

**PERAN PEMIMPIN DALAM MEMBINA DAN MEMOTIVASI PEGAWAI  
UNTUK MENINGKATKAN  
PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Kasus di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang)

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**ANDILTAN VIKTOR UMBU MUKA**

**2016210016**

**KOMPETENSI PELAYANAN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGA DEWI  
MALANG  
2021**

## RINGKASAN

Di zaman modern saat ini kemampuan suatu lembaga sangat ditentukan oleh kapasitas seorang pimpinan. Efektivitas kemampuan suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh kapasitas dari seorang pemimpin. Karena kepemimpinan merupakan gerakan untuk mempengaruhi orang-orang agar di pandu untuk mencapai misi organisasi. Peranan kepemimpinan dalam memotivasi kinerja pegawai menggambarkan salah satu elemen yang terpenting dalam suatu sistem pemerintahan dimana sistem pemerintahan adalah tempat manusia bergabung, bergandengan tangan untuk mencapai suatu misi tertentu. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif; fokus penelitian yaitu Peran Pemimpin dalam membina dan memotivasi Pegawai untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing kota Malang, Faktor Pendukung dan Penghambat yang dihadapi Pemimpin dalam Membina dan Memotivasi Pegawai untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang. sumber data yaitu data primer dan data sekunder; teknik sampling yaitu purposive sampling; teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi; Hasil penelitian yaitu Peran Pemimpin dalam Membina dan Memotivasi Pegawai untuk meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang dimana peran pemimpin dalam membina dan memotivasi pegawai agar disiplin, kreativitas, kepercayaan diri, tahan terhadap tekanan dan bertanggung jawab dimana disini pemimpin memberikan kesempatan kepada bawahan untuk menyelesaikan pekerjaan dan juga memberikan kesempatan kepada bawahan untuk memberikan masukan kepada pemimpin. Dengan kata lain peran lurah sudah berjalan dengan baik sesuai tugas dan fungsinya. Dimana dalam hal ini yang menjadi faktor pendukungnya adalah pemberian gaji dan tunjangan sedangkan yang menjadi faktor penghambat ialah kemampuan dan kemauan dari pegawai itu sendiri.

**Kata Kunci: Kinerja, Motivasi, Pegawai**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang .**

Kepemimpinan seorang Lurah dalam masa Pemerintahannya harus mempunyai impian bukan cuma mimpi saja, dimana ia harus mempunyai visi dan misi yang hendak tumbuh serta kembang dan terciptanya program- program yang hendak dicoba, style kepemimpinan Lurah di dalam Pemerintahannya berbeda beda untuk menciptakan kepercayaan masyarakat serta buat menciptakan eksistensi dan mengakomodasi kecepatan kebijakan maupun tupoksi yang dipercayakan. lurah diharapkan sanggup melaksanakan sistem pemerintahan kelurahan dengan maksimal pada saat mengamalkan pelayanan terhadap penduduk sehingga bilamana aparat kelurahan meyakinkan pekerjaan yang baik dalam pengelolaan pemerintahan kesetaraan masyarakat setempat sera keikutsertaan warga pada saat pembangunan hendak meningkat.( Silvia Aprilianti, dkk. 2015: 96- 101).

Untuk Sasmito, Cahyo beserta Meitha, Aza ( 2016) dalam jurnalnya berkata kalau Kepemimpinan yang baik dapat menekan terciptanya komunikasi yang harmonis dengan bawahan serta dapat meningkatkan perilaku disiplin dalam melakukan tugas tiap- tiap. Kepemimpinan, ketertiban dan komunikasi yang baik hendak berdampak terhadap pelayanan publik, spesialnya yang berkaitan dengan kebutuhan dasar penduduk guna terwujudnya kesejahteraan bersama.

