

**SKRIPSI**

**MANAJEMEN PELAYANAN KANTOR KELURAHAN BUKIT  
HARAPAN KECAMATAN SOREANG KOTA PAREPARE**



**Oleh :**

**ARFIN AHMAD  
NIM : 16.3300.054**

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

**2021 M / 1443 H**

**MANAJEMEN PELAYANAN KANTOR KELURAHAN BUKIT  
HARAPAN KECAMATAN SOREANG KOTA PAREPARE**



**Oleh :  
ARFIN AHMAD  
NIM : 16.3300.054**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

**2021 M / 1443 H**

**MANAJEMEN PELAYANAN KANTOR KELURAHAN BUKIT HARAPAN  
KECAMATAN SOREANG KOTA PAREPARE**

**Skripsi**

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai  
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

**Program Studi  
Manajemen Dakwah**

**Disusun dan diajukan oleh**

**ARFIN AHMAD  
NIM : 16.3300.054**

**Kepada**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

**2021 M / 1443 H**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Kantor Kelurahan  
Bukit Harapan Kecamatan Soreang Kota  
Parepare.

Nama Mahasiswa : Arfin Ahmad

NIM : 16.3300.054

Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Program Studi : Manajemen Dakwah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan, IAIN Parepare  
B- 137/In.39.7/01/2020

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. Hj. St Aminah, M.Pd  
NIP : 196012311998032001

Pembimbing Pendamping : Dr. Nurhikmah, M.Sos.I  
NIP : 198109072009012005



Mengetahui :

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah  
Dr. Nurhikmah, M.Hum  
NIP. 196412311992031045

### PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Kantor Kelurahan  
Bukit Harapan Kecamatan Soreang Kota  
Parepare.  
Nama Mahasiswa : Arfin Ahmad  
NIM : 16.3300.054  
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Dekan, IAIN Parepare  
B- 137/In.39.7/01/2020

Disahkan oleh komisi penguji

Dr. Hj. St Aminah, M.Pd

(Ketua)

(.....)

Dr. Nurhikmah, M.Sos.I

(Sekretaris)

(.....)

Dr. Muhammad Jufri, M.Ag

(Anggota)

(.....)

Dr. Muhammad Qadararuddin, M.Sos.I

(Anggota)

(.....)

Mengetahui :

Dr. Nurhikmah, Ushuluddin, Adab dan Dakwah



Nurhidam, M.Hum

196412311992031045

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ, وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ, نَبِيِّنَا وَحَبِيبِنَا مُحَمَّدٍ  
وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ, وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّينِ, أَمَا بَعْدُ

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah menurunkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya berupa kekuatan dan kesehatan sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada sang revolusioner Islam yang membawa agama Allah SWT, menjadi agama yang benar dan *Rahmatan Lil'alamin* yakni baginda Rasulullah Saw. beserta keluarganya, para sahabatnya, dan yang menjadi pengikut jejak beliau hingga akhir zaman kelak.

Selama penulisan skripsi ini tentunya penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing penulis. Sebagai rasa syukur tiada henti penulis haturkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada Allah dan rasul, teruntuk kedua orang tua tercinta ibunda Jusria dan ayahanda Resy Anggara yang telah menyayangi dan tiada hentinya untuk mendoakan. Beliau yang telah mendidik, memotivasi penulis dengan kasih sayangnya sehingga mampu menyelesaikan pendidikan strata satu di IAIN Parepare.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Hj. St. Aminah, M.Pd sebagai pembimbing utama dan Ibu Dr. Nurhikmah, M.Sos.I sebagai

pembimbing pendamping, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Selanjutnya penulis mengucapkan dan menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare yang telah bekerja keras dalam mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. H. Abd. Halim K, M.A. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Ibu Dr. Nurhikmah, M.Sos.I. selaku Ketua Prodi Manajemen Dakwah dan Penasehat Akademik penulis yang telah mendidik dan memberikan pelayanan kepada mahasiswa Manajemen Dakwah serta membimbing penulis selama kuliah di kampus IAIN Parepare.
4. Bapak Haramain, M.Sos. I selaku dosen pembimbing akademik penulis, yang selama ini telah memberikan bimbingannya selama penulis menempuh pendidikan di IAIN Parepare.
5. Seluruh dosen Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah IAIN Parepare yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis sampai saat ini.
6. Seluruh staf pada Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah yang telah membantu penulis dalam pengurusan berkas penyelesaian studi selama menempuh pendidikan di IAIN Parepare.
7. Kepala Perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepala penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penyelesaian skripsi ini.

8. A. Fatahuddin, S.Kom selaku Lurah beserta seluruh pegawai Kelurahan Bukit Harapan Kota Parepare yang sangat baik dalam memberikan informasi dan bantuan kepada penulis.
  9. Seluruh saudara penulis yaitu Muh. Irfandi, sri sartika, yustifa, arnandi, mursyad, dan faitul, yang telah memberikan dukungan dan motifasi kepada penulis.
  10. Teman seperjuangan yaitu Muhammad Juanda Rafli yang selama ini memberikan motivasi, arahan dan bimbingan , serta telah bersedia membantu penulis dalam skripsi ini.
  11. Teman-teman seperjuangan PPL di kantor Badan Keuangan Daerah Kota Parepare serta seperjuangan KPM Desa Wewangrewu Kabupaten Wajo
- Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT berkenan memberikan rahmat pahala-Nya serta melipat gandakan segala perbuatan baiknya aamiin. Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna akan tetapi besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Parepare, 7 September 2021

Penulis



ARFIN AHMAD  
NIM 16.3300.054



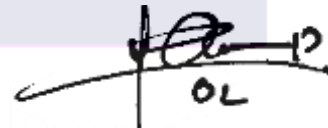
## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini

Nama Mahasiswa : Arfin Ahmad  
Nomor Induk Mahasiswa : 16.3300.054  
Tempat Tanggal Lahir : Enrekang, 15 Oktober 1997  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah  
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Kantor Kelurahan Bukit Harapan Kecamatan Soreang Kota Parepare.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Parepare, 7 September 2021  
Penulis



ARFIN AHMAD  
NIM 16.3300.054

## ABSTRAK

**Arfin Ahmad**, *Manajemen Pelayanan Kantor Kelurahan Bukit Harapan Kecamatan Soreang Kota Parepare* (dibimbing oleh Ibu Hj. St. Aminah dan Ibu Nurhikmah).

Kelurahan memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan warganya dalam segala aspek kehidupan kelurahan. Baik dalam bidang pelayanan, pengaturan, dan pemberdayaan masyarakat. Kantor kelurahan berkewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sehingga kantor Kelurahan harus mampu dan memahami tentang manajemen pelayanan agar pelayanan kepada masyarakat dapat terlaksana secara efektif dan efisien.

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini membahas tentang manajemen pelayanan kantor Kelurahan Bukit Harapan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan serta apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan kepada masyarakat. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara observasi dan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Manajemen pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Kelurahan Bukit Harapan adalah yang pertama melaksanakan fungsi perencanaan yakni menentukan tujuan yang ingin dicapai dan tujuan itu dalam bentuk visi dan misi. Kemudian menentukan strategi atau langkah-langkah untuk mencapai tujuan tersebut. Setelah fungsi perencanaan selanjutnya fungsi pengorganisasian dengan membentuk struktur organisasi dan pembagian kerjanya. Setelah itu fungsi pelaksanaan, dalam pelaksanaan pelayanan Kantor Kelurahan Bukit Harapan akan memenuhi dan memperhatikan dimensi kepuasan dalam pelayanan. Dan yang terakhir adalah fungsi pengawasan dalam fungsi ini lurah sebagai pemimpin akan terus mengawasi pegawai secara langsung agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Faktor penghambat dalam manajemen pelayanan di kantor Kelurahan Bukit Harapan adalah kurangnya sumber daya manusia yang ada sehingga membuat pelayanan biasa terhambat. Adapun faktor pendukungnya adalah ketulusan dan keikhlasan pegawai dalam melayani masyarakat ini dapat terlihat dari cara mereka melayani masyarakat. Kemudian fasilitas yang memadai juga merupakan faktor pendukung dalam pelayanan.

**Kata Kunci:** Manajemen, Pelayanan, Kantor Kelurahan

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	5
B. Tinjauan Teoretis.....	6
1. Teori Manajemen.....	6
2. Teori Mutu Pelayanan.....	12
C. Tinjauan Konseptual.....	18
D. Bagan Kerangka Pikir.....	24

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian. ....26

B. Lokasi dan Waktu Penelitian..... 26

C. Fokus Penelitian. ....27

D. Jenis dan Sumber Data yang digunakan.....27

E. Teknik Pengumpulan Data.....28

F. Teknik Analisis Data.....30

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Manajemen Pelayanan .....37

B. Faktor Penghambat dan Pendukung.....57

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....60

B. Saran. ....61

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir Penelitian	24



**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No.</b>	<b>Judul Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1	Izin Melaksanakan Penelitian dari IAIN Parepare	Lampiran
2	Izin Melaksanakan Penelitian	Lampiran
3	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	Lampiran
4	Pedoman Wawancara	Lampiran
5	Keterangan Wawancara	Lampiran
6	Dokumentasi	Lampiran
7	Biografi Penulis	Lampiran

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Menurut Manulang sebagaimana dikutip oleh Ratminto & Atik Septi Winarsih Mengemukakan bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Tujuan dari perusahaan atau lembaga pendidikan akan tercapai dengan baik apabila manajemennya dikelola dengan baik pula.<sup>1</sup> Kepuasan pelanggan dalam suatu perusahaan atau lembaga pendidikan ditentukan salah satunya oleh manajemen pelayanan yang bagus atau servis yang baik terhadap pelanggan.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada pasal 2 yaitu Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Ida Yunarti Ristiani, *Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. Vol X1 No 2. Juli 2020.h.165

<sup>2</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 dan 2 tentang pelayanan publik

Manajemen adalah inti dari administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Manajemen pelayanan dapat diartikan yaitu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi publik seringkali diidentikan dengan manajemen instansi pemerintah.<sup>3</sup>Oleh karena itu manajemen pelayanan sangat mempengaruhi keberhasilan sebuah perusahaan dikarenakan pelayanan yang baik akan menarik konsumen untuk berkunjung.

Adapun pengertian dari Manajemen pelayanan adalah seperangkat kemampuan organisasi khusus untuk memberikan hasil kepada pelanggan dalam bentuk layanan. “Kemampuan Khusus Organisasi” ini meliputi proses, kegiatan, fungsi dan peran yang menggunakan penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan mereka, serta kemampuan untuk membangun struktur organisasi yang cocok, mengelola pengetahuan dan memahami bagaimana memfasilitasi hasil yang menciptakan nilai.<sup>4</sup> Oleh karena itu manajemen pelayanan harus memiliki standar yang berkualitas agar mencapai kualitas yang baik.

Pelayanan berkenaan dengan tata-kelola pelayanan yang berpangkal dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi sebagai mekanisme umpan balik menginovasi pelayanan yang dilakukan agen publik dalam memobilisasi sumber (pencapaian tujuan) dan alokasi sumber (adaptasi

---

<sup>3</sup> Ida Yunarti Ristiani, *Manajemen Pelayanan Publik*.h.165

<sup>4</sup> Agus dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*,(Yogyakarta:Gajah Mada University Press 2017),h.50



kepentingan publik) guna menyediakan pelayanan barang/jasa yang sebaik-baiknya kepada masyarakat yang memiliki daya ungkit atau daya dorong terjadinya peningkatan kualitas kehidupan, peningkatan kesejahteraan, kemandirian, harkat dan martabat bangsa sebagai owner negara bangsa.<sup>5</sup> Di dalam organisasi maupun instansi, yang menjadi tolak ukur adalah pelayanan di tempat tersebut, pelayanan yang memenuhi syarat akan menghasilkan kualitas yang baik.

Adapun yang menjadi standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, dan jangka waktu pelayanan.<sup>6</sup> Jika sebuah standar pelayanan sudah mencapai prosedur yang sudah ditetapkan maka pelayanan tersebut sudah mencapai kualitas yang baik.

