salah seorang dari saudara-Ku yang paling hina ini, kamu telah melakukannya untuk Aku (Matius

25:40). Kemudian Yesus menegaskan pentingnya berbuat baik kepada sesama.¹³

2. Pengajaran yang disampaikan harus relevan dengan kebutuhan jemaat dan berdasarkan pada kebenaran Alkitab. Pelayanan dan kebutuhan akan terkait satu sama lain ketika dikaitkan dengan tingkatan kebutuhan yang berhierarki. Pelayanan muncul sebagai hasil dari kebutuhan yang berkembang. Dalam proses pelayanan, kebutuhan akan selalu muncul, bahkan setelah memenuhi kebutuhan tertentu. Terdapat dua orientasi yang umumnya terkait dengan penyelenggaraan pelayanan (kegiatan sosial). Orientasi pertama adalah nilai rasionalitas, yang berarti bahwa kegiatan ditentukan oleh nilai-nilai individu demi kepentingan jemaat, dengan formulasi nilai utama mendukung kegiatan tanpa mempertimbangkan konsekuensinya. Orientasi kedua adalah instrumentalitas, yang berarti bahwa kegiatan yang dilakukan telah mempertimbangkan apa yang akan dan harus dilakukan. Kedua gagasan tersebut sangat memengaruhi birokrasi yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada jemaat. Yesus menyampaikan kebenaran sebagai cara hidup dan pelayanan. Karena Yesus dekat dengan Bapa-Nya, setiap orang mulai memperhatikan dan mempertimbangkan kehidupan manusia dan semua makhluk ciptaan. Yesus yang membasuh kaki murid adalah model yang dapat diterapkan oleh gereja dalam kehidupan pelayanan pelayan Tuhan. Kedekatan dengan Tuhan mendorong pelayan untuk menjadi saksi yang hidup di

¹³ Yonatan Alex Arifianto, "Makna Sosio-Teologis Melayani Menurut Roma 12: 7," *Jurnal Ilmiah Religiosity Entity Humanity (JIREH)* 2, no. 2 (2020): 184–97.

- dunia dan di persekutuan. Untuk mengikuti kehendak Allah, pelayan harus sepenuhnya menyerahkan diri kepada Yesus (Matius 10:45).¹⁴
3. Ibadah yang dilakukan harus dirancang dengan baik sehingga dapat membangkitkan semangat dan inspirasi jemaat. Pelayanan yang efektif harus ditingkatkan oleh para pelayan Tuhan yang ada di gereja. Bagaimana penatalayanan dapat berjalan dengan baik sehingga setiap pelayan memiliki rasa tanggung jawab dalam pelayanan yang diberikan sesuai dengan talenta yang diberikan Tuhan kepada mereka. Penatalayan adalah sesuatu yang sangat dihormati, karena pada dasarnya mereka dipilih oleh Tuhan atau dipercayakan oleh Tuhan untuk melakukan apa yang diinginkan Tuhan. Semuanya harus dimulai dengan memperbaiki pelayan-pelayan Tuhan, yang berarti memiliki kemampuan yang sesuai, misalnya jika dia seorang musisi, dia harus bermain musik dengan baik dan benar, jika dia seorang pemimpin pujian, dia harus memperdalam bagaimana menyembah dengan benar sesuai dengan Firman Tuhan, atau jika dia seorang pengajar Firman Tuhan, dia harus mempelajari Firman Tuhan supaya dapat mengajar kepada jemaat sesuai dengan kebenaran yang benar. Setiap pelayan Tuhan harus memiliki persekutuan yang erat dengan Kristus. Ini adalah bukti bahwa setiap pelayan Tuhan melibatkan diri dengan Tuhan dan mengandalkan Tuhan dalam pekerjaan pelayanan yang dilakukan untuk memperluliakan nama Tuhan.¹⁵
 4. Jemaat perlu mendapatkan pembinaan yang berkelanjutan agar terus bertumbuh dalam iman dan karakter.

¹⁴ Ezra Tari, "Penerapan Pola Pelayanan Yesus," *Teologi Cultivation* 1 (2019): 158–77.

¹⁵ Pakpahan, "Penatalayanan Bagi Pertumbuhan Gereja."