Haryati dan Juhana, Dudung( 2013: 84- 94) dalam jurnalnya berkata kalau Motivasi ialah reaksi yang timbul dari dalam diri seseorang sebagai dorongan karena terdapatnya rangsangan dari luar yang pengaruhi buat penuhi tujuan tertentu. Keahlian motivasi orang- orang itu menggambarkan motor penggerak maupun energi penggerak yang melebihi kemampuan orang- orang lain itu buat bekerja buat terciptanya tujuan karena kepemimpinan yakni aspek yang sangat. Suatu kerjasama yang sekalipun sudah lengkap dengan orang- orangnya, jelas tujuannya sera sudah terdapat pula kegiatannya, tanpa adanya suatu kemampuan yang dapat memotivasi memusatkan dan membimbing pelaksanaanya sampai kerjasama tersebut tidak efisien.

Bagi Noack Pariaribo (2013: 11) dalam jurnalnya menerangkan jika. Dalam menjawab kepuasan kerja dari kinerja karyawan tidak terlepas dari peran pemimpin dalam memotivasi karyawan.

Bagi Kurniawan dalam Mulyadi (2018: 39). Pelayanan Publik bisa dimaksud selaku pemberian pelayanan( melayani) Dalam penerapan pelayanan publik wajib bersumber pada standar pelayanan selaku dasar yang dipergunakan selaku pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan evaluasi mutu pelayanan selaku kewajiban serta janji penyelenggara kepada warga dalam rangka pelayanan yang bermutu, kilat, gampang, terjangkau, serta terukur. Pelayanan Publik merupakan kegiatan ataupun rangkaian aktivitas dalam bentuk pemuasan kepentingan pelayanan serta kepentingan warga dengan ataupun tanpa pembayaran cocok dengan peraturan perundang-undangan untuk tiap masyarakat negeri serta penduduk atas benda, jasa, serta ataupun fasilitas administratif yang disediakan oleh pengelola pelayanan publik. Sasmito, C serta Meitha Aza, (2016).

Tiap Pimpinan di lingkungan organisasi kerja paling utama dalam ranah pemerintahan seperti halnya seorang Lurah, senantiasa membutuhkan beberapa Pegawai selaku pendampingnya pada saat melakukan tupoksi yang jadi kapasitas serta kewajiban kerja divisi tiap- tiap. Perihal ini bawa dampak kalau tiap pimpinan bertanggung jawab menyampaikan atensi yang serius buat mengkonsolidasikan, mobilisasi serta memusatkan seluruh kemampuan petugas di kawasannya agar supaya tercipta kapasitas serta beban kerja yang terencana atas misinya. Pimpinan butuh melaksanakan pengayoman yang serius kepada aparat di kawasannya agar supaya bisa tingkatkan etos kerja, tanggung jawab lembaga serta prestasi yang besar. Tiap pimpinan pada saat memberikan atensi buat mengkonsolidasi mengarahkan serta memusatkan seluruh kemampuan aparat di kawasannya mempunyai model yang berlainan antara satu dengan yang yang lain. Perbandingan itu diakibatkan karena style koordinator nan bervariasi juga pada tiap koordinator. Konsistensi kurung waktu style kepemimpinan, aturan serta budaya adat istiadat organisasi ditatap selaku sesuatu prakondisi buat keberhasilan pencapaian misi institusi

Berdasarkan pada hasil pengamatan awal pada saat *Internship* di Lurah pandanwangi merupakan pemimpin yang diterima oleh para Pegawai pada Kantor Kelurahan Pandanwangi. Kepala Lurah memiliki kewenangan fungsional buat melaksanakan pengawasan kepada pegawai yang terletak di bawah pimpinannya. Kedudukan Kepala Lurah pada saat menambahkan Kinerja aparat pada instansi Kelurahan Pandanwangi sangat diinginkan supaya para aparat terencana serta berpengalaman, agar lebih gampang untuk menggapai satu misi yang mau digapai berbarengan. Serta sejak hasil pengamatan yang penulis jalani di tahu kalau pegawai yang terdapat di kantor Kelurahan Pandanwangi kota malang kurang inisiatif dalam melaksanakan tugas serta gunanya.

