

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Studi akan menganalisis tentang Kepemimpinan Transformasional Wali Kota dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Batam, Kepulauan Riau. Menurut Northouse dalam Tuti and Adawiyah (2020) kepemimpinan merupakan proses dimana seorang individu dapat mempengaruhi sekelompok individu lainnya guna mencapai tujuan bersama. Kadir (2018) mengatakan bahwa peran kepemimpinan diharapkan dapat menciptakan dan memberikan kondisi yang baik dalam mewujudkan visi, misi serta nilai-nilai sehingga tercapainya persatuan masyarakat dan membuat kondisi masyarakat kondusif. Seorang pemimpin yang baik dapat memberikan pengaruh terhadap anggotanya bahkan terhadap masyarakat banyak, hal ini terjadi ketika pemimpin tersebut memiliki rasa peduli terhadap keadaan sekitar dan memiliki rasa tanggungjawab, inovasi dan kreativitas yang besar untuk mengatasi berbagai macam permasalahan-permasalahan yang ada.

Seorang pemimpin dalam menjalankan kepemimpinannya pasti memiliki gayanya tersendiri. Menurut Wijaya dan Supardo (2006) gaya kepemimpinan adalah suatu proses dimana seseorang dapat mempengaruhi dan mengendalikan orang lain untuk mencapai suatu tugas, misi atau sasaran dengan mengarahkan organisasi tersebut dengan cara berkomunikasi, bersikap dan berinteraksi dengan baik. Terdapat berbagai macam gaya kepemimpinan, salah satunya adalah gaya kepemimpinan transformasional. Menurut Burn dalam Lestari (2017)

kepemimpinan transformasional merupakan tipe pemimpin yang ideal dalam penyelenggaraan pemerintah serta pemimpin yang diharapkan masyarakat, karena kepemimpinan transformasional memberikan pengaruh yang besar bagi sumber daya manusia disuatu organisasi dengan cara memberikan dorongan, menciptakan ide kreatif dan inovatif serta memberikan motivasi kerja yang tinggi kepada bawahan sehingga tercapainya tujuan bersama. Selain itu menurut Bashori (2019) kepemimpinan transformasional merupakan kemampuan yang dimiliki pemimpin dalam mengarahkan dan memberikan pengaruh dalam proses menjalankan tugas dan kewajiban yang mencakup nilai-nilai serta visi dan misi yang akan dicapai.

Kepala daerah merupakan salah satu unsur terpenting dalam penyelenggaraan kebijakan pemerintah daerah. Menurut Idrus (2019) kepala daerah merupakan seorang pemimpin yang diberikan amanah atau tugas dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan serta memiliki wewenang dalam membuat kebijakan serta mengambil tindakan tertentu didalam keadaan mendesak yang dibutuhkan di daerah tersebut. H.Muhammad Rudi, S.E, M.M merupakan Wali Kota Batam ketiga yang menjabat pada periode 2016-2021. Pada masa pemerintahannya bapak Rudi sudah banyak membuat kebijakan-kebijakan, salah satunya membuat kebijakan dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Moenir (2006) adalah semua kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang yang dilandasi oleh faktor material melalui prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kebutuhan

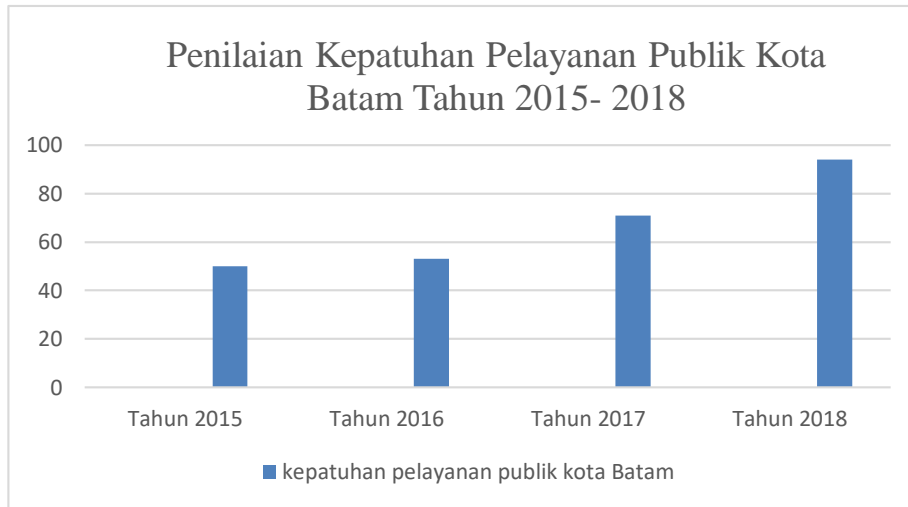
orang lain yang sesuai dengan haknya. Selain itu menurut Hardiansyah (2011) pelayanan merupakan kegiatan guna memenuhi kebutuhan orang lain dengan memberikan pelayanan yang memberikan rasa kepuasan terhadap layanan tersebut. Sedangkan menurut Rasyid dalam Resdiana (2016) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan atau melayani kebutuhan masyarakat yang mempunyai kepentingan atau keperluan pada organisasi sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, dimana pelayanan ini diberikan untuk orang banyak bukan untuk diri sendiri sehingga dapat menciptakan setiap masyarakat dapat mengembangkan kemampuannya.