Hasil observasi yang saya teliti terdapat beberapa masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang ada di kantor kelurahan bukit harapan kecamatan soreang, masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan yang terjadi masih berbelit-belit, kurang respon kepada masyarakat.

---

<sup>5</sup> Agus dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publi*, h.11

<sup>6</sup> Agus dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*, h.15

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “ Manajemen Pelayanan Kantor Kelurahan Bukit Harapan Kecamatan Soreang Kota Parepare” .

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana manajemen pelayanan di kantor kelurahan bukit harapan ?
2. Bagaimana faktor-faktor penghambat pelayanan terhadap masyarakat di kantor kelurahan bukit harapan?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang ada maka tujuan penelitian yang ingin di capai adalah untuk mengetahui, menganalisa dan mendiskripsikan manajemen pelayanan Kantor Kelurahan Bukit Harapan Kecamatan Soreang Kota Parepare.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Dengan tercapainya tujuan di atas, diharapkan hasil penelitian ini mempunyai nilai tambah dan memberikan kemanfaatan bagi para pembaca terutama bagi penulis sendiri. Adapun kegunaan hasil penelitian ini, antara lain:

1. Kegunaan Teoritis, menambah khazanah keilmuan serta dapat dijadikan acuan lagi bagi peneliti-peneliti atau kalangan yang ingin mengkaji terkait Manajemen Pelayanan di Kantor Lurah Bukit Harapan Kecamatan Soreang.
2. Kegunaan Praktis, untuk mengembangkan dan memperluas wawasan keilmuan, memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada masyarakat terkait dengan manajemen pelayanan

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian ini membahas tentang Manajemen pelayanan Kelurahan Bukit Harapan Kecamatan Soreang Kota Parepare, penulis menggunakan beberapa referensi sebagai bahan acuan yang berhubungan dengan skripsi yang penulis teliti antara lain:

1. Skripsi Irfvan Yuniarto yang berjudul “Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Gelumbang Kabupaten Muara Enim” Identifikasi masalahnya adalah untuk mengetahui kinerja aparatur pemerintahan dalam melaksanakan tata kelola pemerintahan yang efektif di Kelurahan Gelumbang Kabupaten Muara Enim.<sup>7</sup> Adapun persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang pelayanan pegawai yang ada di kantor lurah atau penerapan pelayanan pegawai kelurahan terhadap masyarakat. Adapun perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh peneliti hanya menggunakan metode penelitian kualitatif dan di perkuat dengan hasil obserfasi.
2. Skripsi Hamdi yang berjudul” Penerapan Fungsi Manajemen Pada Kantor Kelurahan Rantau Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin” Identifikasi masalahnya yaitu untuk mengetahui penerapan fungsi manajemen pada kantor kelurahan Rantau Kiwa Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin yang selama ini dan membahas bagaimana penerapan fungsi manajemen yang

---

<sup>7</sup> Irvan Junianto, *Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Gelumbang Kabupaten Muara Enim*,

seharusnya.<sup>8</sup> Adapun persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu ingin membahas bagaimana fungsi manajemen yang sebenarnya kemudian bagaimana penerapan manajemen pelayanan terhadap masyarakat sekitar. Adapun perbedaan penelitiannya yaitu penelitian di atas hanya membahas tentang manajemen pelayanan terhadap masyarakat sedangkan penulis ingin meneliti tentang bagaimana sistem manajemen penerapan pelayanan, manajemen kerja pegawai dan manajemen pelayanan fasilitas.

- 3 Skripsi Ervan Juliansyah yang berjudul” Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Bugis.<sup>9</sup> Adapun persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah meneliti mengenai faktor yang mempengaruhi pelayanan yang ada di kantor kelurahan bukit harapan. Adapun perbedaan dari penelitian ini yaitu penulis hanya menggunakan beberapa teknik atau metode penelitian seperti pengumpulan data, wawancara, dan kesimpulan.

## **B. Tinjauan Teoretis**

1. Teori Manajemen
  - a. Pengertian Manajemen

Secara etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Artinya manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam

---

<sup>8</sup> Hamdi, *Penerapan Fungsi Manajemen Pada Kantor Kelurahan Rantau Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin*.

<sup>9</sup> Ervan Juliansyah, *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, 2018*.

upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan.<sup>10</sup> Manajemen adalah kunci dari sebuah keberhasilan untuk mencapai suatu tujuan dimana manajemen yang berkualitas akan mendapatkan hasil yang berkualitas.

Dalam bahasa Arab, istilah manajemen diartikan sebagai an-nizam atau at-tanzhim, yang merupakan suatu tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan penempatan segala sesuatu pada tempatnya.<sup>11</sup> Manajemen berasal dari kata manage (bahasa latinnya: manus) yang berarti: memimpin, menangani, mengatur, atau membimbing. George R. Terry, mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses yang khas dan terdiri dari tindakan-tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.<sup>12</sup> Dalam hal ini manajemen yang baik dapat kita lihat tata cara menjalankan fungsi fungsi manajemen yakni perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan, dan pengawasan.

Adapun beberapa definisi tentang manajemen yaitu:

1. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Harold Koontz dan Cyril O'Donnell mendefinisikan manajemen adalah usaha mencapai tujuan suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain meliputi perencanaan,

---

<sup>10</sup> James A.F. Stoner dan Charles Wankel, Manajemen Third Edition, (New Jersey: PrenticeHall, Inc. 1986) h.4.

<sup>11</sup> Asy'ari, Kamus Lengkap Bahasa Arab, (Bandung: Pustaka Ilmu, 2001), h. 79

<sup>12</sup> Rosady Ruslan, Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h. 1

pengorganisasian, penempatan, penggerakan dan pengendalian<sup>13</sup>. Dalam hal ini untuk menjalankan sebuah perusahaan, dibutuhkan manajemen yang baik, baik buruknya manajemen akan mempengaruhi sebuah perusahaan.

2. Manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya<sup>14</sup>. Artinya manajemen adalah sebuah organisasi yang tak lain adalah ingin mencapai tujuan bersama.
3. Sondang Siagian, mendefinisi manajemen adalah kemampuan/keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.<sup>15</sup> Dalam hal ini manajemen menggunakan orang lain untuk mencapai sebuah tujuannya secara bersama-sama.

Manajemen dinyatakan sebagai seni karena keberhasilan manajer dalam usaha mencapai tujuan dengan bantuan bawahan, selain itu diperlukan pemahaman dan pengalaman ilmu manajemen. Manajemen sebagai seni adalah kemampuan pribadi manajer untuk menarik perhatian dan mempengaruhi orang lain sehingga mereka dengan senang hati mau mengikuti perintah manajer.<sup>16</sup> Oleh karena itu dengan ilmu manajemen, seseorang mampu mengenali dan mempelajari masalah-masalah dengan baik, dan dengan seni

---

<sup>13</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: PT Inti Idayu Press, 1993), h. 3

<sup>14</sup> Sule Tisnawati Ernie dan Saefullah kurniawan, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Prenada Media, 2006), h. 6

<sup>15</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, h.6

<sup>16</sup> Agus Sabardi, *Manajemen Pengantar* (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2001), h. 5.

manajemen, seseorang mampu menentukan sikap dan mengambil keputusan dan memecahkan masalah secara cepat dan tepat.

b. Fungsi Manajemen :

1) Perencanaan

Atas dasar kebijaksanaan disusun perencanaan, yaitu keseluruhan proses pemikiran dan penentuan cara yang matang dari kegiatan-kegiatan yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang, dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.<sup>17</sup> Hal tersebut adalah untuk menentukan tujuan suatu organisasi dan untuk menentukan cara manakah yang harus ditempuh untuk mengkoordinasikan berbagai macam pelayanan dalam rangka mencapai tujuan

Allah Swt. Menciptakan alam semesta dengan hak dan perencanaan yang matang dan juga disertai dengan tujuan yang jelas. Seperti firman Allah dalam QS. Shaad/38:27.

وَمَا خَلَقْنَا السَّمَاءَ وَالْأَرْضَ وَمَا بَيْنَهُمَا بَطْلًا ذَلِكُمْ ظَنُّ الَّذِينَ كَفَرُوا فَوَيْلٌ لِلَّذِينَ كَفَرُوا مِنَ النَّارِ ﴿٣٧﴾

Terjemahan :

“Dan Kami tidak menciptakan langit dan bumi dan apa yang ada antara keduanya tanpa hikmah. Yang demikian itu adalah anggapan orang-orang kafir, maka celakalah orang-orang kafir itu karena mereka akan masuk neraka”<sup>18</sup>.

Makna ayat di atas adalah perencanaan sesungguhnya merupakan aturan dan kegunaan Allah. Segala sesuatu telah direncanakan, tidak ada sesuatupun yang tidak

<sup>17</sup> Sedarmayanti, *Manajemen Perkantoran Modern* ( Cet I, Bandung: CV. Mandar Maju, 2017), h. 16.

<sup>18</sup> Departemen Agama RI. *Al-Hikmah Al-Quran dan Terjemahannya*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2011, h. 455

direncanakan. Jika Allah saja telah menyusun perencanaan dalam segala sesuatu, maka kita pun harus menyusun perencanaan dengan matang sebelum melakukan pekerjaan.

## 2) Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktifitas-aktifitas tersebut.<sup>19</sup> Dalam membentuk sebuah pengelompokan, nantinya akan memiliki tujuan serta mencapai ujuan bersama.

Dalam islam, organisasi diibaratkan seperti sebuah bangunan yang saling menguatkan. Hal ini tertuang dalam QS. Ash-Shaff/61:4

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُورٌ ﴿٤﴾

Terjemahan :

“Sesungguhnya Allah mencintai orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur, mereka seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh”.<sup>20</sup>

Jika dihubungkan dengan manajemen pelayanan, maka ayat tersebut menjelaskan bahwa untuk membangun sebuah tim yang hebat, maka diperlukan sebuah pengorganisasian yang baik dan benar. Pengorganisasian di sini dibahaskan oleh Allah dengan makna barisan yang teratur. Dalam diri manusia pandangan islam bukan semata-mata wadah, melainkan lebih

<sup>19</sup> Agus Wibowo, *Manajemen Pendidikan Karakter di Sekolah (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013)*, h. 33.

<sup>20</sup> Departemen Agama RI, *Al-Hikmah Al-Quran dan Terjemahannya*, h. 551



menekankan pengaturan mekanisme kerja dan disertai dengan kesabaran, ketangguhan dan keseriusan.

### 3) Penggerakkan

Penggerakkan adalah keseluruhan proses memberikan motif bekerja kepada para bawahan agar mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi. Fungsi pokok menggerakkan mengandung penciptaan dan penerusan keinginan oleh setiap anggota kelompok kerja untuk mencapai tujuan sesuai dengan rencana. Rencana harus dilaksanakan oleh orang-orang yang bekerja dengan giat pada tugas-tugas yang telah diserahkan dan pada waktu serta tempat tertentu. Untuk melaksanakan hal tersebut pegawai perlu dirangsang untuk bekerja menurut petunjuk yang telah digariskan sehingga memerlukan penggerakkan.<sup>21</sup>Oleh karena itu diperlukan untuk setiap atasan agar mampu menggerakkan pegawai sehingga pegawai mau melaksanakan tugasnya dengan sukarela. Dalam hal ini sikap mendorong, memberi pengarahan, dan memberi semangat kerja sangat diperlukan oleh pimpinan agar bisa menggerakkan pegawainya.

### 4) Motivasi

Pemberian motivasi kepada setiap pegawai sangat diperlukan bagi pegawai yang menangani arsip, pengelolaan data, juru ketik dan sebagainya. Kadang-kadang mereka kehilangan kebanggaan kerja karena sifat pekerjaannya adalah sebagai penunjang dan output yang dihasilkan tidak langsung nampak serta

---

<sup>21</sup> Sedarmayanti, *Manajemen Perkantoran Modern*, h. 18

bersifat memberi fasilitas. Oleh karena itu mereka perlu diciptakan iklim sehingga mereka merasa bermanfaat dan merasa hasil karyanya mempengaruhi kelancaran pelaksanaan tugas pokok perusahaan dan ada kesempatan untuk mengembangkan kariernya.<sup>22</sup> Dalam hal ini seseorang harus memiliki motivasi untuk selalu berusaha mengubah keadaan menjadi lebih baik. Dengan adanya usaha dan upaya maka akan mengantarkan kita kepada tujuan dan kesuksesan yang nyata. Islam juga menganjurkan umat manusia untuk memiliki motivasi dalam hidup. Dengan tingginya semangat dan motivasi merupakan modal awal dalam meraih kehidupan yang lebih cerah dan terarah.