Minimnya kepatuhan aparat sebab sedang ada aparat yang tak tepat ketika datang kantor, aparat sering kali melalaikan tupoksi pada dikala atasan Kelurahan Pandanwangi tidak terletak di tempat. Dalam perihal ini sebagai Kepala Kelurahan Pandanwangi wajib bisa mendesak prestasi beberapa aparat dengan membagikan dukungan, memusatkan, serta memberikan semangat bagi aparat buat bergandeng tangan untuk menggapai ke arah yang lebih baik serta kuantitas badan Kantor Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang.

Kepemimpinan yang terjalin di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang pada tahun 2019 dirasa kurang berjalan secara efisien dimana di dalam melaksanakan tupoksinya banyak ditemukan permasalahan semacam lurah yang kerap tiba terlambat ataupun apalagi lurah yang tidak menetap serta pula para Pegawai yang tidak memperoleh pembinaan secara efisien serta efektif sementara itu selaku seorang pemimpin patutlah membagikan pembinaan terhadap para pegawai ataupun bawahan supaya para pegawai bekerja secara efisien serta efektif guna menumbuhkan kualitas Pelayanan Publik.

Pada Tahun 2020 dengan terdapatnya covid- 19 Pelayanan Publik yang di bagikan oleh Kantor Kelurahan Pandanwangi hadapi pergantian dalam mekanisme pelayanan dimana dalam perihal pengurusan Pelayanan Administrasi serta seluruh kepengurusan di Kantor Kelurahan Pandanwangi warga wajib mematuhi protokol kesehatan yang disediakan kantor kelurahan semacam menyarankan mengenakan masker, cuci tangan, menghindari kerumunan, membantasi mobilisasi serta interaksi. Ini pula yang jadi hambatan dalam perihal kepengurusan Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Pandanwangi sebab dengan terdapatnya pembatasan jam kerja banyak pekerjaan yang tertunda ataupun apalagi terbengkalai dan warga tidak bisa berjumpa secara langsung dengan aparat Pemerintah guna mengkonsultasi maupun mengurus berkas yang di idamkan.

Pada tahun 2021 ini dengan terjalin pergantian Lurah yang baru di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang jadi tantangan tertentu oleh Lurah yang baru berprofesi, dimana Lurah wajib menyesuaikan diri dengan area yang baru serta pula Lurah yang baru melaksanakan pergantian mekanisme Pelayanan di dalam Kantor. Dengan terdapatnya mekanisme di tahun tadinya dimana masih ada permasalahan semacam para pegawai yang kurang memperoleh pembinaan serta tutorial dari lurah sehingga ada pegawai yang kerap tidak memakai waktu bekerja dengan baik( kerap tiba terlambat) ataupun apalagi para staf sebab minimnya pembinaan sehingga kurang paham terhadap pergantian sistem pelayanan semacam pengoprasian sistem berbasis

elektronik. Kepemimpinan yang baru diharapkan Lurah bisa membagikan inovasi ataupun strategi yang baik dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya dalam perihal membina serta memotivasi karyawan buat melaksanakan tupoksi serta tanggung jawab terhadap pekerjaan para Pegawai Dari penjelasan diatas hingga penulis tertarik buat melaksanakan riset yang bertajuk“ **PERAN PEMIMPIN DALAM MEMBINA DAN MEMOTIVASI PEGAWAI UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK( riset permasalahan di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang).**

## 1. 2 Rumusan Masalah

Bersumber pada latar balik di atas, hingga rumusan permasalahan selaku berikut:

1. Bagaimana Peran Pemimpin dalam Membina dan Memotivasi Pegawai untuk meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat peran Pemimpin dalam Membina dan Memotivasi Pegawai untuk meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang?