Pada pelayanan publik salah satu aspek penting yang harus ditingkatkan adalah kualitas pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan publik yang berkualitas akan memberikan dampak baik bagi kebutuhan dari penerima layanan. Kualitas pelayanan menurut Lewis dan Booms dalam Anwar (2015) merupakan pengukuran sejauhmana keberhasilan penyampaian layanan yang diberikan, dimana penyediaan layanan yang berkualitas yang diberikan dapat menyesuaikan dengan harapan pengguna layanan dengan menggunakan landasan kerja yang konsisten. Sedangkan menurut Dwiyanto (1995) kualitas pelayanan menjadi bagian penting dalam menjalankan pelayanan publik, kualitas pelayanan seringkali membentuk *image* masyarakat terhadap pelayanan publik tersebut. Jadi penyedia layanan publik harus memberikan pelayanan yang berkualitas agar terciptanya *image* yang baik dimata masyarakat karna penyedia layanan publik berhasil menyelesaikan kebutuhannya.

Pada Penyelenggaraan pelayanan publik menurut Moenir (2006) memiliki beberapa faktor- faktor yang mempengaruhi jalannya pelayanan publik itu sendiri, yang pertama faktor Kesadaran, faktor kesadaran merupakan suatu keadaan pada seseorang dari berbagai pertimbangan sehingga memperoleh keyakinan, ketenangan dan keseimbangan jiwa yang bersangkutan. Kedua faktor Aturan, faktor ini merupakan aspek penting dalam segala tindakan dan kegiatan orang. Jadi aturan ini buat untuk ditaati, dipatuhi oleh masyarakat. Keempat faktor Struktur Organisasi, struktur organisasi yang dimaksud merupakan adanya pengaturan mekanisme kinerja yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Kelima faktor Kemampuan dan Keterampilan, faktor ini juga dapat memenuhi jalannya pelayanan publik karena dengan adanya kemampuan dalam menjalankan tugas dan memiliki keterampilan yang memadai maka pekerjaan yang dilakukan akan berjalan cepat dan tepat. Terakhir faktor Sarana Pelayanan, sarana pelayanan yang dimaksud adalah tersedianya perlengkapan dan fasilitas penunjang pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah Kota Batam sudah berjalan dengan baik dan benar, namun perlu adanya monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh pihak ketiga seperti monitoring dan evaluasi yang dilakukan oleh Ombusman Republik Indonesia untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Ombudsman Republik Indonesia melakukan penilaian kepatuhan pelayanan publik setiap tahunnya, dan berikut adalah hasil penilaian kepatuhan pelayanan publik Kota Batam yang akan ditunjukkan dengan grafik seperti berikut:

Gambar 1.1 Grafik Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik Kota Batam Tahun 2015-2018



(Sumber: Ombusman RI)

Berdasarkan hasil penilaian kepatuhan yang dilakukan Ombusman Republik Indonesia pada grafik di atas menunjukkan bahwa peningkatan indeks kepatuhan pelayanan publik Kota Batam tentu tidak bisa lepas dari pengaruh kepemimpinan Wali Kota Batam dalam mengelola dan memberikan inovasi pada pelayanan publik Kota Batam. Pada kepemimpinan Wali Kota sebelumnya, Indeks kepatuhan pelayanan publik Kota Batam masih terbilang rendah terbukti di tahun 2015 hanya sebesar 50,50% dan tahun 2016 sebesar 53,14% yang diartikan masih pada zona kuning. Namun semenjak kepemimpinan bapak Rudi sebagai Wali Kota Batam di Tahun 2017 indeks kepatuhan pelayanan publik secara signifikan meningkat menjadi 71,03%, bahkan dengan adanya inovasi Mall Pelayanan Publik Kota Batam yang dibentuk pada awal kepemimpinan Bapak Rudi, indeks kepatuhan Pelayanan

Publik Kota Batam semakin meningkat mencapai angka 93,82% dan masuk pada zona hijau kepatuhan pelayanan publik.