#### 5) Pengawasan

Pengawasan yaitu proses pengamatan dari pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi, guna menjamin agar pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai rencana yang telah ditentukan. Dalam kegiatan pengawasan perlu dilakukan pemantauan, yaitu kegiatan untuk menentukan apakah keseluruhan organisasi telah mendapatkan dan memanfaatkan sumber-sumber yang diperlukan secara efisien, sehingga mencapai sasaran. Jika hal tersebut tidak tercapai maka diperlukan adanya koreksi. Dalam proses evaluasi akan tercakup kegiatan pengukuran, perbandingan, dan koreksi.<sup>23</sup>

### 2. Teori Mutu Pelayanan

#### a. Pengertian Mutu

Menurut Goetsch dan Davis, “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi

---

<sup>22</sup> Sedarmayanti, *Manajemen Perkantoran Modern*, h. 19

<sup>23</sup> Sedarmayanti, *Manajemen Perkantoran Modern*, h.18-19

atau melebihi harapan”.<sup>24</sup> pengertian mutu ditinjau dari definisi strategik menyarankan bahwa mutu adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.<sup>25</sup>

Di samping pendapat tersebut para pakar mutu telah mencoba mendefinisikan mutu sebagai berikut: 1. Menurut Joseph Juran, mutu adalah kecocokan pengguna produk (fitness for use) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. 2. Menurut Philip B. Crosby, mutu adalah conformance to requirement, yaitu sesuai dengan standar yang disyaratkan atau distandarkan. 3. Menurut Feigenbaum, mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). 4. Menurut Garvin, mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.<sup>26</sup>

#### b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, hal tersebut pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada produk fisik.<sup>27</sup> Pelayanan

<sup>24</sup> Tjiptono dan Gregorius, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2011), hlm.164.

<sup>25</sup> Vincent Gaspersz, *Total Quality Managemen, Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2006.).

<sup>26</sup> Tjiptono Fany dan Anastiana Diana, *Total Quality Manajement*, (Yogyakarta: Andi, 2003).

<sup>27</sup> Philip Kotler. *manajemen pemasaran di indonesia: Analisis, perencanaan, implementasi, dan Pengendalian*, Jakarta 2012. h.4

merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen

Selanjutnya, Sinambela mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung kurniawan, mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.<sup>28</sup> Pelayanan yang baik adalah bentuk pengabdian kita kepada orang yang semestinya menerima pelayanan tersebut.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Seorang pelayan publik harus memberi pelayanan terhadap masyarakat sepenuh hati. Sebagai pelayan publik harus mempunyai iman yang kuat, bagaimana pelayan publik harus mempunyai jiwa yang adil, jujur, akuntabel, transparan semua itu kunci dari keberhasilan pelayanan agar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terpenuhi. Demikian juga Allah mengingatkan kita tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan. Allah berfirman dalam Q.S. al-Insyirah/94:7 :

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

---

<sup>28</sup> Pasolong Harbani , Teori Administrasi Publik, h. 128.

Terjemahan :

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.”<sup>29</sup>

Maksud dari ayat di atas adalah apabila kita melakukan suatu pekerjaan apalagi berkaitan dengan pelayanan kita dituntut untuk bersungguh-sungguh dalam mengerjakannya, pekerjaan adalah amanah. Oleh karena itu, kita harus bersikap profesional tanpa memandang apa dan siapa.

Islam mengajarkan setiap pekerja untuk bersikap profesional yakni bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyalah-nyakan amanah yang menjadi tanggungjawabnya. Profesionalisme dan kompetensi terhadap sebuah pekerjaan adalah dua hal yang saling berkaitan, namun kadang ada individu yang memaksakan diri mengerjakan suatu pekerjaan yang bukan bidangnya sehingga yang terjadi adalah kerugian, baik dari sisi waktu pelaksanaan pekerjaan maupun kerugian materi.

#### c. Unsur-Unsur Pelayanan

Empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- 1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (service).
- 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- 3) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

---

<sup>29</sup> Departemen Agama RI. *Al-Hikmah Al-Quran dan Terjemahannya*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2011, h. 455

4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan dengan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.<sup>30</sup> Intinya adalah kepuasan yang diterima masyarakat tergantung dari kualitas barang yang disediakan.

d. Ciri ciri pelayanan

Pelayanan yang baik adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan itu terdapat kompetensi (persaingan) dalam usaha merebut pemasaran atau langganan.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik.
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 5) Mampu berkomunikasi.
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).

---

<sup>30</sup> Barata, Atep. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004)*, h.11.

9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah atau (pelanggan).<sup>31</sup>

e. Kualitas Pelayanan

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.<sup>32</sup>

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip

layanan yang berkualitas menurut H.A.S. Moenir antara lain:<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h.34.

<sup>32</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h. 66.

<sup>33</sup> H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, h. 205.

- 1) Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- 2) Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- 3) Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
- 4) Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- 5) Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- 6) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- 7) Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayan yang baik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imbalan atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

Dwiyanto mengemukakan empat kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik yaitu sebagai berikut:<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Agus Dwiyanto, dkk, Reformasi Birokrasi Publik, h. 47-76.



- 1) Akuntabilitas, yaitu dengan melihat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh *stakeholders*. Penyelenggaraan pelayanan dapat diketahui dengan melihat acuan pelayanan yang digunakan, tindakan dalam memberikan pelayanan, sejauh mana kepentingan penerima layanan diprioritaskan.
- 2) Responsivitas Responsivitas, yaitu menilai kinerja birokrasi dengan melihat kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda berdasarkan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- 3) Orientasi Pelayanan Orientasi pada pelayanan, yaitu dengan melihat seberapa banyak energi birokrasi digunakan untuk memberikan pelayanan kepada publik.
- 4) Efisiensi pelayanan Efisiensi Pelayanan yaitu dengan membandingkan antara input dan output pelayanan. Pelayanan publik erat kaitannya dengan budaya birokrasi. Budaya birokrasi dapat digambarkan sebagai seperangkat nilai yang memiliki simbol, orientasi nilai, keyakinan, pengetahuan, pengalaman hidup yang terinternalisasi ke dalam pikiran.<sup>35</sup> Budaya birokrasi tidak lepas dari budaya masyarakatnya karena birokrasi diciptakan atau ada untuk melayani masyarakat itu sendiri. Budaya birokrasi tersebut ditunjukkan dalam sikap dan tingkah laku orang-orang yang ada di dalam birokrasi.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

---

<sup>35</sup> Agus Dwiyanto, dkk, Reformasi Birokrasi Publik, h. 91.

- 1) *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.<sup>36</sup> Artinya pegawai pelayanan harus mampu memahami dan mengetahui keinginan dari pengguna layanan.

### **C. Tinjauan Konseptual**

#### **1. Pengertian Manajemen**

Dalam mengelola suatu lembaga/yayasan yang baik dan dapat dipercaya oleh masyarakat tidak terlepas dari penerapan manajemen yang diterapkan dalam suatu organisasi. Manajemen menurut James A.F. Stoner adalah proses perencanaan, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan

---

<sup>36</sup> Fandy Tjiptono, Manajemen Pemasaran, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h. 70.

sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>37</sup> Adapun proses tersebut terdiri dari Kegiatan-kegiatan manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sebagai bentuk kerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan organisasi dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia (*staffing*), pengarahan dan kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*).

Sedangkan menurut Marry Parker Follet, salah satu tokoh ilmu manajemen “manajemen adalah seni mencapai sesuatu melalui orang lain”.<sup>38</sup> Jadi pengertian manajemen adalah seni untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengkoordinasikan, dan mengevaluasi suatu sistem dalam mencapai suatu tujuan organisasi yang dipimpin oleh seorang pemimpin (manajer).

## 2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup> T. Hani Handoko, Manajemen, Edisi 2, (Yogyakarta: BPEF, 1995),h .8

<sup>38</sup> Mamduh M. Hanafi, Manajemen, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2000),h. 4.

<sup>39</sup> M.Nur Rianto, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah, Bandung: Alfabeta, 2010, h. 211-

Pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik kepada masyarakat, masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang baik akan merasa mudah dalam mendapatkan apa yang di inginkan.

Jadi pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
  - b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
  - c. Produksi dan konsumsi dari pelayana tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.
3. Pengertian Kelurahan

Kelurahan adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan di hormati dalam system pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia<sup>40</sup>. Berdasarkan pengertian tersebut, sangat jelas bahwa kelurahan memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan warganya dalam segala aspek kehidupan kelurahan. Baik dalam bidang pelayanan, pengaturan, dan pemberdayaan masyarakat.

---

<sup>40</sup> Widjaja, H.A.W, *Otonomi kelurahan merupakan otonomi yang asli, Bulat dan utuh*, Grafindo persada Jakarta.h.3

Di samping itu pengakuan terhadap kesatuan masyarakat hukum berdasarkan hak, asal usul dan adat istiadat mengandung makna pemeliharaan terhadap hak-hak asli masyarakat kelurahan dengan landasan keaneka ragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.

#### 4. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah variabel mutu pelayanan. Untuk mengukur baik buruknya mutu pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Bukit Harapan Kecamatan Soreang, yaitu dengan indikator pelayanan yang terdiri dari:

- a. Daya Tangkap, meliputi kemampuan melayani masyarakat, kesungguhan karyawan dalam merespon, kesiapan karyawan dalam membantu, serta kesiapan karyawan dalam menyampaikan informasi.
- b. Keandalan, meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan penanganan, serta kemampuan karyawan dalam melayani dengan baik. Oleh karena itu untuk menghasilkan kesan yang baik dan menghindari kesan yang buruk maka pemberi layanan harus memperhatikan pelayanan saat menangani pelanggan atau konsumennya.
- c. Jaminan, meliputi pengetahuan, kesopanan, dan dapat dipercaya. Indikator dari jaminan yaitu pengetahuan karyawan, kesopanan serta keamanan. Oleh karena itu seorang pegawai harus mempunyai etika yang baik karena hal ini dapat membuat konsumen merasa dihargai dan merasa dilayani dengan baik.
- d. Empati, meliputi rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat, memahami kebutuhan serta dapat berkomunikasi dengan baik. Ketika konsumen menggunakan suatu jasa, maka ia akan membutuhkan

tempat untuk menumpahkan kepuasan dan ketidakpuasan. Dalam hal ini pemilik jasa merupakan tempat pertama untuk memahami apa yang dibutuhkan konsumen.

