

**PERAN KEPEMIMPINAN UNTUK MENUNJANG PELAYANAN PUBLIK DALAM  
PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE**

Studi Pada Kelurahan Ngaglik Kecamatan Batu Kota Batu

**SKRIPSI**



**Disusun oleh :**

**AGUNG SUHARTONO**

**2016210214**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI**

**MALANG**

**2020**

## RINGKASAN

Peran kepemimpinan adalah suatu ukuran untuk bisa merasakan adanya keberhasilan dalam sebuah organisasi, dan bagaimana suatu usaha untuk meningkatkan pelayanan publik perlu adanya motivasi dari seorang pimpinan kepada bawahan atau pegawai adanya seperti yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tentang peran seorang pemimpin untuk terwujudnya kepemimpinan yang menunjang pelayanan publik di Kelurahan Ngaglik Kecamatan Batu Kota Batu.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sampel penelitian menggunakan *purposive sampling* dengan informan yaitu Lurah, Sekretaris Kelurahan dan Pegawai serta masyarakat. Hasil penelitian disampaikan bahwa peran pemimpin yang oleh Lurah dalam meningkatkan pelayanan publik adalah terdapat peningkatan karir oleh pegawai yang akan kemudian dalam pelaksanaan pelayanan juga terdapat faktor penghambat dalam penerapan kepemimpinan di Kelurahan Ngaglik Kecamatan Batu Kota Batu yaitu: informasi kurang bisa diandalkan dan terkesan simpang siur dalam pelaksanaannya. Saran yang dapat disampaikan adalah pelayanan bagi public bias didapatkan dengan kesadaran dari para pegawai.

*Kata Kunci : Leadership, Pelayanan Publik, Tata Kelola Pemerintahan*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pengelolaan instansi dilakukan secara professional serta produktif, mengakibatkan organisasi tersebut bertahan dan bisa berkembang seiring dengan perkembangan zaman. Untuk mencapai kinerja organisasi yang maksimal maka peran kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang dapat menggerakkan, mengarahkan, membimbing dan memotivasi pegawai agar lebih berprestasi dalam bekerja sehingga pemimpin dan bawahan mempunyai keterkaitan erat dan tentunya berpengaruh pada pelayanan publik, (Rizal, 2013:29).

Suatu organisasi hanyalah suatu perkumpulan dari pegawai-pegawai dan mesin-mesin yang tidak teratur jika tidak ada pengarah nya. Kepemimpinan adalah pengarahan dan pemberian pengaruh bawahannya berhubungan dalam tugas. Seorang pemimpin dapat mempengaruhi moral, kualitas kehidupan kerja, keamanan, dan tingkat prestasi kerja dalam sebuah lembaga pemerintah, keterampilan kepemimpinan dalam pengarahan adalah faktor penting untuk mewujudkan efektivitas kepemimpinan, (Samsudin, 2011).

Kualitas dari pemimpin adalah faktor terpenting tentang keberhasilan ataupun kegagalan suatu organisasi dan lembaga pemerintah. Pemimpin memegang peran kunci dalam memformulasikan dan mengimplementasikan organisasi publik, (Hadi, 2013). Hal ini membawa dampak bahwa pimpinan punya kewajiban memberikan perhatian kepada para pegawai bisa dibina, digerakkan, dan juga diarahkan semua potensi pegawai di lingkungan organisasi agar pegawai memiliki motivasi didalam bekerja demi tercapainya

tujuan organisasi.

Seorang pemimpin punya gaya yang berbeda dimana gaya yang melekat pada diri pemimpin sehingga bisa dikatakan kepemimpinan adalah bagaimana seorang memimpin bawahannya. Dengan adanya motivasi kerja seorang pemimpin akan dapat membantu mendorong bawahannya menjadi antusias dan tekun mengejar tujuan suatu organisasi, (Daft dalam Pasolong, 2010). Selain itu, menurut Maier dalam Pasolong (2010) motivasi kerja adalah faktor yang menyebabkan organisasi berbuat seperti yang diharapkan. Motivasi dari seorang pemimpin sangatlah penting sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik.

Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan/melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan, (Pasolong (2010). Sehingga dalam memberikan pelayanan, peran pemimpin dalam memberikan motivasi kerja sangat diperlukan. Gaya kepemimpinan memberikan pengaruh tersendiri dalam motivasi kerja pegawai untuk memberikan pelayanan.

Gaya kepemimpinan yang digunakan oleh seorang pemimpin dalam mempengaruhi perilaku pegawai seperti motivasi kerja merupakan norma perilaku pemimpin pada saat mempengaruhi perilaku bawahannya, (Runtu, 2011). Masing-masing gaya pimpinan memiliki keunggulan dan kelemahan, sehingga gaya kepemimpinan yang tepat yang diterapkan menjadi tolok ukur keberhasilan suatu organisasi. Kesesuaian antara gaya kepemimpinan, norma-norma dan kultur organisasi dipandang sebagai hal yang utama untuk kesuksesan organisasi, (Yasiroh, 2010).

