

**MANAJEMEN KINERJA PEGAWAI PELAYANAN UNTUK MENJAMIN  
PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA PUJIHARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik**



**Oleh :**

**WINDA YULIANI**

**2019210105**

**KONSENTRASI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI  
MALANG  
2022**

## RINGKASAN

Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan manajemen kinerja pegawai pelayanan untuk menjamin pelayanan administrasi di Kantor Desa Pujiharjo. Metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif, data yang digunakan primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan melalui beberapa tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan manajemen kinerja pegawai pelayanan diawali dengan penyelarasan atas visi dan misi sehingga ditetapkan *job description* yang berisi tugas dan kewenangan. Tapi temuannya seiring dengan perkembangan teknologi maka pelayanan administrasi beralih pada Desaku Tuntas. Penerapan layanan elektronik dengan adanya teknologi ternyata kinerja pegawai pelayanan lebih bersifat kondisional, dimana saat ada kebutuhan maka cenderung dapat diselesaikan oleh siapapun yang bertugas. Analisa ketepatan tugas dan wewenang menjadi lemah namun kepuasan pelayanan bagi masyarakat terjamin dan dapat dipenuhi. Kendalanya adalah keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dalam bidang layanan elektronik.

Faktor pendukung di dalam pelaksanaan manajemen kinerja, yaitu penyelesaian tugas yang dilakukan secara bersama-sama. Jadi dalam hal penyelesaian tugas masing-masing aparatur sudah terlaksana dengan baik. Karena ketika ada salah satu aparatur yang tidak dapat menyelesaikan tugas, maka aparatur yang lain akan membantu. Dan yang menjadi faktor penghambat adalah jaringan

internet atau sistem elektronik yang sulit diakses karena Kantor Desa Pujiharjo masih berada di daerah pedesaan.

**Kata Kunci :** Manajemen Kinerja, Pelayanan Administrasi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah tugas yang wajib dari aparatur pemerintahan sebagai abdi negara dan masyarakat. Pengertian ini mengandung makna bahwa di setiap aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas harus selalu melayani kepentingan warga dan masyarakat dengan mematuhi aturan-aturan yang sudah ada. Maka dari itu, pelayanan publik merupakan persoalan mendasar dalam instansi pemerintah, sehingga pemerintah memiliki tanggung jawab dan komitmen untuk memberikan layanan administrasi yang profesional dan baik kepada seluruh masyarakat. Menurut Kurniawan (2005:6) Pelayanan publik adalah penyampaian (penyediaan) layanan untuk kebutuhan publik atau mereka yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur utama yang sudah dibuat dan ditetapkan.

Dalam menjalankan pelayanan publik, standar pelayanan harus menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan dan sebagai acuan dalam menilai tingkat keberhasilan pelayanan yang mana merupakan tujuan ideal dari penyelenggara serta kesepakatan kepada masyarakat guna menciptakan pelayanan yang cepat, prima, tidak rumit, terukur, dan layanan terjangkau. Pelayanan publik dimuat dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, peraturan ini bertujuan untuk memberikan kemutlakan hukum dalam jalinan antara masyarakat dan pelaksana dalam pelayanan publik. Selain dari itu, peraturan tentang pelayanan publik memiliki tujuan supaya dapat terealisasinya ruang lingkup serta keterkaitannya yang nyata mengenai hak, tugas, tuntutan, dan otoritas semua pihak yang berkaitan

dengan pelaksanaan pelayanan publik; agar dapat terealisasinya pola pelaksanaan pelayanan publik yang memadai sesuai dengan dasar-dasar pemerintah dan korporasi yang terbaik; supaya pelaksanaan pelayanan publik terpenuhi sesuai dengan ketentuan undang-undang; dan supaya terealisasinya pengamanan dan kemutlakan hukum kepada seluruh rakyat dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Bagi masyarakat, pelayanan merupakan suatu ukuran kinerja dalam pemerintahan. Masyarakat atau setiap orang yang menerima pelayanan bisa memberikan penilaian terkait dengan performa kerja dari pemerintah sesuai dengan kualitas pelayanan publik yang telah diterima, karena kualitas pelayanan publik yang baik merupakan keperluan bagi para warga atau orang yang menerima pelayanan dan dampak atau akibatnya dirasakan langsung oleh seluruh masyarakat. Menurut Prawirosentono dalam Sinambela (2016:481), kinerja merupakan hasil dari pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh individu di sebuah instansi atau organisasi berdasarkan kewajiban dan tugas yang dibebankan pada tiap-tiap pekerja, upaya yang dilakukan guna mewujudkan tujuan dari organisasi yang berkaitan secara resmi atau sah dilakukan sesuai moral dan etika, tanpa melanggar aturan hukum.