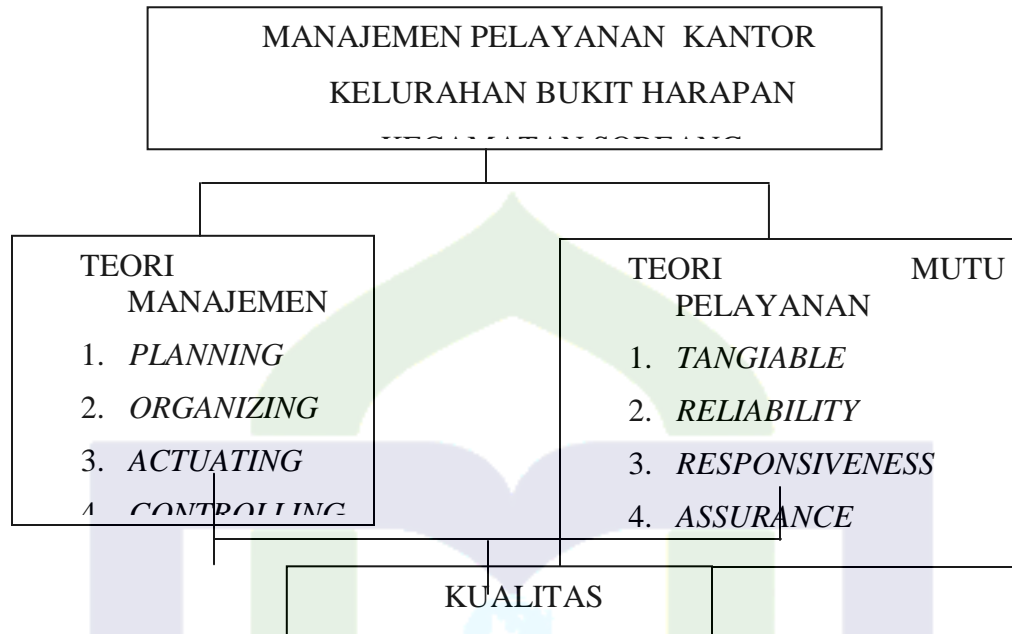
Bentuk Fisik, meliputi sarana dan prasarana seperti gedung, tempat duduk, ruang tunggu yang nyaman, kebersihan, serta kerapihan karyawan maupun ruangan. Indikator dari bentuk fisik yaitu, penampilan gedung, tata ruang, sarana komunikasi, serta penampilan karyawan. Setiap konsumen akan menilai baik buruknya suatu pelayanan juga berdasarkan faktor bukti fisik yang mereka lihat dan rasakan.

#### **D. Bagan Kerangka Fikir**

Kerangka fikir sebagai gambaran tentang pola hubungan konsep dan atau variabel secara koheren yang merupakan gambaran yang utuh terhadap fokus penelitian. Jadi kerangka fikir merupakan sintesa tentang hubungan antara variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan variabel tersebut, selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis<sup>41</sup>. Oleh karna itu di perlukan kerangka fikir dalam mengetahui fokus penelitian.

---

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D), (Bandung: Alfabeta, 2012), h.92



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam pembahasan ini merujuk pada “Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)” yang diterbitkan oleh IAIN Parepare, tanpa mengabaikan buku-buku metodologi lainnya. Metode penelitian dalam buku tersebut mencakup beberapa bagian, yaitu jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data<sup>42</sup>. Adapun penjelasan penelitian ini maka diuraikan sebagai berikut:

#### A. Jenis dan Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, atau kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut. Variabel yang diteliti bisa tunggal (satu variabel) bisa juga lebih dari satu variabel.<sup>43</sup> Dengan begitu, peneliti hanya menggambarkan atau memaparkan Manajemen Pelebaran Kantor Lurah Bukit harapan Kecamatan Soreang.

---

<sup>42</sup>Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi (Parepare: STAIN Parepare, 2013), h.34.

<sup>43</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian (Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah)*, (Cet I, Jakarta: Kencana, 2011), h. 34-35.



Penelitian deskriptif juga merupakan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan angka-angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.<sup>44</sup> Oleh karena itu, untuk dapat mengetahui gambaran nyata tentang sistem Manajemen Pelayanan Kantor Lurah Bukit Harapan Kecamatan Soreang, maka peneliti menggunakan tipe deskriptif dalam penelitian ini.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang dijadikan sebagai tempat pelaksanaan penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diangkat yaitu Kantor Kelurahan Bukit Harapan Kecamatan Soreang Kota Parepare yang berlokasi di Jl. Laupe. Kode pos : 91132.

### **2. Waktu Penelitian**

Kegiatan penelitian ini dilakukan dalam waktu kurang lebih 2 bulan lamanya dan diselesaikan dengan kebutuhan penelitian

---

<sup>44</sup> Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), h.

### C. Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, penulis memfokuskan penelitiannya pada Sistem Manajemen Pelayanan Kantor Kelurahan Bukit Harapan Kecamatan Soreang, Untuk mengetahui apakah sistem pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Bukit Harapan Berjalan dengan efektif.

### D. Jenis dan Sumber Data

#### 1. Jenis Data

Jenis data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data kualitatif artinya sebuah metode penelitian yang digunakan dalam mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintah, swasta kemasyarakatan, kepemudaan, perempuan, olah raga, seni dan budaya, sehingga dapat dijadikan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesejahteraan bersama.<sup>45</sup>

#### 2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.<sup>46</sup> Adapun sumber data dalam penelitian ini di bagi menjadi dua yaitu:

##### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung hasil dari subjek penelitian yaitu dari hasil *interview* (wawancara), pengamatan (observasi), dan dokumen.

##### b. Data Sekunder

---

<sup>45</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif (Teori dan Praktik)*, (Cet IV, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016), h. 80-81

<sup>46</sup> Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, h.169

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat pihak lain) seperti buku, laporan, jurnal serta hasil penelitian terdahulu.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.<sup>47</sup> Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini, diantaranya:

##### **1. Observasi**

Observasi atau pengamatan merupakan teknik pengumpulan data yang paling utama dalam penelitian kualitatif. Observasi berbeda dengan interview, cakupan observasi lebih luas dibanding dengan interview, observasi tidak terbatas hanya pada manusia saja, benda-benda yang sekecil apapun dalam bentuk apapun dapat diamati melalui observasi langsung ke lapangan.<sup>48</sup>

##### **2. Wawancara**

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan

---

<sup>47</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian (Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah)*, h. 138

<sup>48</sup> Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet IV, Bandung: Alfabeta, 2017), h. 104

atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama dan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.<sup>49</sup> Dokumentasi tersebut digunakan oleh peneliti untuk memperkuat data-data yang telah diperoleh.

#### F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif terdiri atas uji *credibility*, *trasferability*, *dependability* dan *confirmability*.<sup>50</sup>

##### 1. Uji Kredibilitas (*credibility*)

Kredibilitas digunakan dalam penelitian ini untuk membuktikan kesesuaian antara hasil pengamatan dan realitas yang terjadi dilapangan. Dalam uji kredibilitas atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

##### a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan, wawancara kembali dengan sumber data yang telah ditemui maupun yang baru karena data yang telah diperoleh sebelumnya belum lengkap dan belum mendalam. Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang diberikan selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak. Waktu perpanjangan pengamatan ini

<sup>49</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian (Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah)*, h.138-139

<sup>50</sup> Muhammad Kamal Zubair, dkk, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020).

dilakukan sangat bergantung pada kedalaman, keluasan dan kepastian data.<sup>51</sup> Perpanjangan pengamatan dalam penelitian dilakukan secara berulang-ulang sampai mendapatkan jawaban yang dirasa telah cukup untuk menjawab pertanyaan dari permasalahan yang sedang diteliti.

b. Ketekunan Pengamatan

Uji keabsahan data dengan ketekunan pengamatan dilakukan dengan cara pengamatan yang lebih cepat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka, kepastian data urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis sehingga data yang diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara maupun dokumentasi betul-betul data yang akurat dan dapat diidentifikasi.

c. Triangulasi

Triangulasi dilakukan untuk mengumpulkan dan sekaligus menguji kreadibilitas data. Adapun triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu yang dilakukan dalam penelitian.

Triangulasi sumber, untuk menguji kreadibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Sumber data yang memberikan informasi tidak dapat dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, akan tetapi, dideskripsikan, dikategorikan mana pendapat yang berbeda, yang sama dan yang spesifik dari sumber data yang dimaksud

Triangulasi teknik, untuk menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

---

<sup>51</sup> Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), h. 324.

Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, kemudian dicek dengan observasi, dokumentasi atau kuesioner. Bila ketiga teknik pengujian kreadibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda maka, peneliti melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang bersangkutan atau orang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

Triangulasi waktu berarti pengumpulan data dengan menggunakan waktu yang berbeda, dalam hal ini peneliti mengumpulkan data terkait manajemen pelayanan di kantor Kelurahan Bukit Harapan Kota Parepare.

## 2. Uji *Transferability* (Keteralihan)

*Transferability* pada dasarnya merupakan validitas eksternal pada penelitian kualitatif. Tujuan dari keteralihan ini agar orang lain dapat memahami hasil penelitian.<sup>52</sup> Oleh karena itu, agar orang lain dapat memahami penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hal tersebut, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang jelas, sistematis dan dapat dipercaya terkait tentang manajemen pelayanan Kantor Kelurahan Bukit Harapan. Dengan demikian, pembaca mengetahui lebih jelas atas hasil penelitian yang telah dilakukan serta memutuskan dapat atau tidak untuk mengaplikasikan hasil tersebut ditempat lain.

## 3. Uji *Dependability* (Ketergantungan)

Dalam penelitian kualitatif, uji ketergantungan dilakukan dengan cara melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian, mulai dari

---

<sup>52</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, h, 377.

sumber data, pengumpulan data, analisis data, perkiraan temuan dan pelaporan. Pemeriksaan dilakukan berbagai pihak yang ikut memeriksa proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti, agar temuan peneliti dapat dipertahankan dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam hal ini, peneliti melaporkan keseluruhan proses peneliti kepada dosen pembimbing untuk dapat diperiksa kepastian darinya.

#### 4. Uji *Konfirmability* (Kepastian)

Pengujian konfirmabilitas dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji objektivitas penelitian. Penelitian dikatakan objektif apabila telah disepakati oleh banyak orang.<sup>53</sup> *Konfirmability* dalam penelitian dilakukan bersamaan dengan dependabilitas, perbedaannya terletak pada tujuan penelitiannya. Konfirmabilitas digunakan untuk menilai proses penelitian, mulai dari mengumpulkan data sampai digunakan untuk menilai proses penelitian, mulai dari mengumpulkan data sampai pada bentuk laporan yang terstruktur dengan baik.

#### g. **Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah pencarian atau pelacakan pola-pola. Dalam penelitian kualitatif, data hasil penelitian yang telah dikumpulkan sepenuhnya dianalisis secara kualitatif. Analisis data dilakukan setiap saat pengumpulan di lapangan secara berkesinambungan.<sup>54</sup> Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif maka, analisis data yang diterapkan adalah kualitatif. Analisis

---

<sup>53</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian dan Pengembangan Research dan Development*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 277.

<sup>54</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Cet. III, 2004).

tersebut menggunakan analisis data model Miles dan Huberman.<sup>55</sup> Menurut Huberman dan Miles, ada tiga macam kegiatan dalam analisis data sebagai berikut:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila perlu.<sup>56</sup>

Reduksi data dalam penelitian ini, peneliti mengambil data dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, kemudian data tersebut dikumpulkan dan memilih data-data yang pokok yang menjadi fokus penelitian, selanjutnya data yang diperoleh dan telah didedukasikan ke hal-hal yang pokok bermaksud untuk mendapatkan jawaban atas permasalahan yang ada.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah mereduksi data, selanjutnya adalah penyajian data<sup>57</sup>. Dengan penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, melalui analisis data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga lebih mudah dipahami.

c. *Conclusion Drawing/Verification*

---

<sup>55</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, Cet. XV).

<sup>56</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, Cet. XV).

<sup>57</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, h. 341.



Analisis data kualitatif selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi data yang dilakukan selama penelitian. Dalam menarik kesimpulan, peneliti menyajikan hasil reduksi data dari hasil observasi dan hasil wawancara yang telah dilakukan. Data yang telah disimpulkan oleh peneliti merupakan jawaban dan gambaran atas permasalahan yang dikemukakan pada rumusan masalah maupun tujuan penelitian.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Kantor Kelurahan Bukit Harapan merupakan salah satu kantor kelurahan yang berada di Kota Parepare yang melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan, termasuk di antaranya perizinan-perizinan seperti pekerjaan umum, perizinan umum kelurahan, perizinan pendidikan, kesehatan warga kelurahan Kantor Kelurahan Bukit Harapan, perumahan, penataan ruang, perhubungan, lingkungan hidup, pertanahan yang menjadi kewenangan daerah, serta pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak

Secara lebih detail, kantor kelurahan atau lurah yang berada di wilayah Kota Parepare ini melayani izin untuk pengurusan surat keterangan domisili, pengurusan NPWP, Surat Kelakuan Baik, Surat Pindah Keluar, Surat Keterangan Tidak Mampu Kantor Kelurahan Bukit Harapan, Surat Keterangan Usaha, Surat Usaha Mikro, dan Surat Pernyataan Miskin, surat domisili sementara dan lainnya.