5. Gereja perlu terlibat aktif dalam kegiatan sosial dan kemanusiaan untuk menunjukkan kasih Kristus kepada jemaat dan masyarakat.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, terdapat lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan yang dikenal sebagai model Servqual:¹⁶

1. Tangibles (Bukti fisik): penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personel.
2. Reliability (Keandalan): kemampuan untuk memberikan layanan secara akurat dan konsisten.
3. Responsiveness (Ketanggapan): kesiapan dan kemampuan dalam memberikan bantuan kepada pelanggan (jemaat).
4. Assurance (Jaminan): pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
5. Empathy (Empati): kemampuan memberikan perhatian secara pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan (jemaat).

Kualitas pelayanan bukan hanya soal menyediakan layanan, tetapi juga tentang cara penyediaan layanan tersebut agar penerima merasa diperhatikan, dipahami, dan puas dengan pengalaman mereka. Jika tingkat pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia sangat penting untuk pelaku dan tenaga penggerak serta tujuan dan sasaran yang dituju. Satu-satunya sumber daya adalah sumber daya manusia, yang memiliki perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, kekuatan, dan upaya. Istilah “service” adalah istilah yang sering digunakan. Pelayanan ini bersifat komersial dan melayani dengan niat baik. Pelayanan

¹⁶ Leonard L Berry, “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

berarti berusaha melayani kebutuhan orang lain dengan imbalan, karena menurut kamus besar bahasa Indonesia, kata “layanan” menjadi “melayani” artinya orang yang pekerjaannya melayani atau membantu. Kata pelayanan memiliki arti yang sangat kompleks sejak awalnya. Dalam bahasa Yunani ada banyak istilah yang digunakan, seperti δούλος, yang berarti melayani sebagai hamba (Mat 10:24). Budak tidak peduli sama sekali, ia hanya dapat bertindak dan berbicara atas nama tuannya dalam ketaatan penuh kerendahan hati. Dalam situasi ini, tuannya bertindak dan berbicara melalui dia. Hamba tidak pernah mendapat pujian atau kompensasi yang layak. Ini bukan pekerjaan yang menyenangkan karena orang yang merasa kurang puas dilayani seringkali memberikan kritik yang kasar. Dalam arti luas, kata ini mengacu pada seseorang yang menyadari kebutuhan orang lain dan berusaha untuk membantu memnuhinya. Orang mungkin bekerja sebagai budak (doulos) dan tidak membantu orang lain. Namun, jika ia seorang diaken (diakonos), ia harus berusaha membantu orang lain (Yoh 12:26; Tim 3:13). Dalam iman Kristen, kata “pelayanan” berarti berkhidmat kepada Tuhan. Kebaktian dan doa adalah contoh pelayanan yang bersifat rohani. Salah satu tanggung jawab seorang pelayan adalah membantu orang lain (Gal 5:13).¹⁷. Kualitas Pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kesungguhan Dalam Melayani

Seorang gembala yang baik menunjukkan kesungguhan dalam melayani jemaat dengan penuh dedikasi, tidak hanya dalam tugas formal tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari terhadap jemaat.

2. Keramahan Dan kesabaran Dalam Melayani

¹⁷ Tari, “Penerapan Pola Pelayanan Yesus.”

Kepemimpinan yang efektif tercermin dalam sikap ramah dan sabar dalam membimbing jemaat, sehingga menciptakan suasana yang penuh kasih dan mendukung perkembangan spiritual jemaat.

3. Kompetensi Dan Keahlian Dalam Pelayanan

Seorang gembala harus memiliki kompetensi dan keahlian dalam pelayanan, baik dalam pengajaran Firman Tuhan, bimbingan pastoral, maupun pengelolaan gereja, agar pelayanan yang diberikan dapat membangun jemaat secara efektif.

4. Konsistensi dan Keandalan

Pemimpin rohani yang baik harus konsisten dalam prinsip dan tindakannya serta dapat diandalkan dalam setiap aspek pelayanan, sehingga jemaat merasa aman dan percaya terhadap kepemimpinannya.

5. Pengarahan Dan penyelesaian yang memuaskan

Seorang gembala bertanggung jawab untuk memberikan pengarahan yang jelas dan solusi yang tepat dalam menghadapi berbagai tantangan jemaat, sehingga pelayanan yang diberikan membawa pertumbuhan dan kesejahteraan bagi jemaat.