## 1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan, tujuan penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Peran Pemimpin dalam Membina dan Memotivasi Pegawai untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Peran Pemimpin dalam Membina dan Motivasi Pegawai untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil yang akan dicapai dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Penelitian yang akan dilakukan dapat dijadikan bahan studi perbandingan selanjutnya dan akan menjadi sumbangsi pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian-kajian yang akan mengarah pada pengembangan pengetahuan, khususnya menyangkut masalah

Peran Pimpinan dalam Membina dan Memotivasi Pegawai untuk Meningkatkan Pelayanan Publik.

2. Secara praktis

Hasil dari penelitian yang akan dilakukan ini diharapkan dapat menjadi suatu bahan masukan bagi Pemerintah Kelurahan dalam Membina dan Memotivasi Pegawai untuk Meningkatkan Pelayanan Publik.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Anoraga, Panji. 2014. Psikologi Kerja. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media Republik Indonesia
- Hasibuan, Melayu S. P. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Malayu, SP. Hasibuan. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mukarom, Zainal dan Laksana, Wijaya. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung. CV. Pustaka Setia.
- Mulyadi. 2015. Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan. Bandung :Alfabeta
- Moleong, L. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nashuddin. 2016. Manajemen Dan Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik. Perum Puri Bunga Amanah.
- Pinder. 2013. Work Motivation: Theory, Issues, and Applications. Illinois: Scoff, Foresmen and Company.
- Robbins, S. P. And Judge, T. A. 2013. Organizational Behavior. Fifteenth Edition. Prentice Hall Pearson Education, Inc. New Jersey.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara
- Wahjosumidjo. 2011. Kepemimpinan Kepala Sekolah .PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

### UNDANG – UNDANG / PERATURAN

Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah

Peraturan Pemerintah nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal

## **JURNAL/ARTIKEL**

- Aprilianti, Silvia dkk. 2015. Gaya Kepemimpinan Lurah Sebagai Upaya Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan. *Jurnal Administrasi Publik*. ISSN. Vol. 3. No. 1. Hlm. 96-101.
- Bunga, Susanti. 2015. “Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kinerja pada Kantor Camat Tabelo Selatan. Universitas Sam Ratulangi. Vol 1. Nomor 2, ISSN 2338-7637. Hal 472-484
- Haryati, dan Juhana, Dudung. 2013. Pengaruh motivasi, disiplin dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada dinas kesehatan kota cimahi. ISSN. 2443-0633. Vol. 7. No. 2. Hal. 84-92
- Jaishartine, Charolena. 2016. “Peran Kepala Inspektorat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai pada Kantor Inspektorat Kabupaten Malinau”. Universitas Mulawarman. Volume. 4 no. 2. Hal. 178-191. ISSN. 2337-8670
- Sasmito, Cahyo dan Meitha Aza. 2016. “ Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, dan Komunikasi Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Kabupaten Sambas”. *Jurnal Jisip*. ISSN. 2442-6962. Vol. 5, No.3
- Sirajuddin. 2018. Analisis Peranan Kepemimpinan Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Nawawi, Amri. 2016. Peran Pemimpin Dalam Memotivai Pegawai Tata Usaha Pada Mts Negeri Koto Baru Kabupaten Solok. *Jurnal Manajemen Kepemimpinan Dan Supervisi Pendidikan*. Vol. No.2. hal. 81-82
- Noack, Pariaribo. 2013. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja serta dampaknya terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah di Kabupaten Supiori. Tesis Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya. Yogyakarta .
- Rorimpandey, Lidya. 2013. Gaya Kepemimpinan Transformal, Transaksional, Situasional Pelayanan Autentik terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan di Kecamatan Bunaken Kota Manado. *Jurnal Emba*. ISSN 2303-1174. Volume.1 no.4
- Sofiana Ulfah. “Analisis Gaya Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai Di Bank Bni Syariah Kc Yogyakarta” Skripsi (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2018).

Yasin, Fridolan. 2020. Peran Kelompok Masyarakat (POKMAS) dalam Perencanaan Pembangunan Infrastruktur. Skripsi. Universitas Tribhuwana Tungga Dewi