Pelayanan kepada masyarakat supaya bisa menyajikan yang terbaik akan tetapi dalam pencapaiannya bukanlah hal yang mudah. Sehingga perlu kepemimpinan yang tepat agar terwujudnya pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Sehingga, dalam penelitian diambil dengan judul penelitian yaitu “Peran Kepemimpinan Untuk Menunjang Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance (Studi Pada Kelurahan Ngaglik Kota Batu)”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas bias disimpulkan dalam rumusan masalah dalam sebagai berikut:

1. Bagaimanakah peran kepemimpinan yang diterapkan untuk menunjang pelayanan publik ?
2. Apa sajakah faktor pendukung serta penghambat yang dihadapi lurah dalam menunjang pelayanan public dalam perspektif good governance?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diambil dalam penelitian ini antara lain:

1. Bisa mengetahui peran kepemimpinan yang diterapkan untuk menunjang pelayanan publik ?
2. Untuk mengetahui faktor pendukung serta penghambat yang dihadapi lurah untuk menunjang pelayanan public dalam perspektif good governance?

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Berikut ini merupakan manfaat penelitian ini, yakni :

1. Bagi Kelurahan Ngaglik, sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Bagi kalangan akademisi, penelitian ini menambah referensi karya ilmiah khususnya bagi Fisip Unitri Malang.
3. Bagi masyarakat ilmiah, sebagai bahan referensi khususnya semua pihak yang akan melanjutkan penelitian ini sesuai apa yang akan disajikan pada penelitian ini.
4. Bagi mahasiswa, penelitian ini memberikan sumbangsih pengetahuan tentang peran kepemimpinan dalam meningkatkan pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alimuddin, 2012, *Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai Badan Pengawasan Daerah Kota Makassar*, Tesis: Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Gajah Mada.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bungin. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Edisi pertama. PT. Rosdakarya. Bandung.
- Darwito. 2010. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada RSUD Kota Semarang)* Skripsi: Universitas Diponegoro Semarang.
- Dwiyanto. 2009. *Analisis Pengaruh Prilaku Pemimpin Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Kotamadya Jak-Bar*. Skripsi:UNDIPSemarang.
- Hadi, Nur Sigit Sulistya. 2013. *Aspek Kepemimpinan dalam Penyelarasan Strategi Bisnis-Strategi SI/TI*. Jurnal. Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Hamzah. 2012. *Pegawai Negeri Sebagai Abdi Masyarakat*. Jurnal: *Universitas Brawijaya Malang*.
- Handoko T. Hani. 2010. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, Edisi II, Cetakan Keempat Belas, Penerbit BPFE, Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu. 2010.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Husnan. 2012. *Perilaku dan Budaya Organisasi*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Moejiono, Imam. 2011.*Kepemimpinan dan Keorganisasian*, Jogakarta, UII Press.
- Moleong. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya Offset. Bandung.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeha. Bandung.
- Purwanto. 2010. *Motivasi kerja pegawai*. PT.ElexMediaKomputindo.Jakarta.
- Reza. 2010.*Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Sinar Santosa Perkasa Banjarnegara*. Skripsi: Universitas Diponegoro Semarang
- Rizal, Moch Tivian Ifni. 2013. *Hubungan Gaya Kepemimpinan Dengan Kualitas Pelayanan Pada Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan*. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya.
- Runtu, Jesie Grace. 2011. *Gaya Kepemimpinan Camat Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal: Universitas Sumatra Utara.

- Samsudin. 2011. *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Laweyan Kota Surakarta*. Skripsi: Universitas Slamet Riyadi Surakarta.
- Sardiman. 2009. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Tata Ruang Dan Cipta Karya*. Skripsi: Universitas Indonesia.
- Siagan, Michael. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia: A Handbook Of Human Resource Management*. PT.ElexMedia Komputindo.Jakarta.
- Subroto. 2012. *Peran Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada Kanwil DJP Bogor)* Skripsi: Institut Pertanian Bogor (IPB)
- Suddin, Alwi. 2010. *Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Laweyan Kota Surakarta*. Skripsi: Universitas Slamet Riyadi Surakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sukardi. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif, Kompetensi dan Praktik*. PT. Bumi Jakarta.
- Sumaryadi. 2010. *Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan di CV.Hana Pratama Sukoharjo*. Tesis: Universitas Duta Wacana, Yogyakarta.
- Sutopo, H., B, 2011. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Surakarta Sebelas Maret: University Press.
- Tjiptono. 2011. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di RSUD Namlea Kabupaten Buru Provinsi Maluku*. Jurnal: Universitas Riau
- Wahjosumidjo. 2011. *Manajemen Motivasi Kerja*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Yasiroh, Iis. 2010. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karawang Selatan*. Skripsi: Universitas Singaperbangsa Karawang.