

**PERAN KEPEMIMPINAN DALAM PELAYANAN PUBLIK  
(STUDI DI DESA LANDUNGSARI, KECAMATAN DAU, KABUPATEN  
MALANG)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik**



**OLEH**

**AGUSTINA IRMAYANTI AMBU KAKA**

**NIM : 2017210010**

**KONSENTRASI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGGA DEWI MALANG  
2021**

## **RINGKASAN**

Sering sekali kita mendengar kata kepemimpinan atau leadership adalah ilmu yang mempelajari atau di terapkan di dalam kegiatan sosial mempunyai fungsi dan tupoksi dari berbagai bidang untuk mengembangkan sistem pelayanan administrasi di setiap lini organisasi atau perusahaan Swasta maupun Negri. Hal- hal yang perlu di jadikan dalam ide maupun gagasan yang perlu di terapkan seorang pemimpin perlu di jadikan patokan keberhasilan suatu organisasi melalui berbagai bidang kinerja melalu niat, tekad, kerjasama, miskomunikasih harus terjalin baik dalam diri invidu manager dan bawahan dalam merancang sistem misi-misi sehingga tujuan dari misi tersebut boleh tercapai. Bagaimana pemimpin harus tetap mengontrol, memotivasi, mengarahkan, membimbing sistem- sistem yang belum terlalu di mengerti atau di pahami oleh bawahan sehingga tidak terjadinya kegagalan dalam organisasi tersebut dikemudian harinya. Dalam menyimpulkan persoalan dari peran kepemimpinan dalam pelayanan publik wajib di lakukan dengan cara ketegasan aturan, kedisiplinan dan kerja keras dalam mengerjakan tugas tanggung jawab yang di embankan pemimpin maupun bawahan dan hasil akhirnya setiap pelayanan akan meningkatkan kualitas dan tetap stabil dan bersaing di setiap pemerintahan tersebut.

**Kata kunci:** Peran Kepemimpinan, Pelayanan Publik

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Didalam organisasi perlu pondasi kuat yang wajib mengembangkan, mengayomi sistem pelayanan publik mulai dari siapa sih yang memimpin organisasi tersebut,? siapa saja yang bisa mengelolah kestabilan atau meningkatkan proses pelayanan. Dari berbagai pertanyaan tersebut kita bisa berpikir secara integritas setiap pemimpin wajib punya ide atau caranya masing-masing untuk menerapkan kreatif untuk meningkatkan pelayanan publik ke masyarakat dengan cara mempermudah dalam menguruskan berkas-berkas atau dokumen, mempersiapkan fasilitas umum, seperti teknologi di kantor seperti komputer, jaringan internet, wifi, kendaraan dan lain-lain. Menurut ahli Wahjosumidjo (2015:21) kepemimpinan adalah pola-pola interaksi hubungan kerjasama antara kepemimpinan dengan bawahan dalam proses kegiatan pelayanan publik di dalam instansi pemerintahan. Menurut Lewis (2017:2) pelayanan masyarakat menjadi hal yang paling utama dan penting karena berhubungan dengan komunitas masyarakat yang sangat sebagai sebuah organisasi harus memainkan perannya insitus terdepan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat. Kesuksesan dalam setiap desa tergantung dari kepemimpinannya setiap pemimpin mempunyai intelektual yang berbeda dalam menggerakkan roda organisasi di desa dengan cara berbagai macam strategi atau visi misi desa yang mau di rencanakan untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan publik yang baik.

### **1.2.Rumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah masalah apa yang perlu kita jawab dari penelitian lapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi singga masalah tersebut akan terjawab dari judul skripsi ini.

1. Apakah perlu diterapkan peran Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik Di Desa Landungsari?
2. Jelaskan apa saja faktor pendukung dan Penghambat Peran Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik Di Desa Landungsari?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah menjawab rumusan masalah yang telah di buat, sehingga tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menjelaskan kinerja Peran Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik Di Desa Landungsari.
2. Mencari tahu faktor pendukung dan penghambat Peran Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik Di Desa Landungsari.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Apa saja manfaat dari suatu proses pembelajaran dan nilai tambah dari penelitian yang telah dilakukan. Maka manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat praktis adalah sebagai sumbangan ilmu kepada pembaca yang ingin memahami peran kepemimpinan dalam pelayanan publik.
2. Manfaat akademis adalah hal yang perlu di kembangkan kembali membahas peran kepemimpinan dalam pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan menambahkan wawasan pengetahuan sekaligus sebagai referensi dalam melakukan pengembangan penelitian terkait.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Danim, Sudarwan. 2014. Motivasi Kepemimpinan Dan Efektivitas Kelompok. Pt Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Dharma. 2015. Mengemukakan Bahwa Paling Sedikit Terdapat Empat Faktor Internal Yang Mempengaruhi Gaya Kepemimpinan.
- Hayat 2017: 51. Peran kepemimpinan dalam pelayanan publik adalah merupakan peran yang sangat berpengaruh dalam setiap organisasi,
- Hasibuan, Malayu Sp. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hersey. 1995. Seorang Pemimpin Harus Memahami Kematangan Bawahannya.
- Jackson. 2000. Mengemukakan Bahwa Kinerja Adalah Hasi Kerja Yang Dicapai Seseorang Atau Sekelompok.
- Kartono. 2013. Mengemukakan Kepentingan  
lewis ( 2017:21). Pelayanan masyarakat menjadi hal yang paling penting karena berhubungan dengan komunitas masyarakat
- Sedarmayanti. 2011. Membangun Dan Mengembangkan Kepemimpinan Serta Meningkatkan Kinerja Untuk Meraih Keberhasilan. PT. Refika Aditama, Bandung
- Setiawan. 2011. Gaya Kepimpinan Berasal Dari Kata Discipline Yaitu Seorang Yang Belajar Dari Atau Secara Sukarela Mengikuti Seorang Pemimpin Pemerintah Pendekatan Moral, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sudarwan Danim. 2014. Kepemimpinan Adalah Setiap Perbuatan Yang Dilakukan Oleh Individu Atau Kelompok.
- Sugiyono. 2016, Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D), Alfabeta, Bandung
- Suradinata, Ermaya. 1997. Kepemimpinan Adalah Kemampuan Seorang Pemimpin Untuk Mengalihkan.
- Sutisna Widjaja. 2010. Gaya Kepemimpinan Birokrasi Yang Adaptif Terhadap Perubahan Terutama Dalam Pelayanan Masyarakat.
- Tasik Malaiya Thoha, 2010. Mengartikan Bahwa Kepemimpinan Adalah Aktivitas Untuk Mempengaruhi Orang-Orang Supaya Diarahkan Mencapai Tujuan

Organisasi.

Wahjosumidjo (2015:17) kepemimpinan diterjemahkan kedalam istilah sifat- sifat, perilaku pribadi, pengaruh terhadap orang lain,

Wahjosumidjo. 2015. Kepemimpinan Di Terjemahkan Kedalam Istilah Sifat- Sifat, Perilaku Pribadi

Winardi. 1990. Bahwa Pemimpin Terdiri Dari Pemimpin Formal (*Formal Leader*) Dan Pemimpin Informal (*Informal Leader*)

### **Undang-undang**

Undang-undang nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.