Pemerintah Kota Batam dibawah kepemimpinan bapak Rudi memiliki trobosan untuk meningkatkan pelayanan publik dengan membuat beberapa kebijakan seperti dibentuknya Mal Pelayanan Publik Kota Batam yang menciptakan pelayanan publik satu pintu yang sangat memudahkan masyarakat khususnya masyarakat Kota Batam dalam menerima layanan. Mal pelayanan publik berada di Gedung Sumatra Expo, Batam center. Mal pelayanan publik Kota Batam terdiri dari beberapa layanan publik seperti layanan samsat, Imigrasi, Bea cukai, BPJS kesehatan, ATB, Telkom, Kejaksaan, Badan POM, pelayanan Pajak dan masih banyak layanan lainnya. Mall pelayanan publik ini juga dapat diakses melalui online dengan cara membuka website.

Trobosan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Batam dengan membuat Mal Pelayanan Publik mendapatkan apresiasi besar, pada tanggal 25 februari 2019 di Jakarta Wali Kota Batam yaitu bapak Rudi mendapatkan 2 penghargaan yang diberikan oleh kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan tinggi. Penghargaan pertama yang didapatkan adalah kategori Best Wali Kota dan pengahargaan kedua yaitu Best Innovition on Metropolitan dan Big Government 2019. Selanjutnya itu pada tanggal 1 november 2019 pemerintah Kota Batam juga mendaptakan penghargaan yang diberikan oleh Anugerah Gatra 2019 dengan tema inovasi pembangunan dan layanan publik, selain itu pada tanggal 22 juni 2020 Pemerintah Kota Batam juga mendapatkan juara favorit di lomba inovasi daerah dalam tatanan normal baru, pada lomba tersebut

poin utama dalam inovasi yaitu pemanfaatan teknologi informasi atau digitalisasi pelayanan, pemerintah Kota Batam berkerjasama dengan melibatkan seluruh organisasi perangkat daerah seperti Dinas kebudayaan dan pariwisata, Dinas kesehatan, Dinas kominfo dan beberapa Dinas lainnya.

Penghargaan yang didapatkan pemerintah Kota Batam ini tidak terlepas dari Inovasi dan motivasi yang diberikan Wali Kota Batam bapak Rudi ke para penyelenggara pelayanan publik untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Adanya fenomena tersebut menarik perhatian peneliti untuk mendalami lebih lanjut mengenai bagaimana aktualisasi ”kepemimpinan Transformasional Wali Kota Batam dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Batam tahun 2019-2020”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah : Bagaimana Gaya Kepemimpinan Transformasional Wali Kota dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Batam tahun 2019- 2020 ?

C. Tujuan

Untuk mengetahui Gaya Kepemimpinan Wali Kota dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Batam Tahun 2019- 2020

D. Manfaat Penelitian

Setelah proses penelitian ini terlaksana, penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pengembangan keilmuan pemerintahan terutama dalam hal kepemimpinan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang sesuai dengan pembahasan yaitu tentang kepemimpinan baik untuk pelajar maupun mahasiswa.

E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan hasil penelitian sebelumnya yang memiliki kegunaan sebagai landasan teori untuk mengkaji lebih dalam mengenai fenomena yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan tinjauan pustaka berupa sepuluh jurnal ilmiah yang relevan dengan topic pembahasan penelitian.

Fanani Dkk (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Kepemimpinan Transformasional Sektor Publik” menjelaskan bahwa masyarakat Indonesia sangat membutuhkan pemimpin yang memiliki tipe kepemimpinan transformasional dikarenakan masyarakat Indonesia yang mengalami krisis kepercayaan yang disebabkan karena maraknya korupsi, kolusi dan nepotisme. Dalam kepemimpinan transformasional memiliki kemampuan dalam mengkomunikasikan visi dan misi secara efektif kepada seluruh pegawai atau bawahan, memberikan inspirasi dan motivasi bahwa kepentingan ini merupakan kepentingan bersama bukan kepentingan pribadi sehingga mereka para pegawai melakukan pekerjaannya menjadi lebih produktif. Penelitian ini berfokus pada bagaimana kemampuan pemimpin transformasional dalam memberikan ide atau gagasan untuk kemajuan dan kesejahteraan masyarakat.

Tuti & Adawiyah (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Kepemimpinan Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini Sebagai Model Birokrasi Efektif” menjelaskan bahwa kepemimpinan Tri Rismaharini merupakan tipe kepemimpinan demokratik dikarenakan jabatan yang ia miliki berdasarkan hasil pilihan masyarakat, disisi lain memiliki empati yang sangat besar terhadap masyarakat seperti memiliki sikap sederhana, jujur, merakyat dan peduli. Pada kepemimpinan Tri Rismaharini sudah banyak sekali inovasi dan penghargaan yang dicapai, salah satunya adalah memenangkan penghargaan piala adipura kategori Kota Metropolitan. Penelitian ini juga menitikberatkan pada bagaimana birokrasi bisa menjadi efektif dibawah kepemimpinan Wali Kota Tri Rismaharini dengan metode penelitian kualitatif.

