

**Manajemen Strategi Pemerintah Desa Mulyoagung Dalam Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Publik**

**(Kantor Desa Mulyoagung kecamatan Dau Kabupaten Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



**OLEH :  
AMOR SUGENG VINTARO  
NIM. 2019210010**

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

**2023**

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Manajemen Strategi Pemerintah Desa Mulyoagung Kecamatan Dau Kabupaten Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik Triangulasi teknik. Pengelolaan organisasi pemerintahan membutuhkan cara yang baik dan benar agar proses pelaksanaan segala kegiatan di ruang lingkup pemerintahan berjalan sesuai dengan harapan guna kemajuan bangsa dan kesejahteraan masyarakat Pelayanan publik yang baik akan terus beradaptasi dengan lingkungan dan teknologi agar bisa menyesuaikan tuntutan zaman untuk dapat menyelesaikan dan menghadapi permasalahan pada masyarakat dibutuhkan manajemen strategis atau penerapan manajemen strategis

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena akan memberikan gambaran akan permasalahan melalui analisis menggunakan pendekatan ilmiah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Pelaksanaan Manajemen Strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Mulyoagung telah mengupayakan pelayanan publik yang efektif dan mempermudah masyarakat dengan pelayanan yang berbasis digital, serta iklim atau budaya organisasi yang mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut dengan terjalannya komunikasi yang baik antara pihak Pemerintah Desa, BPD, serta masyarakat

Kata kunci : Manajemen Strategi, Organisasi, Pemerintah

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pengelolaan organisasi pemerintahan membutuhkan cara yang baik dan benar agar proses pelaksanaan segala kegiatan di ruang lingkup pemerintahan berjalan sesuai dengan harapan guna kemajuan bangsa dan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah yang baik akan memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, karena pelayanan yang baik adalah gambaran mengenai tata pengelolaan dan bagaimana pemerintah mengimplementasikan tujuan agar pelayanan publik memberikan hasil yang baik sesuai dengan harapan dan cita-cita bersama agar pelayanan publik yang diharapkan terlaksana sesuai dengan harapan

Dalam pelaksanaan organisasi pemerintahan tujuan utamanya sudah tentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang biasa disebut dengan pelayanan publik, Menurut Rahmadana (2020:3) Pelayanan publik ialah memberikan bantuan kepada masyarakat demi kebutuhan dan kepentingan masyarakat itu sendiri, pihak pemerintah maupun swasta yang bekerja sama menjadi fasilitator baik dengan menggunakan biaya atau gratis. Pelayanan publik sendiri memang wajib memberikan jasa maupun layanan pengadaan barang atau kegiatan administrasi surat keperluan yang merupakan kewenangan pemerintah untuk memberikan kepada masyarakat sesuai dengan undang-undang yang berlaku tentang pelayanan publik

Pelayanan publik harus memiliki acuan tentang bagaimana pelayanan publik yang baik sesuai dengan undang-undang yang berlaku sesuai dengan pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Undang-undang no 25 Tahun 2009 ayat (7) menyatakan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Sebagaimana telah dijelaskan di dalam undang-undang di atas pihak pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terstruktur, proses pelayanan yang baik tentu akan menggunakan langkah-langkah dan metode yang baik guna tercapainya pelayanan publik yang berkualitas

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik memiliki strategi manajemen yang benar agar proses kegiatan dapat berjalan dan memberikan hasil yang diharapkan, Menurut Taufiqurokhman (2016:57) Manajemen strategi merupakan salah satu langkah dalam mempersiapkan kepemimpinan yang baik dalam menyelesaikan permasalahan pokok dalam organisasi dan lingkungannya menggunakan metode terstruktur untuk kemajuan dan tujuan organisasi secara

tepat. Sehingga permasalahan internal dan eksternal bisa diselesaikan dengan baik sehingga proses pelayanan publik bisa meningkatkan kualitasnya

Kantor Desa Mulyoagung Kecamatan Dau, merupakan instansi pemerintahan yang melakukan dan melaksanakan pelayanan publik, terdapat banyak layanan yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti surat pengantar untuk perekaman KTP (E-KTP), surat keterangan pindah kartu keluarga (KK), surat pengantar pembuatan akte kelahiran, surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat keterangan domisili usaha, surat keterangan tidak mampu, bahkan sampai surat kematian dan lain-lain

Pada proses kegiatan pelayanan pembuatan surat pengantar untuk perekaman KTP (E-KTP), surat keterangan pindah kartu keluarga (KK), surat keterangan domisili, masih terdapat kendala seperti, masyarakat yang tidak membawa berkas dengan lengkap dan adanya masyarakat yang belum membuat surat pengantar dari RT tempat domisili masyarakat, dan di dalam pelaksanaan pelayanan itu sendiri masih ada kendala keterbatasan waktu sehingga berkas yang ada ditinggal terlebih dahulu untuk diproses pada hari berikutnya

Keterhubungan antara manajemen strategis dengan pelayanan publik sangat mempengaruhi bagaimana keberlangsungan proses perumusan tujuan dan tindakan yang diambil didalam organisasi, Menurut Novianto, Efri (2019:14) manajemen strategi adalah hubungan antara keputusan dan tindakan yang saling mempengaruhi dalam mencapai tujuan organisasi baik dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal dari organisasi tersebut, dalam memberikan pelayanan

publik yang baik pemerintah desa harus bisa mengatasi dan memberi solusi terkait permasalahan yang ada dalam proses berjalannya kegiatan pelayanan publik

Pelayanan publik yang baik akan terus beradaptasi dengan lingkungan dan teknologi agar bisa menyesuaikan tuntutan zaman untuk dapat menyelesaikan dan menghadapi permasalahan pada masyarakat dibutuhkan manajemen strategis atau penerapan manajemen strategis, Menurut Pongatung Christina Maria dkk (2021:3) dengan menerapkan manajemen strategis pemerintah serta pimpinan pada organisasi pemerintahan dapat menentukan dan merumuskan strategi organisasi yang diharapkan, sehingga organisasi pemerintahan dapat memberikan pelayanan dan menyelesaikan permasalahan yang ada dengan baik sehingga kualitas pelayanan publik bisa membuat masyarakat percaya dan mendapatkan layanan yang terbaik

Manajemen Strategi menurut Taufiqurokhman (2016:27) pada prinsipnya terdiri atas tiga tahapan diaman tahapan tersebut yakni formulasi, implementasi dan evaluasi dimana pada setiap tahap memiliki peran dan fungsinya masing-masing untuk mendukung keberlangsungan proses pelaksanaan pelayanan publik yang diharapkan dan sebagai langkah atau metode untuk mengatasi permasalahan yang ada di dalam pelayanan publik pada kantor Desa Mulyoagung

Dari penjelasan yang sudah diuraikan diatas peneliti tertarik untuk mendalami tentang manajemen strategi khususnya di dalam organisasi pemerintahan yang menyangkut tentang pelayanan publik, Sudah semestinya pemerintah khususnya pemerintah Desa Mulyoagung menerapkan manajemen

strategi karena dalam kegiatan operasional masih terdapat ketidakpastian waktu dalam pelayanan seperti proses pembuatan surat menyurat untuk kepentingan masyarakat dan masih banyak masyarakat yang belum memahami alur serta persyaratan sebelum proses pelaksanaan pelayanan publik bisa dilaksanakan serta masih adanya proses pelayanan yang dilakukan keesokan harinya dikarenakan banyaknya pekerjaan yang masih harus diselesaikan karena keterbatasan waktu sehingga pelayanan publik membutuhkan manajemen strategi untuk menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat serta memberikan solusi

Berdasarkan fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk mendalami tentang “Manajemen Strategi Pemerintah Desa Mulyoagung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana Pelaksanaan Manajemen Strategi Pemerintah Desa Mulyoagung dalam meningkatkan kualitas pelayanan
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Pemerintah Desa Mulyoagung dalam Pelaksanaan Manajemen Strategi

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas maka tujuan dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan Manajemen Strategi Pemerintah Desa Mulyoagung dalam meningkatkan kualitas pelayanan
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Pemerintah Desa Mulyoagung dalam Pelaksanaan Manajemen Strategi

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini antara lain untuk menunjang dan menambah bahan referensi terkait dengan keilmuan yang dibahas baik secara teori dan praktik

##### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat penelitian ini dalam teoritis baik untuk penulis dan pembaca semoga bermanfaat untuk menunjang dan menambah bahan referensi terkait dengan keilmuan yang dibahas, Manajemen Strategi Pemerintah Desa Mulyoagung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dalam pelayanan desa sehingga bisa digunakan dan dimanfaatkan oleh para pegawai pemerintah dan para pembaca, sehingga dapat memberikan sumbangan pemikiran dan konsep yang dapat dijadikan sebagai referensi bagi pihak yang membutuhkan

##### **2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dalam penelitian ini sebagai penilaian dan konsep bagi pemerintahan Kantor Desa Mulyoagung terkait tentang Manajemen Strategi Pemerintah Desa Mulyoagung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, dan hasil pada penelitian ini bisa bermanfaat sebagai penilaian dan konsep manajemen strategi sehingga bisa memaksimalkan pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku.



## DAFTAR PUSTAKA

- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Efri, Novianto (2019) *Manajemen Strategis*. CV. Budi Utama. Yogyakarta
- Taufiqurokhman. (2016). *Manajemen Strategi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama. Jakarta Pusat
- Edy Yunus (2016) *Manajemen Strategi*. CV. Andi Offset. Yogyakarta
- Abd.Rohman (2017) *Dasar-Dasar Manajemen*. CV. Cita Intrans Selaras. Malang
- R. Bintarto (2017:6). Desa sebagai hasil perpaduan dari sekelompok orang di lingkungannya. Fokus Media. Bandung
- Daldjoeni (2018: 4). Pengertian umumnya Desa. Fokus Media. Bandung
- Widjaja. (2018:3). desa adalah badan hukum. Erlangga. Jakarta
- Paul H. Landis. (2011). Ciri-ciri yang dimiliki desa. Erlangga. Jakarta
- Pongantung, M. C., Dengo, S., & Mambo, R. (2021). Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103).
- Wismayanti, K. W. (2021). Strategi Optimalisasi Manajemen Pelayanan Publik di Terminal Mengwi Kabupaten Badung (Studi kasus: Peralihan Terminal Ubung ke Terminal Mengwi). *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 4(1), 65-69.
- Moclin, A., Rorong, A., & Kolondam, H. (2022). Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Tengah Pandemi COVID-19 Di Kantor Desa Pusunge Kecamatan Tabukan Utara Kabupaten Kepulauan Sangihe. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 7(111).
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA CV.
- Sugiyono (2018). *Metode penelitian kualitatif*. Cv Alfabeta .Bandung
- Sugiyono (2018:207) batasan masalah dalam penelitian kualitatif. Cv Alfabeta. Bandung
- Moleong (2018). sumber data utama dalam penelitian kualitatif.

Sugiyono (2018:456). Sumber data sekunder. Cv Alfabeta. Bandung

Sugiyono, (2019:289).kriteria-kriteria penentuan informan. Cv Alfabeta. Bandung

Sugiyono,(2018:101). Instrumen penelitian. Cv Alfabeta. Bandung

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) Tentang Pelayanan Publik

UU RI nomor 5 tahun 1979. Definisi daerah.

UU NO 32 THN 2004. Pemerintah daerah.

UU NO 6 Tahun 2014. Daerah

Keputusan pusat nomor 72 Tahun 2005. Desa sebagai wilayah Setempat.

Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 1945.penyelenggaraan pemerintahan  
desa. No 72 Tahun 2005. Tentang masyarakat setempat

<http://mulyoagung-malangkab.desa.id/>

<https://suarajatimpost.com/peristiwa-daerah/gelar-bersih-dusun-ini-yang-dilakukan-masyarakat-sengkaling>

<https://www.malangtimes.com/baca/81305/20220701/192500/bapenda-menyapa-temui-dan-layani-wajib-pajak-di-desa-mulyoagung-dau>

<https://dau.malangkab.go.id/pd/page/detail?title=dau-opd-kunjungan-tim-penilai-pilar-pilar-sosial-berprestasi-tingkat-kabupaten-malang-tahun-2022-karang-taruna-karya-agung-desa-mulyoagung-kecamatan-dau-kabupaten-malang>

<https://telusuri.id/desa-wisata-pan-java-mulyoagung/>