Selain itu Kantor Kelurahan Bukit Harapan juga melayani urusan perizinan umum seperti izin toko obat, izin praktik dokter umum, izin penebangan pohon pelindung, izin untuk membuat IMB, izin pengukuran situasi tanah, izin tanda daftar usaha, izin penelitian, pendataan penduduk, dan surat izin usaha perdagangan (SIUP) skala usaha mikro.

#### 1. Visi dan Misi Kelurahan Bukit Harapan

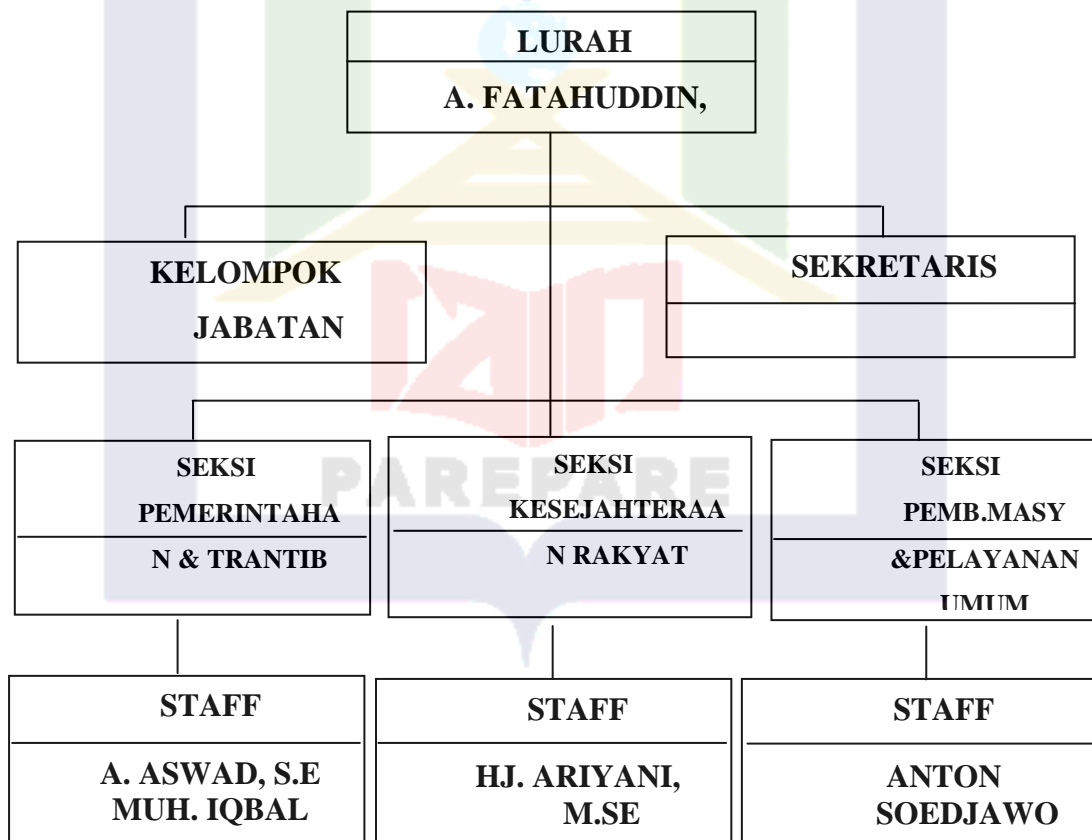
Visi :

“Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Tata Pemerintahan Yang Profesional, Partisipatif dan Responsif pada Kantor Kelurahan Bukit Harapan.”

Misi :

- Terselenggaranya pelayanan prima kepada masyarakat yang profesional dengan mendayagunakan seluruh aparatur.
- Mewujudkan pelayanan publik yang prima, cepat, tepat dan efisien.
- Melaksanakan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- Mewujudkan aparatur yang berkualitas, berbudi pekerti luhur, beriman dan bertaqwa.
- Menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan penuh kebersamaan

## 2. Struktur Organisasi Kelurahan Bukit Harapan



### 3. Jenis Pelayanan di Kantor Kelurahan Bukit Harapan

- a. Pelayanan Surat Pengantar Pembuatan E-KTP Baru
- b. Pelayanan Surat Pengantar Pembuatan KK Baru / Perubahan KK
- c. Pelayanan Surat Keterangan Perpindahan Penduduk (Pindah Datang dan Pindah Keluar)
- d. Pelayanan Surat Pengantar Nikah
- e. Pelayanan Surat Pengantar Cerai/Rujuk
- f. Pelayanan Registrasi Relas dari Pengadilan
- g. Pelayanan Surat Pengantar Pembuatan Akta Kelahiran
- h. Pelayanan Registrasi Pernyataan Waris
- i. Pelayanan Surat Keterangan Waris
- j. Pelayanan Surat Keterangan Domisili
- k. Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah
- l. Pelayanan Surat Keterangan Janda/Duda
- m. Pelayanan Surat Pengantar Rekomendasi Izin Keramaian
- n. Pelayanan Surat Pengantar Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan
- o. Pelayanan Surat Pengantar/ Keterangan Usaha Menengah Kecil dan Mikro UMKM (Jasa, Industri, Koperasi, Pertanian, Pariwisata dan Kebudayaan)\
- p. Pelayanan Surat Pengantar/ Keterangan Domisili Usaha Menengah Kecil dan Mikro UMKM (Jasa, Industri, Koperasi, Pertanian, Pariwisata dan Kebudayaan)

- q. Pelayanan Pengesahan Surat Permohonan Kredit Perumahan Rakyat (KPR);
- r. Pelayanan Surat Keterangan Untuk Pengajuan Kredit
- s. Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu
- t. Pelayanan Surat Keterangan Penghasilan
- u. Pelayanan Distribusi Rastra (Beras Sejahtera)
- v. Pelayanan Rekomendasi Pembangunan/Rehabilitasi Bangunan/Rumah Ibadah
- w. Pelayanan registrasi surat pengesahan tanda bukti (SPTB) pensiun.

#### **B. Manajemen Pelayanan di Kantor Kelurahan Bukit Harapan**

Manajemen adalah kegiatan yang memanfaatkan sumber daya yang dimiliki sebuah organisasi dalam melaksanakan suatu kegiatan yang melibatkan perangkat kerjanya serta sarana yang dimiliki demi tercapainya sebuah tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen merupakan suatu seni dalam merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, memotivasi, mengontrol segala aktivitas dengan menggunakan semua sumber daya yang ada dengan efektif dan efisien.

Pelayanan Kantor Kelurahan merupakan cerminan dari wajah dan penampilan serta kinerja pegawai kelurahan. Jika pelayanan kepada masyarakat memuaskan maka mengisyaratkan kinerjanya baik, jika sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan belum memuaskan maka Kantor Kelurahan Bukit Harapan mempunyai kualitas pelayanan yang kurang baik karena jika pelayanannya bagus maka Kantor Kelurahan Bukit Harapan akan mendapatkan apresiasi yang baik dari masyarakat.

Kantor Kelurahan Bukit Harapan sebuah organisasi yang menginginkan organisasinya berjalan dengan maksimal dan mencapai tujuan secara optimal. Membicarakan tentang maksimal dan optimal membutuhkan manajemen. Berbicara tentang manajemen tentunya tidak lepas juga dengan fungsi manajemen. fungsi manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

Dalam bab ini penulis menganalisis dengan menerapkan kedalam lima fungsi manajemen yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), Pelaksanaan (*actuating*), pengawasan (*controlling*) dan Evaluasi . Yakni kelima fungsi tersebut diterapkan pada manajemen pelayanan di Kantor Kelurahan Bukit Harapan.

#### 1. Perencanaan (*Planning*)

Fungsi perencanaan merupakan fungsi manajemen yang pertama yang harus dilakukan. Perencanaan adalah proses dasar dimana manajemen memutuskan tujuan dan cara mencapainya. Perencanaan adalah sebuah tindakan untuk menentukan dan menyusun langkah yang akan dilakukan dimasa yang akan datang. Tanpa adanya perencanaan tersebut suatu organisasi tidak akan mempunyai tujuan.

Kantor Kelurahan Bukit Harapan sebelum melakukan pelayanan kepada masyarakat mereka melakukan perencanaan pelayanan. Bentuk perencanaan yang mereka lakukan adalah menentukan tujuan yang ingin dicapai, tujuan yang ini dicapai tertuang ke dalam visi dan misi dari Kelurahan Bukit Harapan. Berikut hasil wawancara :

“Kalau perencanaan itu dimulai dengan membentuk tujuan yang ingin dicapai dalam sebuah organisasi, dan tujuan dari kantor Kelurahan Bukit Harapan ini

dapat kita lihat di visi misinya, kami betul-betul serius dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.”<sup>58</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa Kelurahan Bukit Harapan menjalankan fungsi perencanaan dengan menentukan tujuan yang akan dicapai. Hal ini memang merupakan hal pertama yang harus dilakukan sebuah organisasi. Adapun bentuk tujuan yang ingin dicapai di kantor Kelurahan Bukit Harapan yakni dalam bentuk visi dan misi, itulah yang menjadi tujuan dari kantor Kelurahan Bukit Harapan.

Perencanaan bukan hanya menentukan tujuan yang ingin dicapai, akan tetapi dalam sebuah perencanaan juga dirumuskan bagaimana strategi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan utama dari kantor Kelurahan Bukit Harapan adalah meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat, untuk mencapai tujuan itu maka kantor Kelurahan Bukit Harapan akan memenuhi beberapa dimensi dari pelayanan publik untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, beberapa dimensi tersebut yakni :

a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Dimensi *Tangible* (bukti fisik) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, media komunikasi dan juga termasuk kebersihan dari tempat pelayanan. Untuk memberikan kepuasan dalam pelayanan kepada masyarakat maka Kantor Kelurahan Bukit Harapan sangat memperhatikan dan berupaya untuk memenuhi fasilitas di kantor Kelurahan, dan yang lebih penting adalah kebersihan kantor yang akan menjadi penilaian tersendiri kepada masyarakat.

“Kami sebagai Pemerintah di bagian Kelurahan sangat berupaya memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat. Oleh karena itu, fasilitas fisik

---

<sup>58</sup> A. Fatahuddin, Lurah, Wawancara pada tanggal 13 Juli 2021

serta kebersihan sangat kami perhatikan. Untuk seluruh pegawai saya perintahkan agar rapi dan harum dalam melayani masyarakat, ketika ada kedatangan tidak sesuai kode etik maka akan mendapatkan teguran. Kami juga berencana untuk mengadakan wifi di kantor agar semakin memudahkan dalam mengakses internet.”<sup>59</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa kantor Kelurahan Bukit Harapan sangat memperhatikan fasilitas serta kebersihan di kantor, karena hal inilah yang akan memberikan kenyamanan kepada masyarakat sehingga mereka akan merasa puas terhadap pelayanan di kantor Kelurahan Bukit Harapan. Selain dari kebersihan kantor, Lurah juga menegaskan tentang pakaian yang digunakan pegawai kantor kelurahan, beliau menegaskan bahwa :

“Penampilan itu sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi masyarakat yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka masyarakat sebagai pengguna pelayanan akan merasa tidak puas dan akan menilai buruk pelayanan di kantor Kelurahan ini. Selain itu, penampilan pegawai pelayanan di Kantor Kelurahan Bukit Harapan sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kota yaitu seragam pegawai negeri”.<sup>60</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa Kantor Kelurahan Bukit harapan menganggap penampilan itu memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai.