Bashori (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta” mengatakan bahwa gaya kepemimpinan transformasional sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja dikarenakan pemimpin memiliki sifat yang saling mendukung dan memberi motivasi pada bawahannya untuk saling berkerja sama dalam mencapai tujuan bersama dan pada akhirnya sangat berpengaruh pada kesejahteraan bawahannya. Secara garis besar penelitian ini menganalisis tentang bagaimana konsep kepemimpinan transformasional sangat berpengaruh kepuasan kerja karyawan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Ramadani (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Kepemimpinan Transformasional (Studi Kasus Dinas Koperasi Dan Umkm Kota Semarang)” mengatakan bahwa ada empat aspek yaitu ketabahn, pencitraan yang positif, energy yang terpelihara dan memiliki kepercayaan tinggi, serta mendapatkan beragam penghargaan yang membuat Dinas koperasi dan usaha mikro kecil menengah memiliki kepemimpinan tipe transformasional yang juga sangat memberikan pengaruhnya untuk meningkatkan kinerja birokrasi. Peneliti juga melihat bahwa dalam kepemimpinan Dinas koperasi dan usaha mikro kecil menengah masih kurang memberikan motivasi kepada para pegawai mengakibatkan para pegawai hanya bekerja sebatas administratif yang seharusnya juga mampu tanggap akan kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

Rinando & Mukti (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Kepemimpinan Transformasional Dan Transaksional Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening” menjelaskan bahwa kepemimpinan transformasional dan transaksional sangat memberikan pengaruh cukup baik seperti dengan adanya kesadaran diri dari para karyawan untuk melakukan perkembangan, memunculkan rasa loyalitas dan rasa tidak ingin mengecewakan atasan maupun perusahaan. Dikarenakan kepemimpinan transformasional dan transaksional sangat memberikan motivasi dan memberi contoh dengan mendapatkan berbagai macam prestasi sehingga kinerja karyawan membaik.

Kadir (2018) dalam penelitian yang berjudul “Analisis Gaya Kepemimpinan Wali Kota Pada Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan”

menjelaskan bahwa gaya kepemimpinan Wali Kota Tidore Kepulauan memiliki tipe kepemimpinan yang mampu mengkomunikasikan visi dan misi kepada semua anggota, memiliki sikap terbuka dan mudah berinteraksi sehingga bawahannya merasa senasib dan seperjuangan dalam mencapai tujuan bersama, dan memiliki sifat kepatern atau yang sering dikenal dengan paternalistic. Peneliti juga melihat bahwa peranan adat istiadat yang sangat kuat membuat kepemimpinan Wali Kota Tidore Kepulauan ini sangat memiliki tipe kepatern yang mendominasi. Penelitian ini berfokus pada bagaimana gaya kepemimpinan dapat mempengaruhi peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pembangunan.

Lestari (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Kepemimpinan Transformatif Dalam Membangun Budaya Kewargaan: Studi Kepemimpinan Ridwan Kamil Di Kota Bandung” menjelaskan bahwa kepemimpinan ridwan kamil dalam menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan dengan tipe kepemimpinan yang tranformatif yang dimna sangat terbuka, dinamis, memiliki komunikatif yang menarik dan memiliki berbagai prestasi. Peneliti juga melihat adanya motivasi yang diberikan kepada bawahannya dengan maksud merangkul agar bisa bersama-sama dalam mencapai tujuan. Dimana pada kepemimpinan ridwan kamil ini menginginkan adanya keterlibatan masyarakat dalam penataan tata Kota, yang dimana jalinan komuikasinya dilakukan dengan menggunakan media sosial. Penelitian ini berfokus pada bagaimana mana dalam kemimpinan tranformatif Ridwan Kamil dapat berpengaruh dalam pembangunan budaya politik untuk mencapai demokrasi yang diharapkan.

Putri & Haryanti (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Gaya Kepemimpinan Transformasional Kepala Desa Karangpatihan dalam Mengatasi Permasalahan Tungarahita di Desa Karangpatihan Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo (Studi Kajian Inovasi Pelayanan Publik)” menjelaskan bahwa terdapat beberapa dimensi dalam suatu kepemimpinan yang bisa digabungkan dan membentuk beberapa faktor antara lain yaitu pertama orang, orang merupakan cara pembeda antara pemimpin dan yang dipimpin, kemudian bagaimana seorang pemimpin berkomunikasi kepada seluruh anggota, terakhir bagaimana seorang pemimpin dapat merangkul masyarakat untuk peduli terhadap sesama dan lingkungan agar dapat memenuhi sasaran yang ingin dicapai.

Suranto & Laha (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Kepala Daerah Terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Maluku Utara” menjelaskan bahwa kepemimpinan transformasional kepala daerah Maluku utara termasuk dalam kategori rendah karena kurang mentransformasi sikap didalam pengambilan keputusan, namun dalam menjalankan kepemimpinannya sangat memperhatikan pegawai dan sangat menamamkan nilai-nilai agama didalamnya. Peneliti juga menambahkan seharusnya para pegawai mempunyai integritas serta memperbaiki kualitas dan kuantitas sesuai dengan keilmuan agar mewujudkan pelayanan publik yang terbuka dan bersaing tinggi.

Zuhriyati (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “Kepemimpinan Transformasional di Kota Yogyakarta Selama Era Herry Zudianto”

menjelaskan bahwa dalam kepemimpinan Herry Zudianto memiliki empat dimensi, yaitu terdiri dari motivasi, pertimbangan individual, ideal pengaruh serta stimulasi intelektual. Aktivitas sosial politik sangat sinkron terhadap kepemimpinan yang dimana itu sangat berpengaruh terhadap etesitas organisasi yakni inovasi dan budaya politik dalam pelaksanaan kebijakan. Penelitian ini menganalisis tentang bagaimana penerapan konsep kepemimpinan transformasional dan memberikan pengaruh terhadap kinerja organisasi.

Berdasarkan hasil dan karakteristik penelitiannya, penelitian-penelitian diatas lebih fokus pada pengaruh gaya kepemimpinan Transformasional terhadap kinerja pegawai serta motivasi kerja. Oleh karena itu, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah letak pada objek analisisnya dimana penelitian ini melihat bagaimana kepemimpinan transformasional dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

F. Kerangka Teori

1. Gaya Kepemimpinan Transformasional

a. Definisi Kepemimpinan

Menurut Kartono (2016:51) menyatakan bahwa pemimpin merupakan seseorang yang memiliki pribadi superioritas, sehingga memiliki wibawa dan memiliki kekuasaan untuk menggerakkan orang lain dalam melakukan kegiatan bersama untuk mencapai tujuan tertentu. Maka pemimpin itu harus memiliki kelebihan sehingga mendapatkan respek, pengakuan dan dipatuhi oleh bawahannya. Kemudian menurut

Robbin dalam (Rinando dan Rahardjo 2019) menyebutkan bahwa kepemimpinan memiliki kemampuan dalam mempengaruhi suatu kelompok untuk mencapai tujuan. Pengaruh ini bisa dirasakan secara formal dan nonformal, formal seperti adanya kekuasaan diorganisasi dan nonformal.

Selain itu terdapat beberapa ahli lain yang menelaah lebih dalam mengenai makna dari kepemimpinan seperti yang dikemukakan oleh Waldo and Rawat (2004:22) kepemimpinan membawakan pengaruh begitu besar, kepemimpinan tidak dapat dihubungkan dengan posisi atau jabatan tertentu tetapi dihubungkan dengan pada kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan bersama.

b. Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan Transformasional menurut Ancok dalam (Kuswanto 2017) adalah kepemimpinan yang dapat mengembangkan inovasi, mampu memberdayakan karyawan dan organisasi ke dalam suatu pemikiran yang sama, mengembangkan visi dan misi, serta pemahaman tentang tujuan organisasi yang membawa perubahan yang terus membaik dengan pengolahan aktivitas kerja dengan memanfaatkan keahlian, kemampuan, bakat, ide dan pengalaman sehingga setiap karyawan merasa terlibat aktif dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan.

Menurut Tucker and Robert (2004:78) kepemimpinan Transformasional merupakan pola kepemimpinan yang dapat memberikan motivasi kepada karyawan dengan cara membawa cita-cita dan nilai-nilai untuk mencapai visi dan misi organisasi yang merupakan pondasi untuk membentuk kepercayaan terhadap pimpinan. Gaya kepemimpinan transformasional ini sangat focus pada bagaimana kualitas visi, misi, nilai dan ide dalam mewujudkan hubungan baik dan memberi makna yang besar untuk setiap kegiatan dan proses perubahan.

