

**MANAJEMEN KINERJA DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA JEDONG**

**(Studi Pada Kantor Desa Jedong Kabupaten Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana**

**Administrasi Publik**



**OLEH:**

**CLAUDIA IREN**

**NIM. 2019210078**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi  
MALANG**

**2023**

**MANAJEMEN KINERJA DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA JEDONG  
(Studi Pada Kantor Desa Jedong Kabupaten Malang)**

**SKRIPSI**

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

**OLEH:**

**CLAUDIA IREN**

**NIM. 2019210078**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI  
MALANG**

**2023**

**CLAUDIA IREN, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK, 2023  
MANAJEMEN KINERJA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR DESA JEDONG**

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Sugeng Rusmiwari, M.Si

Dosen Pembimbing Pendamping : Dewi Citra Larasati.,S.AP.,M.Si

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang. Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif, dalam mengumpulkan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi, teknik sampel yang digunakan adalah teknik purposive sampling dalam pengumpulan data melalui wawancara dengan informan di desa jedong yaitu Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pelayanan, Staff Pelayanan Dan Masyarakat. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen kinerja dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor desa jedong kecamatan wagir kabupaten malang sudah dikatakan cukup baik, penilain ini dilihat dari indikator kinerja yaitu Kualitas Kerja (*Quality Of Work*), Ketepatan Waktu (*Promptness*), Inisiatif (*Initiative*), Kemampuan (*Capability*), Komunikasi (*Communication*). Adapun Faktor pendukung dalam penelitian ini yaitu kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai. Sedangkan faktor penghambat yaitu adanya pelayanan yang tertunda dikarenakan server website error.

**Kata Kunci** : *Manajemen Kinerja, Pelayanan Publik.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Tiap manusia pada umumnya tidak akan dapat lepas dari istilah layanan, bahkan dapat dinyatakan bahwa layanan ini tidak akan dapat lepas dari kehidupan manusia. Masyarakat akan selalu memerlukan layanan publik yang disediakan pihak pemerintah dengan kualitas yang baik, meskipun tuntutan acapkali tidak selaras dengan apa yang diekspektasikannya, hal ini dikarenakan bahwa layanan yang selama ini terjadi sangatlah tidak memadai. Sebagaimana termaksud pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Bab I (1) menyebutkan bahwa pelayanan publik didefinisikan dengan suatu aktivitas ataupun serangkaian aktivitas dalam upayanya untuk mencukupi persyaratan layanan yang selaras dengan peraturan undang-undang untuk rakyat Indonesia dan seluruh penduduk untuk layanan jasa, barang, ataupun layanan administratif yang pihak penyedia layanan publik sediakan padanya. (2) Penyelenggara layanan publik atau Penyelenggara didefinisikan dengan semua institusi penyelenggara negara, lembaga independen atau korporasi yang dibentuk dengan berlandaskan pada perundang-undangan untuk aktivitas layanan publik, serta badan hukum yang lainnya yang dimaksudkan untuk aktivitas layanan publik. Sementara itu, layanan publik sebagaimana termaktub dalam Bab II pasal (3) ini tujuannya ialah:

- a. Terciptanya batasan serta keterkaitan hubungan yang jelas mengenai kewenangan, kewajiban, tanggung jawab serta hak untuk semua pihak yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan publik;

- b. Terciptanya sistem penyelenggaraan layanan publik yang selaras dengan beberapa asas umum dalam korporasi dan pemerintahan;
- c. Terciptanya penyelenggaraan layanan publik yang sejalan dengan aturan perundang-undangan; dan
- d. Terciptanya kepastian dan perlindungan hukum untuk masyarakat dalam upaya menyelenggarakan layanan publik.