---

<sup>59</sup> A. Fatahuddin, Lurah, Wawancara pada tanggal 13 Juli 2021

<sup>60</sup> A. Fatahuddin, Lurah, Wawancara pada tanggal 13 Juli 2021



“Menurut saya fasilitas yang ada kantor kelurahan itu cukup lengkap, kebersihannya juga lumayan baik. Dan kalau pegawainya bisa dilihat berpakaian rapi semua.”<sup>61</sup>

Bedasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa masyarakat sebagai pengguna layanan kantor Kelurahan Bukit Harapan menilai fasilitas yang ada sudah cukup lengkap dan begitupun dengan kebersihan di kantor sehingga hal ini sanada dengan apa yang diungkapkan oleh Lurah Bukit Harapan.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi *Reliability* ini juga merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur kerja, standar pelayanan dan waktu yang telah dijanjikan. Pemenuhan pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu, kecakapan dalam memberikan layanan serta kecakapan dalam menanggapi keluhan jika ada keluhan yang masuk dari pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

“Kami selaku Pemerintah Kelurahan berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Saat ada masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus berkas administratif misalnya, kami berusaha menyelesaikannya secara akurat, kami sebagai Pemerintah Kelurahan berusaha pula memperoleh kepercayaan dari masyarakat dalam tugas pelayanan karena itulah yang menjadi tujuan kami.”<sup>62</sup>

Bedasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa Kantor Kelurahan Bukit Harapan selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik

<sup>61</sup> Rudi, Masyarakat, Wawancara pada tanggal 14 Juli 2021

<sup>62</sup> A. Fatahuddin, Lurah, wawancara pada tanggal 13 Juli 2021

kepada masyarakat dengan memenuhi dan membantu masyarakat sesuai dengan apa yang mereka butuhkan, dan pihak kelurahan memberikan pelayanan secara akurat dan cepat. Kehandalan dari pegawai kelurahan itu sangatlah penting, mereka dituntut untuk lebih teliti dalam melayani masyarakat agar tidak terjadi kesalahan. Salah satu masyarakat merasa puas terkait pelayanan di kantor Kelurahan Bukit Harapan, Anto sebagai masyarakat mengatakan bahwa :

“Saya sangat senang dengan pelayanan di kantor Kelurahan karena pengerjaannya cepat. Saat itu saya sedang buru-buru karena anak saya mau bawa berkasnya untuk mengurus beasiswa. Seluruh staf kelurahan menurut saya menguasai komputer dengan baik jadi sama siapa pun yang diminta mengurus pasti selalu siap mengerjakan”<sup>63</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa kantor Kelurahan Bukit Harapan sudah cepat dan akurat dalam melayani masyarakat. Pegawai dalam melakukan proses pelayanan harus cermat agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan masyarakat mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidakcermatan pegawai dalam melakukan proses pelayanan. Pegawai kelurahan harus mempunyai keahlian dalam menguasai alat bantu seperti komputer dalam proses pelayanan agar dapat membantu sehingga proses pelayanan lebih cepat dan tidak mengandalkan orang lain dalam menggunakan alat bantu tersebut.

c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan

---

<sup>63</sup> Anto, masyarakat, wawancara pada tanggal 14 Juli 2021

pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada masyarakat.

“Ketika ada masyarakat yang datang kami akan menyapanya kemudian menanyakan apa yang bisa kami bantu. Setelah itu kami akan menjelaskan bagaimana prosedurnya syarat apa yang harus dipenuhi sehingga masyarakat tidak akan bingung lagi.”<sup>64</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa ketanggapan pegawai kelurahan dapat dilihat dari cara pegawai merespon masyarakat ketika datang di Kantor Kelurahan, pegawai kelurahan menyambut masyarakat dengan ramah dan senyum kemudian menanyakan hal apa yang mereka inginkan. Dengan perlakuan seperti itu maka masyarakat pun akan merasa senang dan puas terhadap pelayanannya.

“Pegawai kelurahan disini sangat baik dalam melayani, kalau saya mengurus surat pengantar itu cepat selesai sehingga tidak perlu lagi menunggu lama.”<sup>65</sup>

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap masyarakat, akan tetapi selain cepat

pelayanan juga harus dilakukan dengan tepat. Jika pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cepat dan teliti maka pegawai layanan sudah menjalankan tugas dengan profesional sehingga pengguna layanan akan merasa senang.

“Kami membuat grup whatsapp untuk masyarakat di Kelurahan Bukit Harapan dengan tujuan agar ketika ada keluhan masyarakat bisa langsung memberikan

---

<sup>64</sup> A. Aswad, Pegawai Staff, wawancara pada tanggal 14 Juli 2021

<sup>65</sup> Rahma, masyarakat, wawancara pada tanggal 14 Juli 2021

info ke dalam grup, itu juga agar bisa menjaga hubungan dengan masyarakat lebih baik.”<sup>66</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa pihak kantor Kelurahan Bukit Harapan serius dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dibuktikan dengan adanya pembuatan grup whatsapp yang membantu masyarakat menyampaikan keluhannya kemudian pegawai kelurahan akan langsung merespon keluhan itu dan memberikan bantuan kepada masyarakat. Selain itu pihak kantor Kelurahan Bukit Harapan juga menyediakan kotak saran agar keluhan masyarakat dapat tersampaikan lewat kotak saran itu.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Pegawai di Kantor Kelurahan Bukit Harapan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh

membuat surat pengantar jika tidak bisa langsung selesai hari itu, pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan

---

<sup>66</sup> A. Aswad, Pegawai Staff, wawancara pada tanggal 14 Juli 2021

bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut. Hal ini diungkapkan oleh pegawai Kelurahan Bukit Harapan, A. Aswad mengatakan bahwa :

“Kami akan berusaha secepat mungkin dalam melayani masyarakat, akan tetapi terkadang kami memiliki kendala hingga membuat berkas itu lama selesai. Akan tetapi kami memberikan jaminan waktu kepada masyarakat bahwa besok baru jadi. Dan keesokan harinya harus betul-betul jadi agar masyarakat tidak kecewa.”<sup>67</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa pegawai kantor Kelurahan Bukit Harapan berusaha untuk mengerjakan berkas masyarakat dengan cepat, akan tetapi ketika mereka tidak mampu menyelesaikannya dalam satu hari maka mereka akan memberikan jaminan waktu kepada masyarakat dan akan menyelesaikan sesuai waktu yang telah mereka tetapkan.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Artinya adalah pegawai kelurahan harus mampu merasakan apa yang dirasakan masyarakat ketika ingin mengurus berkas di kantor Kelurahan Bukit Harapan. Ada beberapa indikator yang dilakukan pegawai kantor Kelurahan untuk memenuhi dimensi ini diantaranya adalah :

- 1) Mendahulukan kepentingan pengguna layanan

---

<sup>67</sup> A. Aswad, Pegawai Staff, wawancara pada tanggal 14 Juli 2021

Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas dalam pelayanan. Apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kelurahan harus menjadi prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memilih untuk mementingkan urusan pribadinya seperti menjemput anak ke sekolah.

“Saya rasa tergantung kepentingannya, pegawai juga pasti akan melihat kepentingannya. Jika memang ada telepon yang tidak penting kan bisa ditunda dulu untuk mengangkat telepon karena sedang melayani. Jika memang teleponnya sangat penting, pegawai selalu meminta izin kepada pengguna layanan terlebih dahulu”<sup>68</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa pegawai kantor Kelurahan Bukit Harapan masih ada yang lebih mengutamakan kepentingan pribadinya, akan tetapi mereka tetap meminta izin kepada masyarakat agar menunggunya kembali. Ketika urusan tersebut sangat mendesak maka itulah yang akan lebih diutamakan untuk diselesaikan.

Mendahulukan kepentingan pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas pegawai layanan. Jika pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan timbul keluhan dan akan memberikan citra yang buruk bagi bagian pelayanan.

## 2) Pegawai melayani dengan ramah dan sopan santun

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memberikan penilaian yang baik

---

<sup>68</sup> A. Aswad, Pegawai Staff, wawancara pada tanggal 14 Juli 2021

dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Keramahan dan sikap sopan santun pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah dan sopan santun maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya banyak terdapat orang yang ramah dan sopan santun. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain.

“Para pegawai sangat membantu dan sangat paham dengan apa yang kami butuhkan. Untuk persyaratan yang dibutuhkan saat mengurus di kantor pegawai kelurahan sudah memberikan informasi kepada masyarakat untuk mempersiapkan dan melengkapi persyaratan berkas sebelum mengurus. Sebagian pegawai juga ramah dan sopan dalam melayani”<sup>69</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa pegawai kantor Kelurahan Bukit Harapan memberikan informasi kepada masyarakat tentang prosedur pengurusan berkas, dan menurut masyarakat mereka melayani dengan sopan dan ramah. Keramahan dan sikap sopan santun memang sangat penting dimiliki oleh pegawai pelayanan dalam proses pelayanan melayani pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### 3) Pegawai tidak membeda-bedakan dalam melayani

---

<sup>69</sup> Anto, masyarakat, wawancara pada tanggal 14 Juli 2021

Dalam proses pelayanan, tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga sangat perlu untuk diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan maksudnya, ketika melayani pegawai tidak mendahulukan pengguna layanan yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian. Sikap tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat ini berarti pegawai layanan sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sesuai dengan standar pelayanan publik.

## 2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya-sumber daya yang dimilikinya, dan lingkungan yang melingkupinya. Dua aspek utama proses penyusunan struktur organisasi adalah departementalisasi dan pembagian kerja. Departementalisasi merupakan pengelompokan kegiatan-kegiatan kerja suatu organisasi agar kegiatan-kegiatan sejenis dan saling berhubungan dapat dikerjakan bersama. Hal ini akan tercermin struktur formal suatu organisasi dan tampak akan ditunjukkan oleh suatu bagan organisasi.

Pembagian kerja adalah pemerincian tugas pekerjaan agar setiap individu dalam organisasi bertanggung jawab untuk melaksanakan sekumpulan kegiatan yang terbatas. Kedua aspek ini merupakan dasar proses pengorganisasian suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif. Adapun pembagian kerja di kantor Kelurahan Bukit Harapan sebagai berikut :



- a. Lurah mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi adalah mengkoordinasikan dan melakukan pengawasan melekat terhadap unit kerja di bawahnya serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsinya.
- b. Sekretaris Kelurahan melaksanakan tugas pokok pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, urusan rumah tangga, perlengkapan, kehumasan dan kepustakaan serta kearsipan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Sekretaris Kelurahan mempunyai fungsi :
  - 1) Pelaksanaan penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja);
  - 2) Pelaksanaan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA);
  - 3) Penyusunan Penetapan Kinerja (PK);
  - 4) Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);
  - 5) Pelaksanaan dan pembinaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan;
  - 6) Pengelolaan urusan kehumasan, keprotokolan, dan kepustakaan;
  - 7) Pelaksanaan administrasi dan pembinaan kepegawaian;
  - 8) Pengelolaan anggaran dan retribusi;
  - 9) Pelaksanaan administrasi keuangan dan pembayaran gaji pegawai;
  - 10) Pelaksanaan verifikasi Surat Pertanggungjawaban (SPJ) keuangan;
  - 11) Pelaksanaan inventarisasi aset /kekayaan daerah yang ada di Kelurahan;
  - 12) Pelaksanaan urusan rumah tangga dan perlengkapan;

- 13) Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
- 14) Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *web site* Pemerintah Daerah;
- 15) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- 16) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya.

c. Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum

Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum di tingkat Kelurahan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum mempunyai fungsi :

- 1) Pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan program dan kegiatan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum di tingkat Kelurahan;
- 2) Pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan;
- 3) Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum Kelurahan;
- 4) Penyusunan monografi kelurahan;
- 5) Pelaksanaan pembinaan Perlindungan Masyarakat (LINMAS);

- 6) Pelaksanaan pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan pengungsi;
- 7) Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- 8) Fasilitasi kegiatan organisasi sosial dan kemasyarakatan;
- 9) Pelaksanaan administrasi dan registrasi pertanahan;
- 10) Pelaksanaan pemberian pengantar untuk pemberian pertimbangan teknis ijin keramaian di wilayah Kelurahan;
- 11) Pemantauan dan pelaporan pelaksanaan perijinan di wilayah Kelurahan;
- 12) Pemantauan terhadap perkembangan kegiatan Pedagang Kaki Lima (PKL) di wilayah Kelurahan;
- 13) Pengkoordinasian penyelenggaraan kerjasama dengan perangkat daerah maupun kelompok masyarakat di tingkat Kelurahan;
- 14) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- 15) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya.

d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan

Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang pemberdayaan masyarakat di Kelurahan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan mempunyai fungsi :

- 1) Pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan pembangunan di tingkat Kelurahan;
- 2) Pelaksanaan program bidang pemberdayaan masyarakat dan pembangunan di Kelurahan;
- 3) Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian program bidang pemberdayaan masyarakat;
- 4) Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan ketenagakerjaan dan perburuhan di wilayah kerjanya;
- 5) Penyusunan profil Kelurahan;
- 6) Pembinaan dan pengembangan serta pemantauan kegiatan perindustrian, perdagangan, kepariwisataan, perkoperasian, Usaha Kecil Menengah (UKM) dan golongan ekonomi lemah di wilayah kerjanya;
- 7) Fasilitasi pembangunan partisipatif;
- 8) Pelaksanaan pembinaan lingkungan hidup;
- 9) Fasilitasi pengajuan proyek-proyek pembangunan oleh masyarakat;
- 10) Pelaksanaan pengembangan perekonomian kelurahan di wilayah kerjanya;
- 11) Pemberian pengantar pertimbangan teknis atas usaha informal dan/atau pedagang kaki lima;
- 12) Pengkoordinasian upaya peningkatan partisipasi dan swadaya masyarakat dalam bidang pembangunan, peningkatan kualitas lingkungan dan permukiman;
- 13) Pengkoordinasian kegiatan kelompok jabatan fungsional;

- 14) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- 15) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya.

e. Seksi Sarana dan Prasarana Umum

Seksi Pelayanan Umum melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan sebagian urusan otonomi daerah bidang sarana dan prasarana umum di Kelurahan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Seksi Pelayanan Umum mempunyai fungsi :

- 1) Pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan program dan kegiatan peningkatan sarana dan prasarana umum di tingkat Kelurahan;
- 2) Pelaksanaan pemantauan pemeliharaan sarana dan prasarana umum;
- 3) Pelaksanaan administrasi sarana dan prasarana umum;
- 4) Pengelolaan pengaduan masyarakat berkaitan dengan sarana dan prasarana umum di tingkat Kelurahan;
- 5) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- 6) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Lurah sesuai tugas dan fungsinya.

f. Kelompok jabatan fungsional

- 1) Kelompok Jabatan Fungsional, terdiri atas tenaga fungsional yang terbagi dalam beberapa kelompok jabatan fungsional sesuai dengan bidang keahliannya.

- 2) Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan bidang tenaga fungsional masing-masing sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Jumlah Tenaga Fungsional ditentukan sesuai kebutuhan dan beban kerja.
- 4) Jenis dan jenjang Tenaga Fungsional diatur berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pembagian kerja sudah jelas, akan tetapi yang terjadi di kantor Kelurahan Bukit harapan adalah kosongnya posisi sekretaris lurah sehingga membuat pelayanan biasa terhambat. Untuk mengatasi hal tersebut maka pegawai kelurahan yang lain akan mengisi posisi sekretaris lurah ketika ada tugas yang harus diselesaikan oleh sekretaris lurah. Lurah Bukit Harapan mengatakan bahwa :

“Kita disini terbengkalai karena tidak adanya sekretaris lurah, sehingga membuat pelayanan terkadang terhambat. Jadi saya mencari cara agar posisi sekretaris ini diisi oleh pegawai yang lain. Intinya kita saling membantu, memang sudah ada tupoksi akan tetapi kalau tidak ada orangnya maka kita yang akan mengisinya.”<sup>70</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa sudah ada pembagian tugas dalam kantor Kelurahan Bukit Harapan, akan tetapi dalam pelaksanaannya pegawai harus bisa saling membantu dan saling mengisi kekosongan, ditambah sekretaris lurah juga tidak ada sehingga pegawai yang lainlah yang mengisi kekosongan itu dan mengerjakan tugas dari sekretaris lurah. Dengan begitu pelayanan akan tetap berjalan sesuai dengan rencana.

### 3. Pelaksanaan (*Actuating*)

---

<sup>70</sup> A. Fatahuddin, Lurah, wawancara pada tanggal 13 Juli 2021

Penggerakan adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran dengan perencanaan manajerial ataupun organisasi. Artinya penggerakan adalah menggerakkan orang-orang agar mampu bekerja dengan sendirinya atau penuh kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang dikehendaki secara efektif. Seorang pemimpin dituntut untuk dapat bekerja sama dengan anggota lainnya dan bertekad untuk maju, bekerja sama untuk mencari solusi dan jalan keluar untuk memecahkan hambatan yang menghalangi setiap aktivitas. Jadi seorang pemimpin harus bisa mengaktualisasikan anggotanya dengan baik sehingga akan tumbuh motivasi semangat untuk bergerak dalam rangka pencapaian tujuan dalam organisasi.

Lurah Bukit Harapan dalam menggerakkan anggotanya untuk menjalankan perencanaan yang telah disusun dalam melayani masyarakat yang pertama dilakukan adalah memberikan pengarahan kepada seluruh pegawai dan adanya absensi pegawai, lurah akan sering memantau pegawainya dan akan menanyakan keberadaannya ketika ada yang tidak hadir, hal ini sebagaimana yang beliau kemukakan sebagai berikut :

“Setiap hari saya memperhatikan seluruh pegawai, dan akan memberikan arahan tentang hal-hal apa saja yang akan kita lakukan hari ini. Agar mereka mengerti dan hanya mengingatkan tentang tugas dan kewajiban mereka sebagai pelayan masyarakat.”<sup>71</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kita ketahui bahwa lurah Bukit Harapan selalu memberikan arahan dan penjelasan kepada seluruh pegawainya untuk menjalankan tugasnya. Hal ini sangatlah penting dilakukan

---

<sup>71</sup> A. Fatahuddin, Lurah, wawancara pada tanggal 13 Juli 2021

oleh seorang pemimpin, dengan melakukan hal seperti itu maka pegawai akan terus semangat dalam bekerja dan melayani masyarakat.

Pemimpin dalam sebuah organisasi harus mampu untuk mengarahkan dan membimbing bawahannya dalam hal ini lurah sebagai pimpinan di kantor Kelurahan harus mampu memberikan arahan dan menjelaskan kepada seluruh pegawainya tentang tata cara pelaksanaan dalam melayani masyarakat. Terjalannya komunikasi yang baik antara pegawai dan lurah akan menghasilkan kerjasama yang efektif. Dengan adanya komunikasi yang terjalin dengan sesama pegawai ataupun atasan/pemimpin maka dalam satu komponen/organisasi menjadi satu komando. Satu arahan agar tak terjadi simpang siur dalam pergerakan/pelaksanaan pelayanan tersebut dan dilakukan dengan sesuai pada tanggung jawab yang diemban. Seperti pada wawancara dengan pegawai staf yaitu sebagai berikut :

“Komunikasi yang dijalin disini antara lurah dengan pegawai alhamdulillah terjalin dengan baik sehingga pelayan yang diberikan pada masyarakat itu satu arah memiliki tujuan sama”<sup>72</sup>

Berdasarkan wawancara dengan beliau, bahwa komunikasi yang dijalin antara lurah dengan sumber daya manusia/pegawai yang ada di kantor tersebut terjalin dengan baik, sehingga pelaksanaan dalam pelayanan terhadap masyarakat dapat berjalan dengan baik. Dengan hal tersebut, bahwa komunikasi merupakan hal yang penting untuk kesesuaian tujuan dalam suatu organisasi. Sehingga dengan komunikasi yang terjalin dengan lurah dapat dipahami dan dilaksanakan oleh pegawai staff melaksanakan tugasnya

---

<sup>72</sup> A. Aswad, Pegawai Staff, wawancara pada tanggal 14 Juli 2021



masyarakat untuk melayani, dengan sukarela. Selaras dengan perkataan Lurah

:

“Komunikasi menjadi sesuatu yang penting didalam suatu organisasi, karena tanpa komunikasi akan tersampaikan dengan baik sehingga mereka mengerti dan mau melaksanakan apa yang saya sampaikan untuk menjalankan tugasnya melayani masyarakat”<sup>73</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa tersebut bahwa dapat ditarik kesimpulan bahwa tercapainya tujuan dengan baik salah satunya dengan komunikasi terjalin dengan baik antara SDM yang ada pada Kantor Kelurahan Bukit Indah. Dengan kemampuan dalam berkomunikasi bercakap, merupakan hal yang dimiliki oleh pemimpin yang ada pada organisasi. Dengan komunikasi juga mempermudah dalam segala hal untuk satu arah satu komando dari pemimpin dalam hal in Lurah.

Dalam pemberian pengarahan kepada bawahan, pemimpin merupakan salah satu pemberi semangat yang mampu mendorong para bawahannya untuk terus bersemangat dalam melayani masyarakat. Pemberian semangat maupun motivasi pada bawahan merupakan upaya meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan. Dengan memberikan semangat, motivasi kepada pegawai untuk tetap bekerja ikhlas melayani orang banyak. Bagaimana kemudian pegawai melayani dengan ramah dan sopan terhadap pelayanan yang mereka lakukan terhadap masyarakat.

#### 4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan proses mengamati/mengevaluasi seluruh rangkaian kegiatan organisasi, apakah dalam prosesnya sesuai dengan apa yang telah direncanakan dan apakah telah sesuai dengan perencanaan yang

---

<sup>73</sup> A. Fatahuddin, Lurah, wawancara pada tanggal 13 Juli 2021

ditetapkan. Pengawasan tersebut dilakukan oleh manajer itu sendiri untuk mengontrol mulai dari awal sampai akhir. Pengawasan tersebut apakah sudah dilakukan dengan efektif dan efisien.

Situasi pada Kantor lurah mengenai pelayanan kepada masyarakat, sejauh ini bahwa telah melaksanakan proses dengan baik dan sesuai dengan perencanaan. Begitupun pada sumber daya manusia melaksanakan tugas dengan sesuai tanggung jawab yang diberikan dan melaksanakan dengan baik.

Berdasarkan wawancara dengan wawancara dengan Lurah sebagai berikut :  
“Kalau mengenai perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan sampai pada tahap akhir dilakukan dengan baik sesuai dengan proporsinya, begitupun ketika ada ketidaksesuaian dalam pelayanan maka kami lakukan perbaikan”<sup>74</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, bahwa semua proses telah dilakukan, namun adanya pengawasan agar dapat mengevaluasi kinerja para pegawai. Apabila ada kesalahan atau ketidaksesuaian maka dapat secara langsung untuk mengetahui apa yang menjadi penyebab sehingga hal tersebut, serta mengupayakan untuk menemukan solusi yang tepat untuk ketidaksesuaian yang terjadi.

Adapun yang menjadi sasaran dalam pengawasan yaitu perencanaan, pelaksanaan bagaimana mengorganisasikan dan sampai pada tahap pengawasan. Dalam proses pencapaian tujuan dilakukan sesuai dengan perencanaan apakah sesuai. Kemudian pengendalian diartikan dalam pengawasan ketika ditemukan ketidaksesuain maka akan langsung untuk ditindaklanjuti dikoreksi lalu dilakukan perbaikan-perbaikan.

---

<sup>74</sup> A. Fatahuddin, Lurah, wawancara pada tanggal 13 Juli 2021

### **C. Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Terhadap Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bukit Harapan**

Setiap organisasi tentunya dalam mencapai pelayanan maksimal harus memperhatikan hal-hal yang terkait pada kenyamanan dalam pelayanan tersebut. Hal terkait dengan faktor yang menjadi hambatan maupun pendukung. Hal tersebut untuk diidentifikasi yang menjadi penghambat untuk kemudian dikoreksi dan diperbaiki untuk memperoleh hasil tujuan yang baik.

#### **1. Faktor penghambat**

Faktor penghambat merupakan hal-hal yang berkaitan erat dengan masalah-masalah mengenai penghalang tercapainya keberhasilan pelayanan dalam suatu organisasi. Faktor penghambat tidak pernah lepas dalam suatu keadaan apapun itu, dalam sebuah organisasi tak lepas dari hambatan-hambatan. Adapun yang menjadi hambatan dalam pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Kelurahan Bukit Harapan ialah mengenai sumber daya manusianya. Dalam hal ini yaitu adanya faktor penghambat terhadap masyarakat di kantor kelurahan Bukit Harapan :

##### **a. Ketidakhadiran pegawai**

Salah satu faktor penghambat dalam pelayanan di kantor kecamatan ujung kota Parepare adalah tidak hadirnya pegawai yang memiliki peran penting dalam hal pelayanan, sehingga biasanya menghambat proses pelayanan kepada masyarakat, hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh salah satu pegawai yakni bapak Aswad, beliau mengatakan bahwa :

“Pada kantor ini hambatannya yang biasa dirasakan itu ketika adanya pegawai yang tidak hadir kerja sehingga dikantor itu orangnya hanya beberapa saja sedangkan

kita juga harus melakukan tugas kita sendiri sehingga membuat pekerjaan menjadi terhambat”<sup>75</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa pada kantor Lurah di Kelurahan Bukit Harapan, karena keterbatasan orang sehingga masyarakat biasanya yang ingin mengurus di kantor lurah terhambat karena pegawai lain yang tidak hadir pada kantor. Hal tersebut menjadi hambatan dikarenakan pegawai lain juga memiliki amanah dan tanggung jawab yang harus diselesaikan. Faktor penghambat ini kemudian, bagaimana untuk kemudian diberikan perbaikan agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan sebaik-baiknya.

b. Masyarakat kurang memahami teknologi informasi

Saat ini teknologi semakin canggih sehingga kantor pemerintahan khususnya kantor kelurahan harus mampu mengikuti perkembangan teknologi yang ada, akan tetapi hal ini yang menjadi salah satu penghambat, karena ada beberapa masyarakat yang tidak memiliki andorid ataupun tidak mengerti cara penggunaannya, hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh lurah bukit harapan, beliau mengatakan bahwa :

“Faktor penghambat yang terjadi dipelayanan ini ketika ada masyarakat yang datang,masyarakat itu tidak melengkapi persyaratan yang di butuhkan ketika mengurus sesuatu hal ini karena kadang ada masyarakat yang masih belum memiliki android sehingga sistem barcode mereka tidak bisa akses.”<sup>76</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat kta ketahui bahwa masyarakat bukit harapan tidak semuanya memahami teknologi, sehingga ketika ada informasi terkait proses pelayanan mereka tidak bisa akses, ketika adanya

<sup>75</sup> A. Aswad, Pegawai Staff, wawancara pada tanggal 14 Juli 2021

<sup>76</sup> A. Fatahuddin, Lurah, wawancara pada tanggal 13 Juli 2021

pengisian data secara online mereka akan terhambat karena kurangnya pemahaman terhadap teknologi.

## 2. Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan hal-hal yang berkaitan erat dengan kesuksesan maupun keberhasilan dalam suatu organisasi. Adapun yang memengaruhi dan mendukung dalam pelayanan terhadap masyarakat di Kantor Kelurahan Bukit Harapan :

Faktor pendukung diantaranya yaitu dengan adanya dorongan berupa semangat maupun motivasi kerja untuk melayani masyarakat antara sesama pegawai maupun , atasan dan para bawahan yaitu Lurah kepada para pegawai di kantor kelurahan bukit harapan. Pada kantor kelurahan di bukit indah seperti yang dikatakan oleh pegawai staf :

“Kalau disini, kami memberikan semangat maupun motivasi saat bekerja agar kami bisa lebih meningkatkan pelayanan kami begitu juga yang dilakukan lurah kepada kami memberikan *support*”<sup>77</sup>

Berdasarkan hal tersebut bahwa memberikan motivasi maupun dukungan dapat meningkatkan semangat dorongan kinerja dengan hal tersebut para pegawai berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan.

Selain itu, faktor pendukung lainnya yaitu penanaman kesadaran untuk melayani masyarakat dengan ikhlas. Kesadaran yang dimaksud ialah mempunyai tanggung jawab yang masing masing dilakukan untuk melayani masyarakat dengan tanggung jawabnya. Selaras dengan yang dikatakan oleh Lurah :

---

<sup>77</sup> A. Aswad, Pegawai Staff, wawancara pada tanggal 14 Juli 2021

“Disini itu ketika ada yang izin keluar, ia tetap mengingat tanggung jawab yang menunggunya dan harus diselesaikan, karena masyarakat membutuhkan pelayanannya. Biasanya izinnya hanya sebentar demi keperluan mendesak saja baru pulangmi kembali”<sup>78</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut bahwa pegawai memahami bahwa ada masyarakat yang membutuhkan pelayanannya, mengingat tanggung jawab harus dilakukan dengan sebaik-baiknya. Sehingga setelah urusan yang selesai dilakukan mengingatkan bahwa ada amanah dan tanggung jawab yang harus ditunaikan untuk diselesaikan serta melayani masyarakat dengan sebaik-baik pelayanan.

Selain itu, faktor lainnya ialah adanya fasilitas yang memadai. Fasilitas merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan tanpa fasilitas maka pelayanan tersebut dikatakan tidak akan maksimal. Fasilitas akan sangat membantu terutama pada zaman sekarang segala sesuatunya dilakukan dengan teknologi. Berikut ialah wawancara dengan lurah :

“Fasilitas alhamdulillah, kami disini ada berupa alat bantu seperti komputer dan perangkatnya sehingga dengan itu dapat terbantu”.<sup>79</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan beliau, bahwa fasilitas yang ada di Kantor Kelurahan di Bukit Indah memadai untuk membantu proses selama pelayanan. Adanya ketersediaan fasilitas pelayanan dapat membantu sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

---

<sup>78</sup> A. Aswad, Pegawai Staff

<sup>79</sup> A. Fatahuddin, Lurah, wawancara pada tanggal 13 Juli 2021

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dalam bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Manajemen pelayanan yang diterapkan oleh Kantor Kelurahan Bukit Harapan adalah yang pertama melaksanakan fungsi perencanaan yakni menentukan tujuan yang ingin dicapai dan tujuan itu dalam bentuk visi dan misi. Kemudian menentukan strategi atau langkah-langkah untuk mencapai tujuan tersebut. Setelah fungsi perencanaan selanjutnya fungsi pengorganisasian dengan membentuk struktur organisasi dan pembagian kerjanya. Setelah itu fungsi pelaksanaan, dalam pelaksanaan pelayanan Kantor Kelurahan Bukit Harapan akan memenuhi dan memperhatikan dimensi kepuasan dalam pelayanan. Dan yang terakhir adalah fungsi pengawasan dalam fungsi ini lurah sebagai pemimpin akan terus mengawasi pegawai secara langsung agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.
2. Faktor penghambat dalam manajemen pelayanan di kantor Kelurahan Bukit Harapan adalah kurangnya sumber daya manusia yang ada sehingga membuat pelayanan biasa terhambat. Adapun faktor pendukungnya adalah ketulusan dan keikhlasan pegawai dalam melayani masyarakat ini dapat terlihat dari cara mereka melayani masyarakat. Kemudian fasilitas yang memadai juga merupakan faktor pendukung dalam pelayanan.

## B. Saran

Setelah penulis mengemukakan kesimpulan di atas, maka berikut ini penulis mengemukakan beberapa saran sebagai harapan yang ingin dicapai sekaligus sebagai kelengkapan dalam penyusunan skripsi ini sebagai berikut :

### 1. Bagi Lurah dan pegawai staff

Untuk Lurah Bukit Harapan saya menyarankan agar merekrut sumber daya manusia yang kemampuannya sesuai dengan jabatannya. Agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Untuk seluruh pegawai staff diharapkan terus bersabar dan lebih mementingkan kepentingan masyarakat.

### 2. Bagi Peneliti

Peneliti yang akan datang agar kiranya penelitian ini dapat terus berkembang dengan menambah aspek-aspek yang lain yang belum diulas pada penelitian ini yang nantinya bisa bermanfaat bagi peneliti maupun para pembaca mengenai pengetahuan tentang manajemen pelayanan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Asy'ari.2001.*Kamus Lengkap Bahasa Arab*.Bandung: Pustaka Ilmu.
- A.F. Stoner James dan Wankel Charles. 1986. *Manajemen Third Edition* .New Jersey: PrenticeHall, Inc.
- Barata,Atep.2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* .Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Basrowi dan Suwandi, 2008.*Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Djam'an Satori dan Aan Komariah, 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Cet IV*, Bandung: Alfabeta.
- Departemen Agama RI, *Al-Hikmah Al-Quran dan Terjemahannya*.
- Dwiyanto Agus.2017, *Manajemen Pelayanan Publik*,(Yogyakarta:Gajah Mada University Press
- Gunawan Imam, *Metode Penelitian Kualitatif .Teori dan Praktik. Cet IV*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hamdi , *Penerapan Fungsi Manajemen Pada Kantor Kelurahan Rantau Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin*
- Handoko T. Hani, 1995. *Manajemen, Edisi 2*, Yogyakarta: BPEF. 8
- Junianto Irvan, *Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Gelumbang Kabupaten Muara Enim*,
- Juliansyah Ervan. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bugis Kota Samarinda, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda*
- Kotler Philip. 2012, *manajemen pemasaran di indonesia: Analisis, perencanaan, implementasi, dan Pengendalian*, Jakarta.
- Kasmir.2006, *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- M. Hanafi Mamduh, 2000 *Manajemen*, Yokyakarta: UPP AMP YKPN
- Noor Juliansyah.2011.*Metodologi Penelitian* .Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah.Cet I, Jakarta: Kencana
- Pasolong Harbani , *Teori Administrasi Publik*

- Ruslan Rosady. 2008. *Manajemen Public Relatoins dan Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi* .Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Rianto M.Nur, 2010, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta.
- S.P Hasibuan Malayu. 1993. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*.Jakarta: PT Inti Idayu Press.
- Sabardi Agus, *Manajemen Pengantar* .Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Sedarmayanti.2017. *Manajemen Perkantoran Modern.Cet I*, Bandung: CV. Mandar Maju
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan .Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. (Bandung: Alfabeta.
- Tisnawati Ernie Sule dan kurniawan Saefullah.2006. *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Prenada Media
- Tim penyusun, 2013. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalh dan Skripsi)*, Edisi Revisi .Parepare: STAIN Parepare.
- Yunarti Ristiani Ida. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. Vol XI No 2*.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 dan 2 tentang pelayanan publik
- Wibowo Agus. 2013. *Manajemen Pendidikan Karakter di Sekolah*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Widjaja, H.A.W, *Otonomi kelurahan merupakan otonomi yang asli, Bulat dan utuh*, Grafindo persada Jakarta.

# LAMPIRAN





Pelayanan masyarakat untuk pembayaran PBB



Wawancara bersama staf kelurahan bukit harapan

PAREPARE



Wawancara bersama lurah bukit harapan

PAREPARE



Pelayanan pembuatan IMB

PAREPARE

## BIODATA PENULIS



Arfin ahmad adalah nama penulis skripsi ini. Penulis lahir dengan pasangan Bapak Resi Anggara dan Ibu Jusria yang merupakan anak ke 2 dari 9 bersaudara. Penulis di lahirkan di Kabupaten Enrekang pada tanggal 15 oktober 1997, penulis beralamat di Jl. Laupe No. 1 Kota Parepare.

Pada tahun 2004 penulis memulai pendidikan formal di SD Negeri 1 Lapasi-Pasi (2004-2010), MTs Negeri 1 Lasusua (2010-2013), SMA Negeri 3 Parepare (2013-2016). Setelah selesai menempuh pendidikan menengah atas, penulis melanjutkan Pendidikan Strata (S1) Program Studi Manajemen Dakwah di salah satu kampus IAIN kota Parepare (2016-2022),

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar, berusaha dan berdo'a untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1), penulis berhasil menyelesaikan program studi yang ditekuni pada tahun 2022, dengan judul skripsi "**Manajemen Pelayanan Kantor Kelurahan Bukit Harapan Kecamatan Soreang Kota Parepare**". Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan dan menambah khazanah ilmu pengetahuan serta bermanfaat dan berguna bagi sesama.