Kepemimpinan transformasional menurut Koehler & Pankowski dalam (Ramadani 2019) adalah seseorang agen perubahan yang dapat membentuk dan membangun visi dan misi organisasi secara bersama serta melakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan melakukan softskill, mengali kreatifitas dan menemukan inovasi-inovasi baru agar terciptanya motivasi kinerja yang tinggi dan lebih baik lagi, maka keberhasilan suatu organisasi sangat membutuhkan karakteristik dan skill dari pemimpin tersebut.

Kepemimpinan transformasional menurut Silalahi dalam Fanani (2020) merupakan model pemimpin yang mempunyai kelebihan dan keunggulan dalam menjaga dan membangun kepercayaan publik kepada pemerintah, dimana model kepemimpinan transformasional ini ada berdasarkan atas kepercayaan antara pemimpin dan bawahannya.

Menurut Bass dan Avolio (1994) menjelaskan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki karakteristik sebagai berikut:

1) Karismatik

Karismatik merupakan perilaku pemimpin yang menjadi salah satu kekuatan dalam perilaku kerja kepemimpinan transformasional untuk memberikan motivasi kepada bawahan agar bisa melakukan tugas lebih keras lagi agar tercapainya tujuan yang diinginkan. Seorang pemimpin yang berkarisma akan mudah dikagumi dan dihormati karena dianggap memiliki visi, misi dan nilai tinggi dalam mencapai tujuan. Hal ini menjadikan pemimpin yang berkarisma memiliki pengaruh sangat besar sehingga sangat mudah diikuti oleh bawahannya sehingga pekerjaan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemimpin tersebut. Oleh karena itu pemimpin yang karismatik memiliki beberapa unsur berikut:

- a) Kejujuran
- b) Keteladanan
- c) Beribawa
- d) Memiliki semangat yang tinggi

2) Inspirasional

Seorang pemimpin mampu memberikan inspirasi bagi bawahannya guna untuk memberikan keyakinan bahwa tujuan pasti dapat dicapai dengan cara partisipasi antara pemimpin dan bawahan bekerja sama dan melakukan komunikasi yang intens, jika ada permasalahan dan kesalahan dalam melakukan tugas diharapkan bawahan dapat belajar lagi dari kesalahan tersebut sehingga

keberhasilan dapat dicapai dengan maksimal. Pemimpin yang inspiratif dapat dilihat dari perilaku berikut:

- a) Memberikan inspirasi
- b) Memberikan motivasi
- c) Percaya diri
- d) Meningkatkan rasa optimis

3) Stimulasi Intelektual

Stimulasi intelektual merupakan upaya pemimpin dalam memberikan dukungan dan dorongan kepada bawahnya untuk lebih kreatif dan inovasi dalam menghadapi persoalan dengan cara pandang yang baru. Sehingga bawahan dapat memecahkan permasalahan secara teliti dan mendapatkan ide-ide baru dan mendapatkan solusi dari sebuah permasalahan. Stimulasi intelektual memiliki beberapa unsur sebagai berikut:

- a) Inovatif
- b) Professional
- c) Memiliki ide kreatif

4) Konsiderasi Individu

Konsiderasi individu adalah bentuk perhatian pemimpin terhadap kebutuhan individu untuk meningkatkan prestasi dan perkembangan kinerja tentu saja dengan komunikasi yang lancar kepada pemimpin. Pemimpin berusaha memotivasi bawahannya untuk berpikir kedepan dan menemukan gagasan terbaru dalam

mengembangkan potensi individu masing-masing, pemimpin akan melakukan pengawasan kepada bawahannya dengan tindakan konsultasi. Konsiderasi individu memiliki beberapa unsur sebagai berikut:

- a) Toleransi
- b) Adil
- c) Partisipatif
- d) Pelatihan dan pemberdayaan anggota

2. Kualitas Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Pasolong (2011) merupakan semua kegiatan yang dilakukan oleh pemberi jasa pelayanan yaitu pemerintah kepada sejumlah manusia yang setiap kegiatannya menguntungkan suatu kumpulan dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada benda fisik. Sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih (2012) pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan, baik pelayanan berupa barang maupun pelayanan berupa jasa yang dimana prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan, sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat atau upaya penyelenggaraan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Kepman PAN nomor 25 tahun 2004 menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai pemenuhan

kebutuhan yang dibutuhkan oleh penerima layanan. Adapun definisi lain tentang pelayanan publik seperti menurut Surjadi (2012) pelayanan publik adalah segala upaya suatu Negara guna untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga Negara seperti pelayanan jasa, pelayanan barang dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam memberikan pelayanan harus memiliki asas-asas pelayanan publik seperti berikut:

1) Transparansi

Transparansi merupakan suatu keterbukaan atau ketidak adanya rahasia sebuah pemerintah atas semua tindakan yang dilakukan dan kebijakan yang diambil, sehingga rakyat tahu bagaimana kerja pemerintah. Sehingga terciptanya kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah.

2) Akuntabilitas

pertanggungjawaban mengenai integritas, mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan serta pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pemimpin atau perwakilan dalam sebuah institusi baik itu pemerintah daerah maupun pemerintah desa.

3) Kondisional

Kondisional yaitu menyesuaikan dengan kondisi dan kemampuan dalam melakukan pelayanan dengan tetap mengedepankan prinsip efektifitas dan efisien.

4) Partisipatif

Partisipatif merupakan dorongan dari masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dengan memberikan saran, mencurahkan aspirasi demi mewujudkan kebutuhan masyarakat.

5) Kesamaan hak

Kesamaan hak ini juga dimaksudkan dengan tidak adanya diskriminasi atau membedakan dalam hal apapun seperti agama, suku, ras, gender, golongan dan status ekonomi.

6) Keseimbangan hak dan kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban merupakan kesetaraan dalam memberikan pelayanan dan penerima pelayanan harus mendapatkan apa saja dalam memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Riyan (2018) merupakan kondisi yang memiliki hubungan dengan sebuah pelayanan berupa pelayanan barang, pelayanan jasa yang dimana merupakan proses lingkungan dalam memenuhi kebutuhan yang diharapkan. Selain itu menurut Zauhar (2005) kualitas pelayanan merupakan penyesuaian pada rincian-rincian yang dimana kualitas

pelayanan ini dilihat sebagai keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan dengan terus mengontrol jalannya pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Menurut Sampara (2000) kualitas pelayanan adalah standar yang harus dicapai seseorang atau sekelompok organisasi yang memberikan pelayanan, kualitas pelayanan ini menjadi dasar atas kualitas sumber daya manusia, kualitas kerja, proses dan hasil yang berwujud barang dan jasa. Yang dimana hasil ini dapat memuaskan dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

Selanjutnya untuk mengukur apakah pelayanan publik dapat dikatakan pelayanan yang memiliki kualitas baik atau tidak, menurut parasumanan dalam Tjiptono (2012) kualitas pelayanan harus diukur dengan beberapa kriteria sebagai berikut:

1) Bukti nyata (*tangible*)

Bukti nyata yang dimaksud merupakan bukti fisik yang dapat menunjang berjalannya pelayanan publik seperti penampilan, fasilitas sarana dan prasarana dan keadaan lingkungan yang menjadi bukti nyata yang dapat diberikan.

2) Keandalan (*reliability*)

Keandalan yaitu kemampuan yang dimiliki dari unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dapat terselesaikan dengan tepat dan terpercaya, serta adanya ketepatan waktu dan penyamarataan pelayanan untuk masyarakat.

3) Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat serta memberikan informasi yang jelas.

4) Jaminan (*assurance*) Jaminan yang dimaksud adalah dimana penerima layanan mendapatkan kepercayaan dari para pegawai yang memberikan kesopansantunan dan kompetensi.

5) Empati (*empaty*)

Empati merupakan tindakan emosional dari pemberi layanan kepada penerima layanan seperti berkomunikasi, peduli dan memberi perhatian serta memahami kebutuhan pelanggan.

G. Definisi Konseptual

1. Kepemimpinan Transformasional

Kepemimpinan transformasional merupakan Gaya kepemimpinan yang sangat memperhatikan bawahannya agar terus berkembang, kreatif dan inovatif dengan cara pemimpin memberikan motivasi, menginspirasi dan mentransformasikan nilai-nilai dan visi misi agar tercapainya tujuan bersama.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang harus dipenuhi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar pelayanan yang diberikan dapat dengan cepat dan tepat guna memenuhi kebutuhan dan harapan dari penerima layanan.

H. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan batasan pengertian yang akan dijadikan sebagai pedoman untuk melakukan penelitian. Definisi operasional berdasarkan data serta teori yang sudah dijelaskan secara jelas maka konsep tersebut akan didefinisikan dengan cara merubah menjadi variable, perlu adanya batasan penelitian agar penelitian menjadi fokus. Berikut adalah batasan penelitian yang digunakan seperti berikut:

1. Kharismatik

- Jujur dalam memberikan kejelasan informasi dari layanan publik
- Sikap teladan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
- Beribawa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik
- Semangat Tinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

2. Inspirasional

- Insipratif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik
- Memotivasi pemberi layanan agar memberikan pelayanan yang tepat dan cepat
- Sikap Percaya diri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik
- Sikap Optimis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

3. Stimulasi Intelektual

- Inovatif dalam menyediakan fasilitas sarana dan prasarana dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

- Sikap Professional dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan ketepatan waktu
 - Kreatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik
4. **Konsiderasi Individu**
- Toleran dalam memahami pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik
 - Sikap adil dalam penyetaraan pelayanan
 - Partisipatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik
 - Memberikan pelatihan dan pemberdayaan anggota untuk meningkatkan kompetensi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2006) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian yang dilakukan untuk memahami dan mempelajari permasalahan yang dialami oleh subjek penelitian seperti tindakan, perilaku, persepsi, dan motivasi. Dalam penelitian kualitatif perlu adanya pemahaman dari peneliti melalui gejala sosial, objek dan lingkungannya.

Peneliti mengumpulkan data-data penelitian dari tulisan-tulisan, dokumen, maupun wawancara terhadap beberapa narasumber seperti Wali Kota, opd terkait maupun tokoh-tokoh masyarakat. Rangkaian proses ini dilakukan untuk mendapatkan hasil data yang dapat digunakan untuk

menjawab rumusan masalah mengenai Kepemimpinan Transformasional Wali Kota dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Batam.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian berlokasi di Kota Batam, Kepulauan Riau.

3. Jenis Data

Terdapat dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yakni data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data utama yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi langsung dilapangan. Peneliti mengumpulkan data primer dari narasumber yang merupakan subjek penelitian diantaranya adalah Wali Kota, pegawai dan tokoh masyarakat.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan yang digunakan untuk penunjang dan pelengkap dari data primer, data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan seperti buku, artikel, jurnal, media massa, undang-undang, peraturan pemerintah dan lain-lain.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung yang berkaitan dengan topic penelitian

seperti kepemimpinan transformasional. Menurut Nawani dan Martini (1992) observasi merupakan pengamatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang terlihat dalam suatu gejala yang terdapat pada objek penelitian. Observasi dilakukan di Kota Batam, Kepulauan Riau agar dapat membantu peneliti dalam menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan dari penelitian ini.

b. Wawancara

Penelitian ini memperoleh data dengan melakukan wawancara dengan beberapa narasumber dengan mengajukan beberapa pertanyaan terstruktur berdasarkan pedoman wawancara yang disusun secara sistematis untuk mengumpulkan dan mendapatkan data yang lebih akurat. Menurut Sugiyono (2013:194) wawancara merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti akan melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan peneliti juga mendapatkan informasi yang lebih mendalam dari responden.

Narasumber wawancara yang dipilih diambil dari pihak-pihak yang berkaitan dengan proses penyelenggaraan pelayanan publik dan pihak-pihak yang lebih dekat dengan subjek penelitian (Wali Kota), dalam penelitian ini narasumber terdiri dari:

- 1) H.Jefridin Hamid, Sekertaris Daerah Kota Batam
- 2) Firmansyah, S.Sos. M.Si. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam

- 3) Rustam Efendi S.E, Msi. Kepala Dinas Perhubungan Kota Batam
- 4) Dewi Rufianti Sekertaris Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil
- 5) Irwansyah, Humas Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Batam
- 6) Muhammad Iqbal, Kabid Pengembangan Aparatur Kota Batam
- 7) Rudi Panjaitan, Staff Wali Kota
- 8) Jefi Candra, LSM Lambung Informasi Rakyat
- 9) Serta 4 Orang Masyarakat

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumentasi ini merupakan teknik pengumpulan melalui dokumen, buku, jurnal, berita yang berkaitan dengan tema atau topik penelitian. Teknik dokumentasi ini akan melakukan pengamatan fenomena dari objek yang diteliti dari berbagai dokumen, yang bisa berupa teks tertulis, gambar, artefac ataupun berupa biografi dan sejarah kehidupan.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses mengolah dan menata secara sistematis dari berbagai data yang bersumber dari wawancara, kajian dokumen dan pengamatan lapangan yang menghasilkan suatu laporan

temuan penelitian. Data mengenai Gaya kepemimpinan Wali Kota dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Batam, Kepulauan Riau akan dianalisis melalui tahapan sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pembentukan analisis yang menyederhanakan, menajamkan, mengolongkan, pengabstrakan dan tranformasi dari data kasar yang tertulis dalam catatan di lapangan serta membuang yang tidak perlu sehingga data-data yang diperoleh dapat dibuat kesimpulan- kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverivikasi. Kegiatan reduksi data akan berlangsung terus menerus selama proses penelitian berlangsung.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan sumber informasi yang menjadikan dasar pijakan pada peneliti untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan yang disajikan dalam bentuk teks naratif, table, grafik dan lain-lain berdasarkan hasil reduksi data.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahapan verifikasi atau proses terakhir dalam Analisa data. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan pembahasan ulang mengenai inti dan penjabaran dari reduksi data dan pengumpulan data.