Pelayanan publik didefinisikan dengan upaya dalam memberikan atau menyediakan layanan pada satu pihak tertentu ataupun masyarakat yang memiliki suatu kepentingan tertentu pada suatu organisasi dengan berdasarkan pada tata cara ataupun peraturan yang sebelumnya sudah ditetapkan. Pelayanan publik diartikan dengan kewajiban pemerintah dalam upayanya untuk memenuhi atau mencukupi hak dari tiap warga negaranya. Pelayanan publik ini ialah sebagai tolak ukur dari kinerja pemerintah yang terlihat dengan jelas, hal ini dikarenakan masyarakat akan dapat menilai langsung kegiatan pemerintah secara langsung sesuai yang mereka dapatkan atau terima. Mengacu uraian yang dinyatakan Ruky dalam Bintaro dan Daryanto (2017:3-4) menyebutkan bahwa manajemen kinerja ini melakukan pengumpulan terhadap berbagai definisi dari manajemen kinerja. Terdapat berbagai definisi dari manajemen kinerja yang dapat disajikan sebagaimana di bawah ini:

1. Manajemen kinerja didefinisikan dengan upaya ataupun program atau kegiatan yang dirancang untuk pihak pemimpin perusahaan lakukan agar dapat mengendalikan dan mengarahkan prestasi kerja para karyawan atau pegawainya

2. Manajemen kinerja diartikan dengan semua aktivitas yang dilaksanakan dalam suatu proses manajemen yang di dalamnya mencakup dengan proses merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengarahkan dan mengevaluasi hasil yang diberikannya.
3. Manajemen kinerja ini artinya ialah program yang diawali dengan menetapkan atau menentukan sasaran dan tujuannya, yakni kinerja yang berbentuk dengan apa yang ingin diraih atau dicapainya.

Direktorat Jenderal Anggaran dalam Bintaro dan Daryanto (2017: 4), menyebutkan bahwa manajemen kinerja didefinisikan dengan proses yang sifatnya terpadu dan strategis dalam upayanya untuk mendukung keberhasilan suatu organisasi atau korporasi dengan proses mengembangkan kinerja dari berbagai aspek yang dapat mendukung dan menunjang eksistensi dari suatu organisasi tertentu tersebut. Manajemen kinerja dalam proses penerapannya tidak hanya berorientasikan terhadap salah satu aspek tertentu, akan tetapi berbagai aspek yang terintegrasikan dalam mendukung dan mendorong berlangsungnya suatu organisasi tertentu tersebut.

Desa Jedong adalah salah satu desa di kabupaten malang. Desa Jedong memberikan pelayanan terhadap masyarakat setiap harinya, baik itu layanan administrasi, konsultasi mengenai pelayanan masyarakat hingga pembangunan. Pelayanan di bidang administrasi adalah pelayanan yang paling penting, karena berhubungan langsung dengan dokumen pribadi masyarakat. Namun pada faktanya, masih terdapat beberapa pegawai desa jedong belum mahir menggunakan teknologi elektronik sehingga menyebabkan kurang maksimalnya pelayanan yang

diberikan, karena pelayanan harus menunggu pegawai yang mahir dalam mengoperasikan teknologi elektronik pada penelitian ini diukur indikator kinerja. Peneliti juga mendapatkan data berdasarkan wawancara secara langsung dengan bapak Suheri selaku ketua RW 001 pada saat internship terkait dengan permasalahan tersebut, beliau mengatakan “seringkali masyarakat mendapatkan keterlambatannya pelayanan disebabkan tidak semuanya pegawai desa jedong yang mahir dalam mengoperasikan elektronik” sama halnya dengan permasalahan yang di dapat melalui sumber (Sumber:<http://repository.stie-mce.ac.id/726/> diakses pada tanggal 11 November 2022).

1. Mengacu pada permasalahan dan latar belakang penelitian yang peneliti paparkan tersebut, dengan ini penelitian ini ialah sebagaimana berikut **“MANAJEMEN KINERJA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA JEDONG KECAMATAN WAGIR KABUPATEN MALANG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang diatas, maka dirumuskan permasalahan yang diangkat penelitian berupa :

1. Bagaimana manajemen kinerja dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang terdapat pada Kantor Desa Jedong, Kecamatan Wagir Kabupaten Malang ?
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi manajemen kinerja dalam menyediakan layanan pada para masyarakat yang terdapat pada Kantor Desa Jedong ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada beberapa rumusan masalah penelitian yang dipaparkan tersebut, dengan ini didapatkan beberapa tujuan penelitian sebagaimana di bawah ini:

2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis manajemen kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Jedong, Kecamatan Wagir Kabupaten Malang.
3. Untuk menganalisis Faktor-faktor yang dapat memberi pengaruh manajemen kinerja dalam menyediakan layanan pada para masyarakat yang terdapat Di Kantor Desa Jedong.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian ini nantinya akan dapat berkontribusi atau bermanfaat untuk beberapa pihak, di antaranya ialah sebagaimana di bawah ini:

1. Manfaat Akademis
  - a. Ini ialah sumbangsih pemikiran yang berbentuk pengembangan ilmu pengetahuan tentang manajemen kinerja dalam meningkatkan pelayanan publik dan sebagai pengembangan Ilmu sosial dan Ilmu politik.
  - b. Sebagai bekal wawasan dalam upayanya melaksanakan pengembangan untuk pengetahuan berfikir dan belajar dalam melakukan penganalisaan untuk masalah yang terdapat dalam masyarakat.
  - c. Sebagai bahan referensi peneliti berikutnya dan menjadi bahan masukan bagi Kantor Desa Jedong.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Untuk mahasiswa, hasil penelitian ini ialah menyediakan pengetahuan dan wawasan mengenai manajemen kinerja dalam upayanya untuk menaikkan layanan publik pada Kantor Desa Jedong .
- b. Untuk masyarakat, hasil penelitian ini berguna untuk masyarakat terhadap manajemen kinerja dalam layanan publik yang sukses dilaksanakan yang sejalan dengan yang semua pihak harapkan dan inginkan, baik itu untuk masyarakat dan juga pemerintah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananta, *Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai*  
<https://pdampintar.id/blog/lainnya/ini-dia-8-cara-meningkatkan-kompetensi-karyawan/>
- Apriani, Gradila. 2020. Kinerja Aparatur Pemerintah Desa. *FOKUS: Jurnal Administrasi Publik*,18(1)
- Azwardi. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Bahasa Dan Sastra*. Banda Aceh:Syiah Kuala University Press
- Bintoro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media
- Djafri, Novianty & Syamsu Qomar Badu. 2018. Manajemen Administrasi Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Aparatur Desa Di Kabupaten Gorontalo Utara. *AKSARA: Ilmu Pendidikan Nonformal*,04(03)
- Haerana dan Bushanuddin. 2022.*Manajemen Pelayanan Publik Konseptual, Teoritis, dan Faktual*.Bandung:Widina Bhakti Persada Bandung
- Harahap, Nursapia. 2020. *Penelitian Kualitatif*. Jl. Ekarasmi Medan Sumatera Utara: Wal ashri Publishing
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik:Konsep,Dimensi,Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Keputusan menteri pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2014
- Kurniati, Widya & Irmanovika Mahmud. 2018. Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. ISSN:*Publik Jurnal Ilmu Administrasi*,6(2)
- Lidia Meti Meka. 2021. *Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Masa Pandemi Covid-19*. Skripsi : Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
- Lintjewas, Mamentu, dan Kawung. 2016. Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal: Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan* Edisi XX, 2, hal.2

- Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/ M.PAN/7/2003
- Miles, Huberman. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Source Book. Third Edition. Arizona State University, America.*
- Moleong, Lexy. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung. PT Remaja Rosdakarya
- Musdalipa, Anwar Parawangi & Ihyani Malik. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa. *KOLABORASI:Jurnal Administrasi Publik*,3(1)
- Nur Khasanah, Yuyun. 2017. *Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PR.Tunas Jaya Desa Jedong RT 01 RW 01 Kelurahan Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang.* <http://repository.stie-mce.ac.id/726/>
- Priyo. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jl.Taman Pondok Jati J 3 Taman Siduarjo:Zifatama Publisher
- Riadi, Annahl, Iskandar Ibrahim & Irvan Muzakkir. 2020. PKM Peningkatan Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *CARADDE:Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*,2(2)
- Riani. 2021. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. ISSN:*Jurnal Inovasi Penelitian*,1(11)
- ,Najmi. 2018. Kinerja Pgawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Anjir Pasar Kab.Barita Kuala. *Jurnal Administrasai Publik*,6(12)
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Solatieh. 2020. "Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Studi Di Desa Seling Kecamatan Tabir Kabupaten Merangin". Skripsi :UIN Sutha Jambi
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- \_Yusuf, Muri. 2017. *Metode Penelitian.* Jl. Tambara Raya No. 23 Rawamangun-Jakarta: Kencana
- Widianti. 2021. *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Indrasari Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar.* ISSN: 2549-1865,6(2)

Mulyono,Dody. 2017. Analisis Faktor Pendorong dan Faktror Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. Jurnal: *Mozaik*,IX(2)