

KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL WALI KOTA DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA  
BATAM TAHUN 2019-2020

Dosen Pembimbing: Erni Zuhriyati, S.S, S.IP, MA.



Disusun Oleh:

Nurharzila Noviza (20170520272)

Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2020

**HALAMAN JUDUL**

**KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL WALI KOTA DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA  
BATAM TAHUN 2019-2020**

**SKRIPSI**  
Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

**NURHARZILA NOVIZA**

20170520272

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurharzila Noviza

NIM : 20170520272

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : Kepemimpinan Transformasional Wali Kota dalam  
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Batam  
Tahun 2019-2020

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan tanpa ada campur tangan hasil karya orang lain tan pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di perguruan tinggi manapun. dalam penulisan skripsi saya tidak ada sama sekali terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicatumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.berikutnya apabila dikemudian hari dinyatakan ketidakbenaran, maka saya bertanggungjawab dan bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Yogyakarta 17 Desember 2020  
METERAI  
TEMPEL  
ACD82AEF480948047  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
  
Nurharzila Noviza

## **HALAMAN MOTTO**

“Jangan pernah membandingkan dirimu dengan orang lain karena itu tidak akan ada habisnya, jadilah versi terbaik dari dirimu sendiri”

“Kita tak bisa mengubah hati orang lain untuk berbaik sangka kepada kita, namun kita bisa melatih hati kita untuk berbaik sangka kepada orang lain”

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya serta memberikan kemudahan, kelancaran dan kesehatan bagi saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya ayah Abdul Kahar dan bunda Nurmi yang selalu memberikan dukungan baik moral dan material serta selalu mendoakan agar diberikan kemudahan dan kelancaran dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Diri saya sendiri, terimakasih banyak sudah berjuang dan kuat selama menyelesaikan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat dan percaya diri.
4. Kepada kakak kandung saya Nurharsima, adek kandung saya Abdul Hafiz Terimakasih sudah memberi contoh baik dan memberikan dukungan yang terus menerus.
5. Keluarga besar, Saudara yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan dukungan dan doanya selama menyelesaikan skripsi ini.
6. Terimakasih banyak kepada Haris Maulanda yang selalu baik, selalu membantu dan selalu memberikan dukungan selama saya menyelesaikan tulisan ini.
7. Teman-teman seperjuangan selama perkuliahan saya Ambar Nugraheny dan Kartika Ayu.

8. Teman-teman semasa SMA 3 Batam, Sukma, Amora, Nadya, Ulul, Chichi, Ayu, Yohana dan Riska. Terimakasih sudah selalu memberikan dukungan doa dan papan ucapan yang besar.

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Bismillahirrahmanirrahiim, puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa mengucapkan Shalawat beriring Salam kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan.

Skripsi dengan judul “Kepemimpinan Transformasional Wali Kota dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Batam Tahun 2019-2020” ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan Satri-1. Sarjana Ilmu Pemerintahan di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada proses penulisan ini tentunya tidak terlepas dari hambatan, namun dengan adanya bantuan dari berbagai pihak yang dapat meringankan beban yang ada. Atas kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si. selaku Ketua Progran Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Erni Zuhriyati, S.S., S.IP., M.IP. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktunya, membimbing dan mengarahkan serta memberikan ilmunya dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP. Selaku dosen penguji I dan bapak Bachtiar Dwi Kurniawan, S.Fil.I., MPA. Selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan serta saran untuk penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah memberikan ilmu dan bantuan hingga tahap penulisan skripsi ini terselesaikan.
8. Bapak H.Jefridin Hamid, Sekertaris Daerah Kota Batam, Bapak Firmansyah, S.Sos. M.Si Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam, Bapak Rustam Efendi S.E, Msi. Kepala Dinas Perhubungan Kota Batam, Ibu Dewi Rufianti Sekertaris Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, Bapak Irwansyah, Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Batam, Bapak



Muhammad Iqbal, Kabid Pengembangan Aparatur Kota Batam,  
Bapak Rudi Panjaitan Staff Wali Kota, Bapak Jefi Candra, LSM  
Lambung Informasi Rakyat.

9. Masyarakat Kota Batam yang sudah bersedia untuk diwawancarai guna memberikan informasi serta data yang menunjang penulisan skripsi ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABLE .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan .....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoritis .....	8
2. Manfaat Praktis .....	8
E. Tinjauan Pustaka.....	8
F. Kerangka Teori.....	13
1. Gaya Kepemimpinan Transformasional.....	13
2. Kualitas Pelayanan Publik .....	18
G. Definisi Konseptual.....	22
1. Kepemimpinan Transformasional .....	22
2. Kualitas Pelayanan Publik .....	22
H. Definisi Operasional.....	23
I. Metode Penelitian .....	24
1. Jenis Penelitian.....	24
2. Lokasi Penelitian.....	25
3. Jenis Data.....	25
4. Teknik Pengumpulan Data.....	25
5. Teknik Analisis Data .....	27

<b>BAB II. GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>29</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek Kota Batam .....</b>	<b>29</b>
1. Kondisi Geografis.....	29
2. Kondisi Demografi.....	30
<b>B. Pelayanan Publik Kota Batam .....</b>	<b>31</b>
<b>C. Profil Wali Kota Batam.....</b>	<b>33</b>
<b>D. Prestasi dan penghargaan .....</b>	<b>34</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>36</b>
<b>Kepemimpinan Transformasional Wali Kota Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Batam Tahun 2019-2020 .....</b>	<b>36</b>
1. Kharismatik.....	36
a. Kejujuran dalam Kejelasan Informasi .....	36
b. Keteladanan .....	40
c. Beribawa .....	43
d. Semangat Tinggi .....	45
2. Inspirasional .....	48
a. Inspiratif .....	48
b. Motivasi dalam Memberikan Pelayanan Yang Tepat Dan Cepat .....	50
c. Percaya diri.....	54
d. Optimis .....	56
3. Stimulasi Intelektual .....	59
a. Inovatif dalam Penyediaan Fasilitas Sarana Dan Prasarana .....	60
b. Profesional .....	66
c. Kreatif.....	68
4. Konsiderasi Individu.....	70
a. Toleransi .....	70
b. Adil dalam Penyamarataan Pelayanan.....	73
c. Partisipatif .....	76
d. Pelatihan Dan Pemberdayaan dalam Kompetensi Pemberi layanan .....	79
<b>BAB IV. PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>83</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>84</b>

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>
<b>A. Pertanyaan Wawancara .....</b>	<b>88</b>
<b>B. Foto- Foto.....</b>	<b>90</b>

## **DAFTAR TABLE**

<b>Table 1.2. Jumlah Penduduk Kota Batam Berdasarkan Jenis Kelamin Pada tahun 2020.....</b>	<b>31</b>
<b>Table 2.2. Prestasi dan Penghargaan Pemerintah Kota Batam.....</b>	<b>34</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 1.1 Grafik Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik Kota Batam Tahun 2015-2018 .....</b>	<b>5</b>
<b>Gambar 2.2. Peta Administrasi Kota Batam.....</b>	<b>29</b>
<b>Gambar 3.3 Media Center Kota Batam.....</b>	<b>39</b>
<b>Gambar 4.3 Mall Pelayanan Publik Kota Batam .....</b>	<b>61</b>
<b>Gambar 5.3 Aplikasi Apekesah Kota Batam.....</b>	<b>63</b>
<b>Gambar 6.3 Aplikasi Disdukcapil.Bisa Kota Batam .....</b>	<b>64</b>
<b>Gambar 7.3 Layanan Mobil keliling .....</b>	<b>65</b>
<b>Gambar 8.3 Pembayaran TransBatam dengan Aplikasi Link Aja.....</b>	<b>69</b>