Kepemimpinan gembala

Gembala adalah simbol pemimpin bangsa Israel, seperti Raja Daud yang disebut sebagai ‘gembala’ umat Allah. *“Ia memilih Daud, hamba-Nya, dan mengambilnya dari kandang-kandang domba; dari tempat domba-domba yang menyusui ia dipanggil untuk menggembalakan Yakub, umat-Nya, dan israel, milik-Nya sendiri. Maka ia menggembalakan mereka sesuai dengan ketulusan hatinya dan menuntun mereka dengan kecakapan tangannya”* (Mazmur 78:70-72). Dalam Perjanjian Baru, Yesus Kristus disebut sebagai

‘gembala yang baik’ yang memberikan hidup-nya untuk kawanan domba. Secara teologis Henry dan Richard Blackaby dalam buku *Spiritual Leadership* mendefinisikan kepemimpinan gembala sebagai panggilan untuk memimpin berdasarkan kehendak tuhan. Pemimpin gembala memiliki hubungan pribadi yang mendalam dengan Tuhan dan memimpin dengan tujuan membimbing orang-orang menuju rencana-nya. Seorang pemimpin rohani adalah seseorang yang hubungan pribadinya dengan Tuhan menjadi sumber kekuatan dan panduannya untuk memimpin.¹⁸ Phillip Keller, dalam bukunya ‘*A Shepherd Looks at Psalm 23*’, menyoroti bahwa seorang pemimpin gembala memahami kebutuhan individu yang dipimpin, melindungi mereka dari bahaya, dan memastikan mereka tumbuh secara holistik (rohani, emosional, dan fisik). Seorang gembala yang baik tidak hanya peduli pada kawanan secara keseluruhan, tetapi juga pada setiap individu di dalamnya.¹⁹ Seorang gembala mendengarkan dan memahami kebutuhan dombanya, mengkomunikasikan tujuan dan harapan dengan jelas dan membangun kepercayaan antara dirinya dengan tim pelayanannya dan jemaat. Seorang pemimpin memiliki kemampuan untuk menginspirasi, memotivasi, dan mempengaruhi anggota tim pelayanannya untuk mencapai hasil terbaik. Menurut model ini, kekuatan seorang pemimpin tidak hanya berasal dari otoritas formalnya, tetapi juga dari kemampuannya untuk menerima perbedaan, mendukung keadilan, dan mendorong kerjasama antar anggota dan jemaat. Seorang gembala bukan hanya mengatur dan mengawasi tetapi menjadi contoh yang jujur dan rendah hati.

¹⁸ Henry T Blackaby and Richard Blackaby, *Spiritual Leadership: Moving People on to God's Agenda* (B&H Publishing Group, 2011).

¹⁹ W Phillip Keller and Weldon Phillip Keller, *A Shepherd Looks at Psalm 23* (Zondervan, 2006).

Menjadi seorang pemimpin dalam kekristenan, hal yang paling penting adalah mencerminkan dan mengikuti ajaran dan nilai-nilai yang diajarkan Yesus Kristus. Dalam konteks ini, seorang pemimpin harus berusaha untuk hidup dengan nilai-nilai seperti kasih, kejujuran, kerendahan hati, belas kasih, dan kasih kepada sesama manusia. Selain itu, seorang pemimpin menjalin hubungan pribadi yang kuat dengan Tuhan dan menerapkan iman mereka dalam kehidupan sehari-hari. Secara umum, tujuan hidup seorang pemimpin adalah menjadi teladan bagi orang lain dengan menjalani hidup dengan mencerminkan karakter dan prinsip-prinsip Kristus. Dalam model kepemimpinan pelayanan atau *servant leadership*, seorang pemimpin digambarkan sebagai seorang gembala yang mengayomi dan memimpin jemaat dan tim pelayanannya dengan mementingkan kebutuhan anggota tim dari kebutuhan diri sendiri. Seorang gembala memperhatikan dan peduli terhadap kesejahteraan domba-dombanya, mengarahkan mereka ke padang rumput yang baik, melindungi dan mengutamakan kesuksesan anggota timnya serta siap mengorbankan sesuatu untuk kemajuan tim pelayanannya dan jemaat.²⁰

Dengan memahami prinsip-prinsip kepemimpinan yang efektif, setiap orang dapat mengembangkan potensi kepemimpinannya dan memberikan kontribusi positif bagi masyarakat maupun lingkungan di sekitarnya²¹. Prinsip-prinsip Alkitab mendasari kepemimpinan gembala, di mana seorang pemimpin bertindak seperti seorang gembala yang menjaga kawanan dombanya. Dalam situasi seperti ini, seorang pemimpin tidak hanya

²⁰ Windi Jore Lasenov Sinamo, Kallistratos Rumabutar, and Ibelala Gea, "Model Kepemimpinan Gembala Sebagai Teladan Di Gereja Lokal," *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora* 2, no. 2 (2023): 11370–79.

²¹ Setyaasih, *Kepemimpinan Konsep Dasar Dan Teori* (Malang: Literasi Nusantara, 2024).

memimpin, tetapi juga merawat, melindungi, dan membimbing orang-orang yang dipercayainya dengan tanggung jawab, kasih, dan ketulusan. Jenis kepemimpinan ini menekankan pada hubungan intim antara pemimpin dan yang dipimpinnya. Dalam hubungan ini, pemimpin bertindak sebagai pelayan yang memperhatikan kebutuhan rohani, emosional, dan fisik jemaat maupun komunitasnya. Kepemimpinan gembala berasal dari gagasan Alkitabiah bahwa seorang pemimpin (gembala) memiliki tugas memimpin, melindungi, dan merawat orang-orang yang dipimpinnya, seperti seorang gembala menjaga kawanan dombanya. Berdasarkan Yehezkiel 34:15-16, kepemimpinan gembala mencakup beberapa aspek penting:

1. Pemeliharaan: Seorang pemimpin memastikan kebutuhan rohani jemaat dapat terpenuhi.
2. Perlindungan: Seorang pemimpin melindungi jemaat dari pengaruh buruk maupun pengajaran sesat.
3. Penggembalaan Aktif: Seorang pemimpin mencari orang-orang yang hilang atau tersesat dan membawa mereka kembali ke jalan yang benar.
4. Kedekatan: Seorang pemimpin memiliki hubungan yang dekat dengan jemaat, memahami kebutuhan jemaat secara personal.
5. Penyembuhan: Seorang pemimpin memberikan perhatian khusus kepada mereka yang terluka, baik secara rohani maupun emosional.

Kepemimpinan gembala juga sangat relevan dalam konteks pertumbuhan rohani jemaat, karena pemimpin tidak hanya bertindak sebagai pengarah tetapi juga sebagai teladan iman. Pendekatan ini mengutamakan kasih, pengabdian, dan pelayanan kepada komunitas dengan berlandaskan prinsip-prinsip Kristiani.

Dari penjelasan di atas dapat dijelaskan bahwa kepemimpinan gembala berpusat pada Yesus sebagai gembala yang baik (Yohanes 10:14-15): Yesus memberikan teladan utama dalam kepemimpinan gembala. Yesus menunjukkan kasih yang tanpa syarat, melayani dengan rendah hati, dan memberikan nyawaNya demi keselamatan umat manusia. Kepemimpinan gembala fokus pada pembinaan rohani jemaat, membimbing mereka dalam pengajaran Alkitab, dan memberikan perhatian khusus pada kebutuhan individu.

Kesimpulan

Kepemimpinan gembala menekankan pentingnya hubungan personal dengan setiap individu yang dipimpin. Pemimpin tidak hanya memberi arahan, tetapi juga membangun hubungan yang saling percaya. Seorang pemimpin yang baik tidak hanya menyadari bahwa jemaat membutuhkan orang lain, tetapi juga bertanggung jawab untuk membangun hubungan yang baik dengan orang lain, yang membawa keberhasilan dan kebaikan dalam pelayannya. Pemimpin harus menjaga hubungan baik dengan jemaatnya. Memiliki tekad dan melakukan nya dengan tanggung jawab. Prinsip Yesus tentang kepemimpinan masih berlaku, seperti tertulis dalam Matius 1:12 yang berkata *“Segala sesuatu yang kamu kehendaki supaya orang perbuat kepadamu, perbuatlah demikian juga kepada mereka”*. Ikatan utama disini adalah apa yang dilakukan oleh seorang pemimpin mencerminkan apa yang akan diperbuat orang kepadanya dan mendapatkan manfaat dari tindakannya.

Pemimpin gembala menjadi teladan dalam iman, kesetiaan, moralitas, dan integritas serta melakukan apa yang telah diajarkan dan menjadi inspirasi bagi jemaat untuk mengikuti teladannya. Kesetiaan adalah kata penting dalam kepemimpinan pastoral dan teologi Kristen. Dalam Perjanjian Lama dan Baru,

Tuhan meminta para pemimpin untuk menunjukkan kesetiaan, yang dikenal sebagai cinta belas kasih, selain bertindak adil dan hidup dengan rendah hati di hadapan Tuhan (Mikha 6:8). Bersamaan dengan kasih sayang untuk semua orang, kesetiaan juga harus ditunjukkan karena Tuhan adalah Allah mereka dalam kesetiaan dan kebenaran (Zakharia 7:9; 8:8).

Referensi

- Anderson, Lynn. *They Smell like Sheep*. Simon and Schuster, 2009.
- Ariefianto, Yonatan Alex. “Makna Sosio-Teologis Melayani Menurut Roma 12: 7.” *Jurnal Ilmiah Religiosity Entity Humanity (JIREH)* 2, no. 2 (2020): 184–97.
- Berry, Leonard L. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.
- Blackaby, Henry T, and Richard Blackaby. *Spiritual Leadership: Moving People on to God’s Agenda*. B&H Publishing Group, 2011.
- Budiman, Sabda, Yelicia, and Krido Siswanto. “Model Kepemimpinan Yesus Dalam Injil Yohanes Sebagai Teladan Bagi Kepemimpinan Kristen Di Gereja Lokal.” *KINAA: Jurnal Kepemimpinan Kristen Dan Pemberdayaan Jemaat* 2, no. 1 (2021): 28–42. <https://kinaa.iakn-toraja.ac.id/index.php/ojsdatakinaa/article/view/29>.
- Iyai, Andreas, Philipus Sinay, Andrei Maryen, and Edward Clan. “Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Gereja Bukit Zaitun Malanu Kota Sorong.” *Journal on Education* 6, no. 1 (2023): 8693–8703.
- Keller, W Phillip, and Weldon Phillip Keller. *A Shepherd Looks at Psalm 23*.

Zondervan, 2006.

Napitupulu, Pieter Anggiat. “Kualifikasi Dan Tanggung Jawab Gembala Jemaat: Perspektif Teologis.” *PNEUMATIKOS: Jurnal Teologi Kependetaan* 10, no. 2 (2020): 146–59.

Nicolas, Djone Georges, and Tirza Manaroinson. “Krisis Keteladanan Kepemimpinan Gereja: Fondasi Gembala Sebagai Pemimpin Gereja Berdasarkan 1 Petrus 5:2-4.” *Syntax Idea* 3, no. 2 (2021): 283–90.
<https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v3i2.1038>.

Nouwen, Henri J M. *The Wounded Healer: Ministry in Contemporary Society*. Image, 2013.

Pakpahan, Rewani. “Penatalayanan Bagi Pertumbuhan Gereja.” *Jurnal Teologi Rahmat* 6, no. 1 (2020).

Prasetyotomo, Indar. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM PERIBADATAN, SUASANA PERIBADATAN DAN LOKASI GEDUNG GEREJA TERHADAP NIAT BERIBADAH PADA JEMAAT DI GEREJA KRISTEN JAWA (GKJ) WONOSARI KLATEN.” Universitas Kristen Duta Wacana, 2024.

Rua, Gerald Rex Raya Rua, and Mangadar Simbolon. “STUDI LITERATUR TENTANG PENGARUH KEPEMIMPINAN PENDETA DALAM KEEFEKTIFAN PELAYANAN INTERPERSONAL ANGGOTA JEMAAT.” *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)* 6, no. 4 (2023): 3067–75.

Rumiyati, Rumiyati, Kasiatin Widiyanto, Juanda Juanda, Lilis Setyarini, and Daniel Ari Wibowo. “Pengaruh Kepemimpinan Hamba Tuhan Dalam Pertumbuhan Kerohanian Jemaat Gereja GPdI ‘Zion’Krebet, Tembalang, Wlingi-Blitar.” *Jurnal Teologi Dan Pelayanan Kerusso* 3,

no. 2 (2018): 9–19.

Setyaasih. *Kepemimpinan Konsep Dasar Dan Teori*. Malang: Literasi Nusantara, 2024.

Sinamo, Windi Jore Lasenov, Kallistratos Rumabutar, and Ibelala Gea.

“Model Kepemimpinan Gembala Sebagai Teladan Di Gereja Lokal.”

Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora 2, no. 2 (2023): 11370–79.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Tari, Ezra. “Penerapan Pola Pelayanan Yesus.” *Teologi Cultivation* 1 (2019): 158–77.