Masalah yang sering terjadi yaitu adanya pengalihan tugas pokok dan fungsi atau pembagian pekerjaan yang tidak sesuai seksi atau bidang yang menyebabkan pelayanan administrasi menjadi kurang optimal sehingga hal tersebut juga berpengaruh kepada kepuasan masyarakat. Ketika kaur keuangan mengurus surat perceraian, tentu saja tidak sesuai dengan pembagian tugas dan fungsi yang telah ditentukan oleh kantor desa. Hal tersebut mungkin akan mengakibatkan pelayanan surat cerai lebih lambat selesai atau tidak selesai tepat waktu. Dalam suatu

organisasi jika pekerjaan dikerjakan atau dilakukan oleh satu orang saja maka akan terasa lebih berat, maka demikian perlu beberapa tenaga lain yang dapat membantu sehingga dapat terbentuk suatu kerja yang efektif. Pernyataan dengan tegas maka penyelenggara pelayanan wajib menyediakan pelayanan yang terbaik dan berkualitas sesuai dengan pedoman pelayanan publik dan menyelenggarakan pedoman dalam pelayanan yang baik sesuai dengan standar pelayanan yang sudah dibuat. Pada umumnya dalam setiap instansi organisasi membutuhkan manajemen kinerja, karena dengan adanya manajemen kinerja dalam suatu organisasi diharapkan semua kinerja pegawai yang direncanakan dapat berjalan sesuai dengan rencana. Dikarenakan kinerja adalah unsur yang menggerakkan dan mewujudkan pelaksanaan suatu pekerjaan agar tidak dilakukan dengan setengah hati, melainkan dengan segala kekuatan dan kemampuan yang dimiliki dalam artian harus profesional dalam bekerja agar pekerjaan dapat selesai tepat waktu. dan dapat melaksanakan peraturan yang telah ditetapkan. oleh instansi pemerintah. Maka dari itu perlu adanya manajemen kinerja untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi dan mencapai tujuan organisasi dengan baik.

Menurut Armstrong (2004) manajemen kinerja adalah cara untuk mencapai hasil organisasi, kelompok, dan individu yang lebih baik dengan mengelola dan memahami kinerja kelompok dan individu dalam standar, kerangka tujuan dan syarat karakteristik yang disepakati.

Dari permasalahan yang ada di latar belakang, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Manajemen Kinerja Pegawai Pelayanan Untuk Menjamin Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Pujiharjo”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Manajemen Kinerja Pegawai Pelayanan Untuk Menjamin Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Pujiharjo?
2. Apa Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Manajemen Kinerja?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis Manajemen Kinerja Pegawai Pelayanan Untuk Menjamin Pelayanan Administrasi.
2. Tujuan penelitian ini juga untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan manajemen kinerja.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam sebuah penelitian tentunya mempunyai manfaat-manfaat tertentu yang telah didapatkan sesuai dengan yang diinginkan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang Manajemen Kinerja Pegawai Pelayanan untuk Menjamin Administrasi di Kantor Desa Pujiharjo Kabupaten Malang.

### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan acuan bagi warga desa Pujiharjo dan seluruh masyarakat. Penelitian ini berguna untuk memperbaiki, mengoptimalkan dan mencari solusi untuk memecahkan permasalahan Manajemen Kinerja Pegawai Pelayanan Untuk Menjamin Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Pujiharjo Kabupaten Malang.

## DAFTAR PUSTAKA

Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.

Armstrong, Michael, 2004. *Performance Management*. Tugu. Jogjakarta.

Sinambela. Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*, Jakarta: Bumi Aksara.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik