

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK KANTOR KECAMATAN  
LANGKAPURA KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1  
Dalam Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi**

**Oleh :**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1442 H/2020 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK KANTOR KECAMATAN  
LANGKAPURA KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1 Dalam  
Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi**

**Oleh :**

**JULIKA ERMALIA  
NPM : 1641030246**

**Jurusan : Manajemen Dakwah**

**Pembimbing I : Dr. Jasmadi, M.Ag**

**Pembimbing II : Dr.Hj. Suslina,M.Ag**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1442 H/2020 M**

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung yang merupakan sebuah lembaga pemerintah yang menerapkan suatu pelayanan publik kepada masyarakatnya. Manajemen dan pelayanan publik yang diterapkan terlaksana dengan baik hanya saja selama ini pelayanan yang ada di Kecamatan ini mengalir begitu saja tidak tertera pada standar pelayanan prosedurnya atau di singkat SOP, sehingga perlu untuk diketahui seperti apa manajemen pelayanan publik yang diterapkan oleh Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data penelitian diperoleh dari sumber data primer dan sekunder manajemen pelayanan publik Kantor Kecamatan Langkapura, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Pelayanan publik yang baik dalam sebuah Kecamatan, maka dapat menjadikan Kecamatan tersebut memiliki pelayanan yang baik dan disenangi atau dapat memuaskan masyarakatnya. Hasil penelitian menggambarkan bahwasanya Kantor Kecamatan Langkapura menerapkan manajemen dengan keseluruhan yaitu mulai dari *Planning, Organizing, Actuating, Controlling* dan pelayanan publik yang telah diterapkan telah memiliki sistem pelayanan sendiri. Manajemen pelayanan publik yang diterapkan Kecamatan Langkapura sudah dapat dikatakan baik, indikator pelayanan publik yang baik sesuai dengan 7S (senyum, sapa, salam, sopan, santun, semangat, siap melayani) sehingga dari indikator yang diterapkan tersebut, menjadikan pelayanan publik yang diterapkan oleh Kecamatan Langkapura sudah baik. Dari pelayanan yang diberikan dapat memberikan Kecamatan Langkapura menjadi kecamatan yang menerapkan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakatnya.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Julika Ermalia  
NPM : 1641030246  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK KANTOR KECAMATAN LANGKAPURA KOTA BANDAR LAMPUNG” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikat ataupun tiruan dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau datar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, Oktober 2020

Penulis,



Julika Ermalia  
1641030246

**PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK KANTOR  
KECAMATAN LANGKAPURA KOTA BANDAR  
LAMPUNG**

**Nama Mahasiswa : Julika Ermalia**

**Npm : 1641030246**

**Jurusan : Manajemen Dakwah**

**Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

**MENYETUJUI**

**Untuk di munaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang munaqosyah**

**Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung**

**Bandar Lampung, 30 September 2020**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**Dr. Jasmadi M. Ag**  
**NIP. 196106181990031003**



**Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M. Ag**  
**NIP. 197206161997032002**

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Manajemen Dakwah**



**Dr. Suslina Sanjaya, M. Ag**  
**NIP. 197206161997032002**



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung, 35131 Telp (0721)703260

**PENGESAHAN**

Skripsi Dengan Judul **“MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK KANTOR KECAMATAN LANGKAPURA KOTA BANDAR LAMPUNG”** Disusun Oleh **JULIKA ERMALIA, NPM: 1641030246** Program studi **MANAJEMEN DAKWAH**. Telah diujikan dalam sidang Munaqosah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.

**Pada Hari/Tanggal : Kamis, 03 September 2020**

**TIM DEWAN PENGUJI**

**Ketua Sidang : Dr. Hj. Rini Setiawati, M.Sos.I**

(.....)

**Sekretaris : Rouf Tamim, M.Pd.I**

(.....)

**Penguji I : Hj. Rodiyah, S.Ag,MM**

(.....)

**Penguji II : Dr. Jasmadi, M.Ag**

(.....)

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi**



**H. Khomsahrial Romli, M.Si**  
NIP. 196104091990031002

## MOTTO

«يَسِّرًا وَلَا تُعَسِّرًا وَبَشْرًا وَلَا تُنْفِرًا وَتَطَوَّعًا وَلَا تَخْتَلِفًا»

{رواه البخاري ومسلم}

“Mudahkanlah, janganlah mempersulit dan membuat manusia lari dari kebenaran dan saling membantulah dalam melaksanakan tugas dan jangan berselisih”  
(HR. Bukhari kitab adab No.5659)



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk orang-orang yang aku cinta dan istimewa dalam hidupku :

1. Kedua orang tua ku tersayang yakni Ayahanda Suatmin dan Ibunda Laila Turofiah tercinta dan kasih sayangnya, dukungannya, suportnya, yang selalu menyuruh semangat mengerjakan skripsi ini maupun kasih sayang, mendidik, mengasuh dan membesarkanku dengan penuh cinta dan kasih sayang,
2. Adik kesayanganku Ramina Maysani yang selalu membantuku, mendukung dan selalu memberikan dukungan terhadap keberhasilankku. Trimaksih telah menjadi pengobat rasa lelahku dan menjadi patner untuk membahagiakan kedua orang tua. Untuk saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan dan do'a, buat Inoh Anang yang selalu memberi doa dan dukungan terhadap aku dan yang selalu merindukan akan keberhasilanku di tengah-tengah keluarga besar kakek Sapawi dan nenek Rusda semoga sehat selalu buat kalian.
3. Temen-temen seangkatanku 2016 khususnya jurusan Manajemen Dakwah
4. Buat sahabat-sahabtku Siti Rohma Riya, Dian Arista Putri yang selalu suport aku dari awal kuliah dan bucinku Intan Kurniati



## RIWAYAT HIDUP

Julika Ermalia dilahirkan di kota Bandar Lampung pada 17 Juli 1997, terlahir dari pasangan bapak Suatmin dan ibu Laila Turofiah, anak pertama dari 2 bersaudara.

Pendidikan dimulai pada tahun 2004 di Madrasah Ibtidaiyah Negri (MIN) Sinar Semendo Kota Bandar Lampung yang sekarang sudah menjadi Madrasa Ibtidaiyah Negri 11 yang bertempat di Jln. R.A Basyid Sinar Semendo Labuan Dalam kecamatan Tanjung Senang. dan lulus pada tahun 2010 kemudian melanjutkan pendidikan dasar di sekolah dasar SMP Negri 20 Bandar Lampung kecamatan Tanjung Senang kabupaten Bandar Lampung, dan lulus pada tahun 2013. Setelah itu dilanjutkan studi ke sekolah SMA Negri 13 Bandar Lampung kecamatan Rajabasa kabupaten Bandar Lampung, dan lulus pada tahun 2016.

Kemudian setelah itu melanjutkan studi menuju perguruan tinggi yakni IAIN Raden Intan Lampung dan kini telah menjadi Universitas Islam Negri Raden Intan Lampung pada bulan Agustus 2017 pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi di jurusan Manajemen Dakwah.

Bandar Lampung, September 2020

Penulis

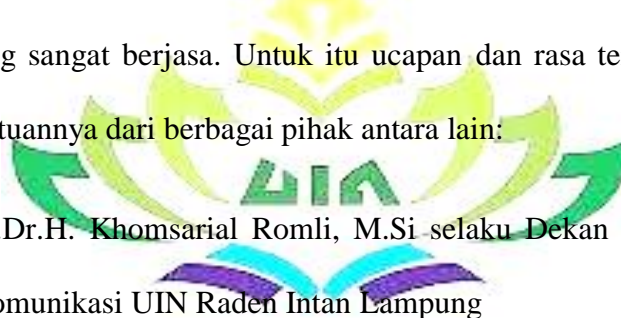
Julika Ermalia

NPM: 1641030246

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT untuk selama-lamanya. Karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi ini dengan baik yakni dengan mengenai “Manajemen Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung”. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi akhir zaman yakni Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat maupun pengikutnya.

Selanjutnya penulisan karya ilmiah ini tentu tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak yang sangat berjasa. Untuk itu ucapan dan rasa terimakasih penulis sampaikan atas bantuannya dari berbagai pihak antara lain:

- 
1. Bapak Prof.Dr.H. Khomsarial Romli, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung
  2. Ibu Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag selaku ketua jurusan dan sebagai pembimbing II dan Bapak M. Husaini , MT selaku sekretaris jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang selalu melancarkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
  3. Bapak Dr. Jasmadi, M.Ag selaku pembimbing I yang tidak bosan memberikan bimbingan dan masukan serta saran kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
  4. Tim penguji Munaqosyah

5. Bapak Ahmad Husni, S.Sos selaku kepala Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung, Bapak Sekcam Husin, S.E., Ibu Mona Ellyza, S.Sos, MM , dan seluruh pegawai dilingkungan Kantor Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung yang telah membantu dalam melakukan proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.
6. Dosen prodi Manajemen Dakwah dan Staf Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan pengetahuan dan segenap bantuan selama penyelesaian studi.
7. Pihak perpustakaan pusat, perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah menyediakan buku-buku referensi bagi penulis.

Rasa trimakasih juga teruntuk sahabat dan teman-teman jurusan Manajemen Dakwah (MD), dan semua mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi serta calon pendampingku tercinta karena berkat do'a dan dukungan serta bantuannya dan merekalah penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. Akhirnya ungkapan do'a terucap dengan ikhlas mudah-mudahan seluruh jasa dan bantuan yang baik dan berbagai pihak dinilai ibadah dan memperoleh ridho dari Allah SWT. Amin..

Bandar Lampung, Oktober 2020

Penulis

**Julika Ermalia**  
**NPM. 1641030246**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	3
C. Latar Belakang Masalah .....	4
D. Fokus Penelitian .....	7
E. Rumusan Masalah .....	7
F. Tujuan Penelitian .....	8
G. Manfaat Penelitian .....	8
H. Metode Penelitian .....	8

### **BAB II MANAJEMEN DAN PELAYANAN PUBLIK**

#### **A. Manajemen**

1. Pengertian Manajemen .....	16
2. Unsur Manajemen .....	20
3. Proses Perencanaan ( <i>Planning</i> ) .....	22
4. Proses Pengorganisasian ( <i>Organizing</i> ) .....	25
5. Proses Penggerakan ( <i>Actuating</i> ) .....	27
6. Proses Pengawasan ( <i>Controlling</i> ) .....	28

#### **B. Pelayanan Publik**

1. Definisi Pelayanan Publik .....	29
2. Pelayanan Dalam Islam .....	36
3. Pelayanan Aparat Biograsi Publik .....	41
4. Faktor- Faktor Penyebab Pelayanan Publik .....	43
5. Standar peleyanan publik .....	44
6. Jenis- Jenis Pelayanan Publik .....	47
7. Asas- Asas Pelayanan Publik .....	48
8. Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	49

<b>C. Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>50</b>
----------------------------------	-----------

### **BAB III GAMBARAN UMUM KANTOR KECAMATAN LANGKAPURA KOTA BANDAR LAMPUNG**

#### **A. Deskripsi Kantor Kecamatan Langkapura**

1. Sejarah berdirinya Kantor Kecamatan Langkapura .....	53
2. Demografi Kecamatan Langkapura .....	59
3. Struktur organisasi Kantor Kecamatan Langkapura .....	65
4. Visi dan misi kecamatan langkapura.....	67
5. Tujuan Kantor Kecamatan Langkapura .....	67
6. Budaya kerja Kantor Kecamatan Langkapura .....	68
7. Disiplin kerja budaya malu Kecamatan Langkapura .....	68
8. Motto pelayanan Kecamatan Langkapura.....	69
9. Maklumat Kecamatan Langkapura .....	69
10. Program kerja Kantor Kecamatan Langkapura.....	69

<b>B. Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Publik Kecamatan Langkapura kota bandar lampung.....</b>	<b>72</b>
--	-----------

### **BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN LANGKAPURA KOTA BANDAR LAMPUNG**

Manajemen Pelayanan Publik Kecamatan Langkapura.....	83
--	----

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR LAMPIRAN

1. Gambar 01 : wawancara dengan Bapak Camat Langkapura
2. Gambar 02 : wawancara dengan Bapak SEKCAM ( Sekertaris Kecamatan)
3. Gambar 03 : wawancara dengan Masyarakat di Kecamatan Langkapura
4. Gambar 04 : wawancara dengan Pegawai Kecamatan Langkapura



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman wawancara
2. Pedoman Dokumentasi
3. Surat Keputusan Judul
4. Kartu Konsultasi
5. Surat Kasbangpol
6. Kartu Tanda Hadir Munakosa
7. Suarat Bukti Penelitian



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Sebagai langkah awal untuk memahami judul skripsi ini, dan untuk menghindari kesalah pahaman bagi pembaca dalam memahami skripsi tersebut, adapun judul skripsi ini yaitu: “Manajamen Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung”.

Menurut Amirullah Haris Budiono, “manajemen mengacu pada suatu proses pengkoordinasi dan mengintegrasikan kegiatan- kegiatan kerja agar diselesaikan secara efektif dan efisien melalui sumber daya manusia dengan tujuan yang sama.<sup>1</sup>

Jadi istilah manajemen merupakan suatu proses yang dilakukan oleh organisasi atau lembaga untuk mewujudkan tujuan yang sama dengan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan rangkaian aktivitas sumber daya alam, dan teknologi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya yang mana dalam manajemen memiliki kegiatan diantaranya, perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*Organizing*), penggerakan (*Actuating*) dan pengawasan (*controlling*) sebagai penunjang berjalannya manajemen dalam organisasi. Manajemen juga digunakan dalam sebuah organisasi sebagai seni guna kepentingan seseorang agar berjalan dengan baik tujuan yang telah disepakati atau ditetapkan.

Menurut Moenir pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan pada seseorang atau kelompok dengan landasan faktor matrial

---

<sup>1</sup> Karyoto, *dasar- dasar manajemen*, (yogyakarta: c.v Andi offset, 2016), h.2-3



melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain yang sesuai dengan haknya.<sup>2</sup>

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang mendasar didalamnya merupakan penyelenggara pemerintah. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintah bisa dikatakan baik jika pelayanan publiknya berkualitas dan memberikan implikasi kepuasan pada masyarakat karna pada dasarnya masyarakatlah yang bisa menilai terhadap kinerja pelayanan pada suatu lembaga atau organisasi yang berjalan.<sup>3</sup>

Jadi yang dimaksud pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa yang dilakukan sesuai dengan aturan pokok dan peraturan yang telah ditetapkan pemerintah pusat. pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) atau lembaga sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan manajemen pelayanan publik yang peneliti maksud pada judul peneliti ini yaitu bagaimana manajemen pelayanan yang telah dilakukan oleh Kantor Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung

---

<sup>2</sup> <http://informasiuntukumum.blogspot.co.id/2016/05/macam-macam-metode-pelayanan-bagi.html>01/07/20 20.55 wib

<sup>3</sup> Hayat, *Manajemen pelayanan publik*, (jakarta: PT. Rajagrafindo persada, 2017), h. 1

dalam memberikan pelayanan pada masyarakat apakah sudah sesuai dengan fungsi manajemen yaitu planning, organizing, actuating dan controlling.

Bedasarkan kejelasan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen dan pelayanan publik adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum/ kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat sesuai Standar Oprasional Pelayanan (SOP) khususnya dari fungsi manajemen yaitu organisasi dan aktuating.

#### **B. Alasan Memilih Judul**

Bedasarkan penegasan judul skripsi diatas maka alasan memilih judul skripsi ini adalah :

1. Manajemen pelayanan publik sangat dibutuhkan di sebuah organisasi atau kantor yang menyediakan pelayanan. Dilihat dari segi aktivitas yang di ambil dari sinilah letak dinamika manajemen terutama jika dihubungkan dengan kegiatan pelayanan karena dalam pelayanan manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan maupun kelompok dalam sebuah organisasi yang sesuai dengan prosedur.
2. Kantor Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung merupakan salah satu kantor kecamatan yang menyediakan pelayanan pada masyarakat dibatasi oleh waktu dari mulai pukul 08.00- 15.30 WIB. Dengan adanya pelayanan di kantor kecamatan, dapat memberikan pelayanan yang baik dan terus dikembangkan pelayanan agar

memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas keberadaan kantor kecamatan.

3. Tersedianya literatur dan tempatnya terjangkau serta biaya dan waktunya relatif mudah.

### C. Latar Belakang Masalah

Eksensi pemerintah dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pada hakekatnya pemerintah adalah “*public service*” pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tapi untuk melayani masyarakat. Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat prima dan berkualitas, yaitu pelayanan yang profesional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu dengan kata lain pemerintah sebagai pelayanan publik dituntut untuk bekerja dengan baik sehingga masyarakat merasa puas dengan jasa yang diberikan.

Pelayanan publik yang berkualitas atau yang bisa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. 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 pemberdayaan aparatur negara Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, produk pelayanan dan penanganan pengaduan.

Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan jasa juga banyak dilakukan oleh berbagai organisasi baik organisasi swasta maupun lembaga pemerintahan. Bentuk layanan pada lembaga pemerintahan sangat banyak diantaranya layanan yang berhubungan dengan administrasi negara diantaranya dalam pembuatan dokumen- dokumen penting seperti kartu identitas, sertifikat kepemilikan suatu barang dan lain sebagainya.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan daya tanggap, ketepatan waktu dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyediaan jasa/ layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung yaitu lembaga pemerintahan yang beroperasi untuk melayani masyarakat dibidang pemerintah khususnya tentang KTP, KK, PPAT (pejabat pembuat akte tanah), surat keterangan tidak mampu, surat keterangan waris/ kewarisan,

surat pensiun dan urusan pensiun dan penambahan tanggungan anggota TNI/ ABRI.

Instansi pemerintah daerah seperti Kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membaantu walikota dalam penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah Kecamatan serta meningkatkan epektifitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) serta peningkatan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa atau perjanjian melalui transparansi dan standarisasi pelayanan. Adapun tugas lain dari kecamatan yaitu melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertivikat tanah, ijin mendirikan bangunan (IMB), Keterangan pindah, legalisir surat-surat dan prograam keluarga harapan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawaai-pegawai yang handal, berkompetenm mampu memahami serta dapat melakukan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang dan tanggung jawab yang telah dibebankan kepadanya. Selain itu mereka harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang bisa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Bedasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada pertengahan bulan juli di Kantor Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung penulis menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yang mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP). Masyarakat menyampaikan proses pembuatan E-KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Menurut Bapak Ahmad Husni selaku kepala Camat yang memberikan konfirmasi, “Standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan E-KTP mencapai enam sampai tujuh hari bahkan bisa mencapai berbulan-bulan dikarenakan bahan dasar untuk membuat E-KTP harus menunggu pengiriman dari pusat yang membutuhkan waktu. Itulah faaktor utama yang menyebabkan jangka waktu pembuatan E-KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang seharusnya dijanjikan atau ditetapkan.

#### **D. Fokus Penelitian**

Agar tidak terjadi kesalahan dalam penafsiran dan melebarnya masalah yang akan dibahas oleh penulis dalam penelitian, maka penulis membatasi masalah dalam fokus penelitian ini yaitu Manajemen Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung.

#### **E. Rumusan Masalah**

Bedasarkan uraian yang telah penulis paparkan dilatar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

“Bagaimana fungsi Manajemen Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung?”

#### **F. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengorganisasian dan proses penggerakan manajemen pelayanan publik pada kantor Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung.

#### **G. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya tentang ilmu manajemen pelayanan publik pada kantor Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung
2. Secara praktis, merupakan bahan masukan dan evaluasi pada manajemen dan pelayanan publik yang ada pada kantor tersebut agar dapat sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan.

#### **H. Metode Penelitian**

Penelitian adalah sesuatu proses yang didasari dengan metode dan proses yang sistematis guna untuk mendapat pemecahan atau menjawab pertanyaan – pertanyaan tentang fakta tertentu. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu dan data yang diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris (data yang teramati atau dapat diamati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid.

Artinya dari data yang diteliti oleh peneliti adalah mengenai keadaan kegiatan pelayanan publik yang ada pada kantor kecamatan

langkapura kota bandar lampung yang mempunyai kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti.

Pendekatan dan prosedur penelitian, Jenis penelitian dilihat dari jenis lokasi penelitian yaitu penelitian lapangan atau (*field research*). Penelitian lapangan ini pada hakekatnya merupakan metode untuk menemukan secara spesifik dan realistik tentang apa yang sedang terjadi pada suatu saat ditengah-tengah kehidupan masyarakat. Jadi, mengadakan penelitian lapangan mengenai beberapa masalah aktual yang kini sedang terjadi dan mengekspresikan diri dalam bentuk gejala atau proses sosial. Pada prinsipnya penelitian lapangan bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah praktis dalam masyarakat.<sup>4</sup>

Sifat Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif menurut Gay metode penelitian deskriptif adalah kegiatan yang meliputi pengumpulan data dalam rangkaian menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang menyangkut keadaan pada waktu yang sedang berjalan dari pokok suatu penelitian.

Dengan kata lain bahwa penelitian deskriptif menggambarkan mengenai situasi dan kondisi, sifat populasi tertentu dengan mencari informasi aktual, distifikasi keadaan, pembuat evaluasi sehingga diperoleh gambaran yang jelas. didalam penelitian ini peneliti bermaksud menerangkan secara jelas bagaimana manajemen pelayanan publik yang dipakai oleh kantor kecamatan langkapura akota bandar lampung.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup>Mardalis, *metode penelitian suatu pendekatan proposal*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), h.28

<sup>5</sup>Mahi M. Hikmat, *Metode penelitian dalam perspektif ilmu komunikasi dan sastra*, (Yogyakarta: graha ilmu, 2011), h.44



## 1. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah wilayah generasi yang terdiri atas: objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>6</sup>

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini antara lain: 1 orang camat, 1 orang sekretaris camat, 7 kasi, 3 pegawai, 12 PTK (pegawai tenaga kontrak), 11 orang STAF POL PP dan 1 orang penjaga kantorkecamatan langkapura kota bandar lapung. Jadi dalam penelitian ini jumlah keseluruhan populasi adalah sebanyak 36 orang.

### b. Sampel

Dalam penelitian ini digunakan teknik Non Random sampling yaitu tidak semua individu di dalam populasi diberi peluang yang sama yang ditegaskan menjadi anggota sample<sup>7</sup>. Teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.<sup>8</sup>

Bedasarkan pengertian teknik simping dengan snowbal sampling menjadikan sampel dalam peneliti menetapkan sampel pada populasi ini antara 5 orang yaitu, 1 orang camat, 1 orang

---

<sup>6</sup>Sugiyono, *metode penelitian* (Bandung: alfabeta cv, 2016), h.80

<sup>7</sup> Sutrisno Hadi, *Metode Research II*, (Yayasn penerbit fakultas psikologi, UGM Yigyakarta, 1986), h.70

<sup>8</sup>*Ibid*, h.81

sekertaris camat (sekcama), 1 kasi pemerintahan, 2 orang pegawai PTK yang bekerja dinbagian pelayanan umum.

## 2. Metode pengumpulan data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus ialah bagian dari metode kualitatif yang hendak mendalami suatu kasus tertentu secara lebih mendalam dengan melibatkan pengumpulan beraneka sumber informasi.<sup>9</sup> Untuk memudahkan peneliti dalam mengambil data lapangan, maka penulis menentukan metode pengumpulan data – data sebagai berikut:

### a. Metode observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain, Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses- proses pengamatan dan ingatan.<sup>10</sup>

Jadi yang penulis maksudkan yaitu tentang pengumpulan fakta adalah pengamatan yang berkaitan dengan apa upaya yang dilakukan dalam pelayanan publik. Observasi dilakukan dengan cara tidak langsung yaitu observasi Non partisipan dari tempat peneliti. Dengan observasi ini peneliti berusaha untuk mengetahui kegiatan-kegiatan yang dilakukan para bawahan atas perintah yang diberikan oleh ketua atau camat.

---

<sup>9</sup>Mohamad padun du tika, *metode riset bisnis* (jakarta:bumi aksara, 2006), h.57

<sup>10</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung: ALFABETA,cv, 2017) h. 145

#### b. Metode Wawancara (Interview)

Merupakan proses interaksi antara pewawancara dan responden. Walaupun bagi pewawancara, proses tersebut adalah satu bagian dari langkah- langkah dalam penelitian, tetapi belum tentu bagi responden, wawancara adalah bagian dari penelitian, tetapi sukses tidaknya pelaksana wawancara bergantung sekali dari proses interaksi yang terjadi adalah wawasan dan pengertian (*insight*).<sup>11</sup>

Dalam pelaksanaan wawancara/interview pada bulan juli 2020 penulis menggunakan bebas terpimpin yaitu mewawancarai dengan membacakan dan menanyakan kerangka pertanyaan untuk disajikan kepada pemimpin atau ketua beserta bawahan Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung.

#### c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditunjukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi peraturan, laporan kegiatan, foto – foto data yang relevan penelitian. Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang keadaan kantor Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung.

Dengan begitu penulis akan mencari data – data yang berkaitan dengan peneliti ini untuk hasil wawancara dan obsevasi.

### 3. Analisis Data

---

<sup>11</sup>Moh. Nazir, *metode penelitian* , (jakarta: Ghalia indonesia, 2003), h.194

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam katagori, menjabarkan ke dalam unit- unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>12</sup>

Menurut Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa dalam analisis data kualitatif di lakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu: data reduction, *data display*, dan *conclusion drawing/ verification*.

Analisis data pada dasarnya sudah dilakukan sejak awal penelitian sampai akhir penelitian dalam modal ini kegiatan analisis dibagi menjadi 4 tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.<sup>13</sup>

- a. Tahap pengumpulan data merupakan kegiatan mencari data dilapangan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian.
- b. Data reduksi dapat diartikan merangkum, memilih hal- hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polannya. Dengan demikian data yang telah di produksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti

---

<sup>12</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung: ALFABETA, cv, 2017) h. 147

<sup>13</sup>Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, Ibid*, h.247-249

untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

- c. Data display (penyajian data) Penyajian data dalam penelitian kualitatif, bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara katagori, *flowchart* dan sejenisnya table dan grafik yang kemudian diberikan penjelasan yang bersifat naratif.
- d. Penarikan kesimpulan/verification Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti- bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti – bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>14</sup>

Setelah data dan diklarifikasi maka tahap berikutnya data tersebut akan disimpulkan dengan menggunakan cara berfikir induktif, yaitu dari rangkaian yang bersifat khusus yang dimbil dari individu kemudin ditarik pada yang bersifat umum.

Dalam menganalisis penulis berusaha mengaitan antara teori dengan fakta lapangan. Kemudian langkah selanjutnya adalah penulis mengambil sebuah kesimpulan maka metode yang diambil oleh penulis yaitu metode deduktif yang mengambil kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum untuk memperoleh kesimpulan

---

<sup>14</sup>Ibid, h.252

yang berkaitan dengan penelitian yaitu tentang manajemen pelayanan publik kantor kecamatan langkapura kota bandar lampung. peneliti berharap, apa yang disimpulkan terhadap kesimpulan yang telah dilaksanakan, menjadi jawaban terhadap rumusan masalah yang ada.



## BAB II

### MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

#### A. Manajemen

##### 1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata “*to manage*” yang berarti mengatur, mengurus, atau mengelola. Dari arti tersebut, secara substantif, makna manajemen mengandung unsur – unsur kegiatan yang bersifat pengelolaan. Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif, dengan didukungnya oleh sumber – sumber lainya dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan.<sup>1</sup>

Manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu – individu yang menyumbangkan upayanya yang terbaik melalui tindakan – tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus mereka lakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha – usaha mereka. Selanjutnya perlu menetapkan dan memelihara pula suatu kondisi lingkungan yang berikan responsi ekonomis, psikologis, sosial, politis dan sumbangan – sumbangan teknis serta pengendaliannya.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>M. Anton athoilah, *Dasar- Dasar Manajemen*, (Bandung: CV. Pustaka setia, 2010), h.14

<sup>2</sup>George R. Terry, *prinsip- prinsip manajmen*, (Jakarta: PT bumi aksara, 2012), h.9

Dalam bahasa arab, istilah manajemen diartikan sebagai an-nizam atau at- tanzhim yzng merupakan suatu tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan penempatan segala sesuat pada tempatnya.<sup>3</sup>

Manajemen Menurut Suyadi Prawiro adalah suatu ilmu dan seni yang berkaitan dengan rangkaian aktivitas sumber daya alam, dan teknologi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, yang mana dalam manajemen memiliki kegiatan antara lain, perencanaan (*planning*), pelaksanaan (*implementing*) dan pengawasan (*controlling*) sebagai penunjang berjalannya manajemen dalam organisasi.<sup>4</sup>

Manurut Nickels, Mchugh and Mchugh, *the process used to accomplish organizational goals through planning, organizing, directing, and controlling people and other organizational resources*. Manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian orang- orang serta sumber daya manusia, yang diawali dengan perencanaan dan diakhiri dengan evaluasi dengan tujuan yang direncanakan bersama.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup>M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (jakarta: Kencana Prenada Medua Group, 2012), h.9

<sup>4</sup>Surydi prawirosentono dan dewi primasari, *manajmen stratejik dan pengambilan keputusan korporasi* (jakarta: PT bim aksara, 2014), h.6

<sup>5</sup>Ernie tisnawati sule dan kurniawan saefull ah, *pengantar manajemen*, (depok: prenadamedia group, 2018), h. 6



Menurut Amirullah Haris Budiono, “manajemen mengacu pada suatu proses pengkoordinasi dan mengintegrasikan kegiatan- kegiatan kerja agar diselesaikan secara efektif dan efisien melalui sumber daya manusia dengan tujuan yang sama.<sup>6</sup>

Adapun menurut Ir. Tom Degenaaars, manajemen didefinisikan sebagai sesuatu proses yang berhubungan dengan bimbingan kegiatan kelompok dan berdasarkan atas tujuan yang jelas yang harus dicapai dengan menggunakan sumber- sumber tenaga manusia dan bukan tenaga manusia.<sup>7</sup>

Yang menurut J.A.F Stoner mendefinisikan manajemen sebagai proses dalam membuat perencanaan (planing), pengorganisasian (organizing), memimpin (leading) dan mengendalikann (controling) berbagai usaha dari anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran.<sup>8</sup>

Manajemen bukanlah privilese ataupun tanggung jawab beberapa anggota sesuatu organisasi karena itu merupakan pekerjaan semua individu yang bekerja maupun yang bersangkutan paut dengan tindakan

---

<sup>6</sup>Karyoto, *dasar- dasar manajemen*, (yogyakarta: c.v Andi offset, 2016), h. 2-3

<sup>7</sup>Khatib pahlawan kayo, *manajemen dakwah*,(Jakarta: AMZAH,2007), h.17

<sup>8</sup>Eko Budi Sulistio dan Rahayu Sulstiowati, *azas-azas manajemen*, (Bandar Lampung : CV. Anugrah Utama Raharja (AURA), 2015),H.29

mencapai sasaran- sasaran melalui pengkoordinasikan sumber-sumber daya yang tersedia.<sup>9</sup>

Jadi dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pada hakekatnya yang dimaksud dengan manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan oleh satu orang atau lebih, untuk menjalankan kegiatan. Melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Sehingga kegiatan berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan dan tepat sasaran, tujuan gunanya untuk mengatur suatu usaha atau pekerjaan yang dikerjakan dengan menjalankan setiap fungsi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu penerapan fungsi-fungsi manajemen perlu dipertimbangkan dalam kerangka organisasi tertentu yang dapat disebabkan banyaknya terjadi perubahan secara terus menerus, maka para manajer ataupun atasan harus menghadapi segala macam ketidak pastian sewaktu mereka berupaya mencapai tujuan-tujuan organisatoris akibatnya adalah bahwa perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan harus diramu dan diterapkan secara tepat sesuai situasi yang berlaku.

Sebagai dijelaskan diatas perlu kita ketahuai bahwasanya ilmu juga mempunyai objek fakta – fakta serta hukum – hukumnya yang pasti tidak dapat dipengaruhi oleh manusia. Ilmu dalam Islam menjadikan Al- Qur'an

---

<sup>9</sup>Winardi, *Asas- Asas Manajemen*, (Bandung: CV. Mandar Maju,2010),h.5

sebagai pedoman kita dalam disiplin ilmu agama. Dalam penerapan ilmu agama ada 3 ilmu yaitu ilmu murni, ilmu praktis dan ilmu campuran. Sedangkan seni itu adalah bakat pada seseorang yang ada sejak lahir dengan demikian merupakan karunia dari Allah tetapi seni juga bisa didapatkan pada lingkungan sekitar kita. Maka dapat dikaitkan dengan manajemen dalam Islam Nabi Muhammad SAW telah meletakkan dasar – dasar peraturan manajemen yang disiarkan ke seluruh dunia dan semata – mata hanya menjalankan hukum keadilan yang menyeimbangkan antara amar ma'ruf dan nahi mungkar.

## 2. Unsur Manajemen

Unsur-unsur manajemen atau *amaliyyah al idariyyah* tersebut merupakan sebuah kesatuan yang utuh. Manajemen dapat berjalan dengan proses yang benar dan baik serta dapat mencapai tujuan dengan benar dan tepat maka diperlukan adanya unsur-unsur manajemen. Karena untuk mencapai tujuan para manajemen/ pemimpin biasanya menggunakan istilah 6M yang terdiri dari unsur-unsur manajemen diantaranya adalah:<sup>10</sup>

### a. *Man* (manusia)

Manusia memiliki peran yang sangat penting dalam melakukan beberapa aktivitas, karena manusialah yang menjalankan semua program yang direncanakan. Oleh karena itu tanpa adanya manusia, manajer tidak akan mungkin bisa mencapai tujuan yang

---

<sup>10</sup>M. Manulang, *Dasar- Dasar Manajmen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1996), h.6

diinginkan. Sedangkan manajer/ pemimpin itu sendiri orang yang mencapai hasil atau tujuan melalui orang lain.

b. *Money* (uang)

Uang digunakan sebagai sarana manajemen dan harus digunakan sedemikian rupa agar tujuan yang diinginkan bisa tercapai dengan baik dan tidak memerlukan uang yang begitu besar. Apabila dinilai dengan uang lebih besar yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.

c. *Material* (bahan)

Material dalam manajemen dapat diartikan sebagai bahan atau data dan informasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan digunakan sebagai pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen serta dalam mengambil keputusan oleh pemimpin.

d. *Machines* (mesin)

Mesin adalah suatu jenis alat yang digunakan untuk proses pelaksanaan kegiatan manajemen dengan menggunakan teknologi atau alat bantu berupa mesin.

e. *Methods* (metode)

Cara atau sering disebut metode dapat diartikan pula sebagai sarana atau alat manajemen, karena untuk mencapai tujuan harus menggunakan metode atau cara efektif dan efisien. Namun metode-

metode yang ada harus di sesuaikan dengan perencanaan yang sudah dibuat, agar metode itu tepat sasaran.

f. *Market* (pasar)

Pasar merupakan salah satu sarana manajemen penting lainnya, khusus bagi perusahaan- perusahaan atau badan yang bertujuan untuk mencari laba ataaau keuntungan. Karena pasar dipergunakan sebagai tempat distribusi barang-barang yang sudaah dihasilkan.

Jadi dapat disimpulkan diperlukannya unsur manajemen agar dapat lebih maksimal dalam memulai suatu tujuan atau usaha yang direncanakan oleh organisasi dimana unsur manajemen ini digunakan pada suatu kegiatan yang direncanakan oleh organisasi maupun aparaturn pemerintah dalam merencanakan sebuah kegiatan yang bertujuan untuk memajukan atau memaksimalkan kegiatan yang akan dijalanka dan Masing-masing unsur tersebut saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan, jika salah satu diantaranya tidak ada atau tidak sempurna maka akan berdampak pada pencapaian tujuan tersebut.

### **3. Proses perencanaan (*planning*)**

Perencanaan adalah proses kegiatan yang berkaitan dengan usaha merumuskan program yang didalamnya memuat segala sesuatu yang akan

dilaksanakan, penentuan tujuan, kebijaksanaan, arah yang akan ditempuh, prosedur dan metode yang akan diikuti dalam usaha pencapaian tujuan.<sup>11</sup>

Perencanaan juga merupakan aktivitas manajemen yang paling krusial, bahkan ia adalah langkah awal untuk menjalankan manajemen sebuah pekerjaan. Ia sangat berpengaruh terhadap unsur-unsur manajemen lainnya, seperti merealisasikan perencanaan dan pengawasan agar dapat mewujudkan tujuan yang direncanakan.<sup>12</sup>

Menurut F.X. Soejadi perencanaan merupakan proses kegiatan pemikiran, dugaan dan penentuan prioritas yang harus dilakukan secara rasional sebelum pelaksanaan tindakan yang sebenarnya dalam rangka mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.<sup>13</sup>

Sedangkan menurut G.R Terry mengemukakan tentang planing sebagai berikut: perencanaan ialah pemilihan dan penghubungan fakta – fakta serta pembuatan dan penggunaan perkiraan – perkiraan/asumsi – asumsi untuk masa yang akan datang dengan jalan menggambarkan dan merumuskan kegiatan – kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.<sup>14</sup>

Adapun menurut Sarwoto mengatakan bahwa perencanaan adalah suatu gejala yang umum dan mutlak diperlukan terutama bagi usaha –

---

<sup>11</sup>M. Anton Athoillah, *Dasar- Dasar Manajemen* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2010), h. 98

<sup>12</sup>Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2006),h.79

<sup>13</sup>H. Inu kencana syafiie, *Ilmu Manajemen* (Bandung: Pustaka reka cipta, 2019), h.134

<sup>14</sup>Sukarna, *Dasar- Dasar Manajemen*, h. 10

usaha yang mempunyai lapangan yang luas, selain dari pada itu perencanaan itu urgensinya esensial, serta merupakan fungsi utama yang harus dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan.<sup>15</sup>

Perencanaan di kantor kecamatan Langkapura yaitu sebagai dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah yang dipakai guna mencapai tujuan. Perencanaan disini yaitu mempersiapkan segala kebutuhan, memperhitungkan matang-matang apa saja yang menjadi kendala, dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang bermaksud mencapai tujuan.

jadi perencanaan merupakan persiapan yang matang dan teratur dari setiap usaha untuk mewujudkan tujuan sehingga unsur- unurnya yang terdiri dari tujuan, program, kebijakan maupun prosedur yang baik bisa berjalan sesuai dengan target yang di inginkan.

Dari sisi fungsi manajemen, perencanaan adalah fungsi di mana pimpinan menggunakan pengaruh atas wewenangnya untuk menentukan atau mengubah tujuan dan kegiatan organisasi. Dari sisi pengambilan keputusan, perencanaan merupakan pengambilan keputusan untuk jangka waktu yang panjang atau yang akan datang mengenai apa yang dilakukan, bagaimana dilakukan, bilamana dan siapa yang akan melakukannya, dimana keputusan yang diambil belum tentu sesuai, hingga implementasi perencanaan tersebut dibuktikan di kemudian hari. Perencanaan digunakan

---

<sup>15</sup>H. Inu kencana syafiie, *Ilmu Manajemen* (Bandung: Pustaka reka cipta, 2019), h.134

untuk mengetahui bagaimana konsep yang pas untuk sebuah kegiatan terutama yang ada pada kantor Kecamatan Langkapura perencanaan dalam hal pembuatan KTP-E dan perencanaan kegiatan lainnya.

#### 4. Proses Pengorganisasian (*Organizing*)

Organizing berasal dari kata *organizer* yang berarti menciptakan struktur dengan bagian – bagian yang diintegrasikan sedemikian rupa, sehingga hubungannya satu sama lain terikat oleh hubungan terhadap keseluruhannya. Pengorganisasian adalah fungsimanajemen dan merupakan suatu proses yang dinamis, sedangkan organisasi merupakan alat atau wadah yang statis.<sup>16</sup>

*Organizing* adalah suatu proses menghubungkan orang – orang yang terlibat dalam organisasi tertentu dan menyatu padukan tugas serta fungsinya dalam organisasi. Dalam proses perorganisasian dilakukan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab secara terperinci dalam bidangnya masing- masing untuk mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.<sup>17</sup>

Pengorganisasian yaitu bentuk kerangka wadah perserikatan atau perkumpulan orang – orang yang mempunyai tujuan bersama, pada bagian khusus nanti akan diuraikan bahwa manajemen yang tidak memiliki

---

<sup>16</sup>Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara , 2016), h. 118

<sup>17</sup>Sukarna, *Dasar- Dasar Manajemen*,*Ibid*,h.110



organisasi yang handal akan lebih besar kemungkinan untuk menghadapi kendala.<sup>18</sup>

Menurut Chester I. Barnard Organisasi adalah suatu sistem kerja sama yang terkoordinasi secara sadar dan dilakukan oleh 2 orang atau lebih.<sup>19</sup>

Jadi dalam pengorganisasian yaitu sebagai cara untuk mengumpulkan orang-orang dan menempatkan mereka menurut kemampuan dan keahliannya dalam pekerjaan yang sudah direncanakan. dan dapat pula dirumuskan proses dalam memastikan kegiatan yang telah direncanakan dan mencapai tujuan yang berhubungan dengan organisasi misalnya orang serta penempatan tugas, fungsi wewenang, serta tanggung jawab masing-masing dengan tujuan terciptanya aktivitas guna dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.

Pengorganisasian dalam proses pelayanan dapat dirumuskan sebagai rangkaian kegiatan menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi setiap kegiatan dengan jalan menentukan, mengatur dan mengelompokkan pekerjaan yang harus dilaksanakan, seperti organisasi lain ingin menjelaskan laporannya kepada lembaga pemerintah yaitu kecamatan perlu ada penyusunan jalinan kerja diantara suatu satuan organisasi agar tercapainya suatu tujuan.

---

<sup>18</sup>H. Inu kencana syafiie, *Ilmu Manajemen* h. 54

<sup>19</sup>Melayu S.P Hasibun, *Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016),h. 118

Pengorganisasian tersebut mempunyai arti yang sangat penting bagi prosedur kegiatan atau laporan kegiatan sebab karena dengan pengorganisasian maka rencana kegiatan akan menjadi lebih mudah pelaksanaannya.

Pada setiap proses pengorganisaian, semua pengurus sudah ditentukan pada setiap masing-masing bidangnya agar pengurus dapat yang telah ditunjuk atau ditentukan dapat menyeimbangkan dan melaksanakan tugasnya dengan kemampuan ataupun pengalaman yang baik, bertanggung jawab dan mempunyai loyalitas tinggi terhadap tugaas-tugasnya.

##### **5. Proses Penggerakan (*Actuating*)**

Actuating adalah suatu proses tindakan menggerakkan semua anggota kelompok berusaha mencapai sasaran yang telah direncanakan manajerial/ organisasi, baik bekerja dengan kesadaran sendiri maupun kesadaran bersama secara efektif dan efisien.<sup>20</sup>

Menurut George R. Terry mengemukakan bahwa acuating merupakan usaha menggerakkan anggota – anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota- anggota perusahaan tersebut karena para anggota juga ada suatu keinginan tertentu yang ingin dirahinya juga.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup>Anis Eliyana, *pengantar manajemen dan aplikasi*, (Gava Media: Yogyakarta,2018), h.153

<sup>21</sup>Ibid, h.152

Jadi dapat disimpulkan bahwa penggerakan dalam fungsi manajemen yaitu kegiatan yang menggerakan organisasi agar berjalan sesuai dengan pembagian kerja masing-masing serta menggerakan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi agar pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan bisa berjalan sesuai rencana dan bisa mencapai tujuan.

## 6. Proses Pengawasan (*Controlling*)

Pengertian pengontrolan diantaranya dikemukakan oleh Schermerhorn, pengontrolan/pengawasan sebagai proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan.<sup>22</sup>

Menurut Schermerhorn mendefinisikan pengawasan sebagai proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut.<sup>23</sup>

Jadi controlling merupakan fungsi terakhir dari proses manajemen karena fungsi ini sangat penting dan sangat menentukan pelaksanaan proses manajemen, karena itu harus dilakukan dengan baik- baik. Fungsi pengawasan ini yaitu untuk mengawasi apakah gerakan gerakan dar organisasi ini sudah sesuai dengan rencana atau belum. Serta pengawasan

---

<sup>22</sup>Ibid, h.207

<sup>23</sup>Ernie tisanawati sule dan kurniawan saefullah, *peng antar manajemen*, h.317

penggunaan sumber daya dalam organisasi agar bisa terpakai serta efektif dan efisien tanpa adanya yang melenceng dari perencanaan yang telah disepakati.

## **B. Pelayanan Publik**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintahan dalam melayani masyarakat dan kebutuhan masyarakat terhadap pemerintahan yang sifatnya administratif maupun memenuhi barang dan jasa. Pemerintahan sebagai penyedia layanan tentu harus melakukan pelayanan secara optimal untuk hasil yang dibutuhkan oleh masyarakat.<sup>24</sup>

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>25</sup>

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di

---

<sup>24</sup>Hayat, *Manajemen pelayanan publik* (Jakarta: Rajawali pers, 2017), h.16

<sup>25</sup>Ratminto, Atika septi winarsih, *Manajemen Pelayanan*, h. 5

tetapkan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah memenuhi kegiatan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>26</sup>

Pelayanan publik juga dapat mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.<sup>27</sup>

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan dilindungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peratran perundang- undangan.<sup>28</sup>

Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi peleyanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk

---

<sup>26</sup>Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara,2011), h. 4-5

<sup>27</sup>A.S. Moenir, *Manajemen pelayanan umum di indonesia* (jakarta: Bumi aksara, 1992), h. 186

<sup>28</sup>Ratminto dan Atika septi winarsih, *Manajmeen Pelayanan* (yogyakarta: Pustaka pelajar, 2012), h.5

atas barang jasa dan atau/ pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>29</sup>

Gronroos menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kesat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan memberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.<sup>30</sup>

Menurut Indri dan Hayat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalis pelayanan ditinjau oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik.<sup>31</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan kelompok maupun seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat yang memiliki kegiatan yang hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

---

<sup>29</sup>Hayat, *Manajemen pelayanan publik*, h.21

<sup>30</sup>Zaenal Mukaron dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandung: CV. Pustaka setia, 2018), h.80

<sup>31</sup>Hayat, *Manajemen pelayanan publik*, h.22

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Langkapura meliputi administrasi dan pelayanan jasa, dalam beberapa ketentuan untuk melihat kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Langkapura yaitu: perlu adanya kehandalan seorang pegawai yang melayani masyarakatnya, adanya tanggapan baik oleh pegawai terhadap masyarakat yang akan mengurus sebuah surat atau keperluan lainnya, adanya jalan untuk memulai bagaimana masyarakat ingin mengurus sebuah surat tetapi belum tau pasti apa saja persyaratan yang akan dibawah atau dipenuhi, oleh sebab itu diadakan 7S budaya organisai di sebuah lembaga terutama ada pada Kecamatan Langkapura, adanya kepercayaan apabila masyarakat ingin meminta bantuan untuk menemui atasan ada hal penting yang akan dia bicarakan kepada atasan agar atasan bisa dipercaya oleh masyarakatnya, adanya penampilan yang baik oleh sebab itu penampilan itu sangat berpengaruh terhadap tempat yang kita bekerja.

Dalam islam adab kepada saudara itu sangatlah disenangi oleh karena itu sesungguhnya islam telah memberikan perhatian yang sangat serius terhadap semua urusan manusia. Baik itu terhadap urusan yang ada kaitannya dengan agama maupun susahny, bepergian, maupun bermukimnya, makan maupun minumnya, serta gembira maupun sedihnya. Tidak satu urusanpun baik itu yang kecil maupun yang besar kecuali telah diterpkan dan dijelaskan oleh islam mengenai status hukumnya.

Dengan ucapan dan perbuatan, Rasulullah SAW telah memberikan tuntutan yang bisa dicontoh oleh seorang mukmin dalam kehidupannya. Beliau juga telah memberikan keteladanan melalui kepribadiannya yang mulia, yang semestinya menjadi pedoman bagi manusia. Karena itu siapa saja yang ingin hidup bahagia maka hendaaklah berjalan diatas pedoman Rasulullah dan beradab sesuai dengan adab beliau.

Dalam Kantor Kecamatan Langkapura ada adab senyum yang dimana telah diajarkan oleh baginda kita Rasulullah SAW, Dari Abu Dzar *radhiyallahu 'anhu*, dia berkata, Rasulullah *shallallahu 'alaihi wa sallam* bersabda,



Hadits yang agung ini menunjukkan keutamaan tersenyum dan menampakkan muka manis di hadapan seorang muslim, yang hadits ini semakna dengan sabda Rasulullah *shallallahu 'alaihi wa sallam* dalam hadits yang lain, “Janganlah sekali-kali engkau menganggap remeh suatu perbuatan baik, meskipun (perbuatan baik itu) dengan engkau menjumpai saudaramu (sesama muslim) dengan wajah yang ceria“

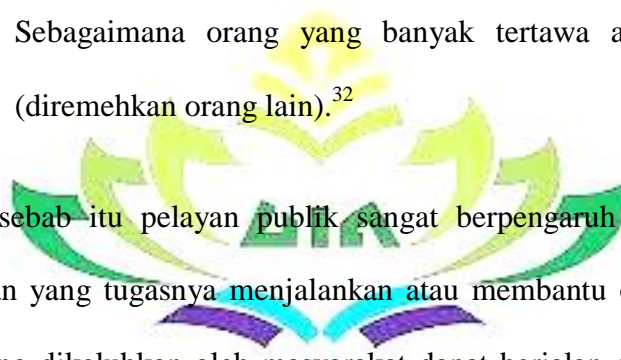
Mutiara hikmah yang dapat kita petik dari hadits ini:



- a. Menampakkan wajah ceria dan berseri-seri ketika bertemu dengan seorang muslim akan mendapatkan ganjaran pahala seperti pahala bersedekah.
- b. Keutamaan dalam hadits ini lebih dikuatkan dengan perbuatan Nabi *shallallahu 'alaihi wa sallam* sendiri, sebagaimana yang disebutkan oleh sahabat yang mulia, Jarir bin Abdullah al-Bajali *radhiyallahu 'anhu*, dia berkata, “Rasulullah *shallallahu 'alaihi wa sallam* tidak pernah melarangku untuk menemui beliau sejak aku masuk Islam, dan beliau *shallallahu 'alaihi wa sallam* tidak pernah memandangkanku kecuali dalam keadaan tersenyum di hadapanku“
- c. Menampakkan wajah manis di hadapan seorang muslim akan menyebabkan hatinya merasa senang dan bahagia, dan melakukan perbuatan yang menyebabkan bahagianya hati seorang muslim adalah suatu kebaikan dan keutamaan.
- d. Imam adz-Dzahabi menyebutkan faidah penting sehubungan dengan masalah ini, ketika beliau mengomentari ucapan Muhammad bin Nu'man bin Abdussalam, yang mengatakan, “Aku tidak pernah melihat orang yang lebih tekun beribadah melebihi Yahya bin Hammad dan aku mengira dia tidak pernah tertawa”. Imam adz-Dzahabi berkata, “Tertawa yang ringan dan

tersenyum lebih utama, dan para ulama yang tidak pernah melakukannya ada dua macam (hukumnya):

Pertama: (bisa jadi) merupakan kebaikan bagi orang yang meninggalkannya karena adab dan takut kepada Allah, serta sedih atas (kekurangan dan dosa-dosa yang ada pada) dirinya. Kedua: (bisa jadi) merupakan celaan (keburukan) bagi orang yang melakukannya (tidak mau tersenyum) karena kedunguan, kesombongan, atau sengaja dibuat-buat. Sebagaimana orang yang banyak tertawa akan direndahkan (diremehkan orang lain).<sup>32</sup>



Oleh sebab itu pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap sebuah pemerintahan yang tugasnya menjalankan atau membantu orang masyarakat agar apa yang dikeluhkan oleh masyarakat dapat berjalan dan tercapai sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat tersebut. Pelayanan publik juga merupakan pedoman bagi seluruh aparatur pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, yang antara lain mengatur tentang asas pelayanan publik, tatalaksana pelayanan publik, biaya pelayanan publik dan penyelesaian persoalan dalam sengketa.

Dalam kaitan ini Rasulullah bersabda: “Sebaik-sebaik kalian adalah orang yang diharapkan kebaikannya dan sedangkan keburukannya terjaga.”

---

<sup>32</sup><https://muslim.or.id/3421-keutamaan-tersenyum-di-hadapan-seorang-muslim.html>

(HR. Tirmidzi). Syariat Islam menilai bahwa perbuatan atau pelayanan terbaik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya ia telah berbuat baik untuk dirinya sendiri, sebagaimana firman Allah Swt: (QS. Al-Isra': 7)

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسُوءَ وُجُوهَكُمْ  
وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتْبِيرًا ۗ

Artinya:

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (Kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai”

## 2. Pelayanan Dalam Islam

Menurut ensiklopedi islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoprasiaannya sesuai dengan prinsip syariah. Agar suatu pelayanan yang ada di lembaga pemerintahan harus lebih tertat maka semua pihak harus mempunyai pendoman dan prinsip-prinsip yang telah dituangkan dalam ajaran islam. Yang mana islam menekankan keabsahan suatu

pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen atau masyarakat yang merasakan kepuasan secara maksimal.<sup>33</sup>

Adapun konsep pelayanan dalam islam yaitu salah satunya prinsip tolong menolong (*Ta'awun*) yang mana dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap sesama manusia ini merupakan pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapapun yang melakukannya. Sebagaimana yang telah dituliskan dalam berfirman Allah Qur'an surat Al- Maidah ayat 2 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحْلُوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ  
وَلَا الْقَلْبَدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا  
وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ  
الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ  
وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَأَنفُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ٢

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keridhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, maka bolehlah berburu. Dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka

---

<sup>33</sup>Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia pustaka, 1999), h. 96

menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. (Q.S Al- Maidah : 2).<sup>34</sup>

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong dalam koridor “mengerjakan kebaikan dan taqwa” dan Allah juga melarang dengan sebaliknya. Jika kita mendengar ketentuan Allah maka hukumannya akan diberikan dan “sesungguhnya Allah amat berat dan perih siksaannya”. Jadi intraksi itu boleh dilakukan kapanpun dengan siapapun selama tidak melanggar batasannya.

Adapun isi kandungan hadits yang menjelaskan tentang berbuat kebajikan yaitu dalam harapannya merupakan sebuah lamunan belaka, apabila manusia belum benar- benar menyadari arti beriman kepada Allah, belum melaksanakan segala perintah-Nya, dan belum menjauhi semua yang dilarang-nya. Contoh dalam hal ini dapat kita saksikan sendiri ditengah kehidupan masyarakat komunisme, feodalisme dan kapitalisme yaitu semuanya membawa kegelisahan, keguncangan, fitnah dan adu domba, sehingga menghilangkan keseimbangan dalam kehidupan ini. Maka untuk menghindari kenyataan hidup seperti yang disebutkan itu, jalan satu-satunya

---

<sup>34</sup> Dapertemen Agama RI. Al-Qur'an dan Terjemahan (CV Penerbit Diponegoro : Jawa Barat, 2007, cek ke 10)

adalah kembali kepada kesadaran dan keimanan kepada Allah. Perhatikan firman-nya :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا ارْكَعُوا وَاسْجُدُوا وَعِبُدُوا رَبَّكُمْ  
وَأَفْعَلُوا الْخَيْرَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٧٧﴾

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, ruku'lah kamu, sujudlah kamu, sembahlah Tuhanmu dan berbuatlah kebajikan, supaya kamu mendapat kemenangan”. (Surat: Al- Hajj, 77)

Yang dimaksud dengan kebajikan ialah sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Rasulullah SAW dalam haditsnya tadi, yaitu tidak boleh berbuat aniaya dan membiarkan saudaranya sesama muslim teraniaya sebaliknya hendaklah menolong saudara yang dalam keadaan susah, serta menyelamatkannya dari kesempitan, kesukaran dan lain-lain sebagainya.

Dalam suatu hadits Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Dalam kehidupan seseorang yang sangat diharapkan oleh setiap manusia tidak lain adalah kehidupan sosial yang diwarnai oleh perasaan kasih sayang, kekeluargaan yang satu sama yang saling menunjang, saling mengisi dan saling memberi. Dengan demikian masing-masing individu dapat merasakan kenikmatan hidup, baik dari karyannya sendiri maupun dari hasil usaha bersama-sama. Hal ini beliau

sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Bukhari dari Abdullah Ibnu Umar.

عَنْ ابْنِ شِهَابٍ أَنَّ سَالِمَ بْنَ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عُمَرَ أَخْبَرَهُ أَنَّ عَبْدَ اللَّهِ  
بْنَ عُمَرَ أَخْبَرَهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ :  
الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ لَا يَظْلِمُهُ وَلَا يَسْلُمُهُ مَنْ كَانَ فِي حَاجَةٍ  
أَخِيهِ كَانَ اللَّهُ عَزَّوَجَلَّ فِي حَاجَتِهِ وَمَنْ فَرَّجَ عَنْ مُسْلِمٍ كُرْبَةً فَرَّجَ  
اللَّهُ عَنْهُ بِهَا كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا  
سَتَرَهُ اللَّهُ عَزَّوَجَلَّ يَوْمَ الْقِيَامَةِ. (رواه البخاري)

Artinya :

“Seorang muslim itu saudara bagi muslim lainnya. Ia tidak boleh menganiaya dan tidak boleh menyerahkannya (kepada musuh). Barang siapa membantu keperluan saudaranya, Allah akan (membalas) membantu keperluannya. Barang siapa membebaskan seorang muslim dari kesusahan, Allah akan membebaskan satu kesusahan darinya dari beberapa kesusahan pada hari kiamat. Barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, Allah akan menutupi (aib) nya pada hari kiamat”.(H.R. al-Bukharidari Abdullah Ibnu Umar No. 2262).

Dari ayat dan hadits diatas bahwasanya tolong menolong merupakan anjuran dari agama islam karena merupakan amalan kebaikan, dengan tolong menolong inilah terjadi interaksi antara sesama manusia dan bisa kita sebut dengan pelayanan publik. Jadi dalam Islam bahwa pelayanan yang baik sangat dianjurkan. Berkaitan dengan judul penelitian ini sangat berhubungan

dikarenakan memiliki unsur atau nilai ibadah yang relefansi antara tolong menolong menjadi sebuah pelayanan.

Jadi dalam islam bahwa ibaratkan orang yang berilmu membantu orang lain dengan ilmu yang dia punya, dan hendaklah kamu kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu saudaramu atau orang yang membutuhkan.

Adapun etika dalam pelayanan yang harus diketahui dalam islam yaitu dapat diartikan bedasarkan kebiasaan yang mempengaruhi kepada perbuatan benar dan salah. Sebagai pegawai atau pekerja disuatu organisasi yang melayani masyarakat sangat membutuhkan pelayanan dan perilaku yang baik dan menyejukan hati pelanggan atau masyarakatnya. Disini kita dapat menerapkan sikap soban santun, ramah, maka dari itu kecamatan mempunyai 7S sebagai budaya organisasi sedangkan etika berarti kesantunan yaitu sikap lahir dan bathin, prinsip hidup, pandangan moral, serta bisikan hati nurani.

### **3. Pelayanan Aparat Biograsi Publik**

Menurut Instruksi presiden Nomor: 1 Tahun 1995 Tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, dinyatakan bahwa pada hakekatnya pelayanan publik ialah :

- a. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan publik ;



- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, praksara dan peran serta masyarakat dalam membangun serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.<sup>35</sup>

Menurut Osborne dan Ted Gaebler mengatakan upaya meningkatkan pelayanan publik oleh biograsi pemerintah yaitu dengan memberikan wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi. Oleh karena itu mereka menyadari pemerintah itu memiliki rakyat, bukan rakyat memiliki kekuasaan pemerintah.<sup>36</sup>

Jadi pemerintahan sebagai pembangkit partisipasi keseluruhan lapisan masyarakat, juga mampu melihat masyarakat agar dapat mengadaptasikan keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya kendala sebelum mengulang kembali sesuatu yang telah dituju. Adapun tiga unsur yang harus dilayani oleh pemerintah terhadap masyarakatnya yaitu salah satunya pem biayaannya semakin murah, waktu pekerjaannya semakin lebih cepat dan mutu pelayanannya semakin tinggi dalam melayani masyarakat dan masyarakatpun lebih puas atas pelayanan yang dilakukan pada sebuah lembaga maupun organisasi.

---

<sup>35</sup>H. Inu kencana syafiie, *Ilmu Manajemen* h. 91

<sup>36</sup>Ibid.h.93

#### 4. Faktor- Faktor Penyebab Pelayanan Publik

Sebagai peneliti adapun beberapa faktor yang menghambat dalam pelayanan publik yang dapat kita paparan sebagian yaitu:

- a. Lamanya waktu pelayanan
- b. Rendahnya mutu pelayanan
- c. Banyaknya biaya pelayanan.<sup>37</sup>

Jadi dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang berkaitan satu sama lain, dalam satu rangkaian pelayanan apabila ada sedikit yang membuatnya terhambat maka pelayanan itu tidak akan berjalan dengan mestinya sesuai dengan prosedur yang diinginkan.

Tetapi selain dari itu ada pula faktor penghambat pelayanan salah satunya yaitu kurangnya disiplin pegawai dikarenakan tidak menerapkan apa yang telah ditetapkan pada sebuah organisasi yang telah berjalan salah satunya disiplin waktu masuk pada budaya organisasi.

Oleh sebab itu setiap pegawai dan individu yang telah balig, lelaki maupun perempuan merupakan anggota dan bagian dari masyarakatnya. Pegawai dan pejabat pemerintah memiliki hak dan kewajiban layaknya penduduk lainnya. Hak yang bisa dinikmati oleh mereka tercermin yaitu menagtur kehidupan masyarakat. Al-Qur'an telah memberikan nasehat

---

<sup>37</sup>H. Inu kencana syafiie, *Ilmu Manajemen*, h.99

terkait dengan konsep syariat islam yang dijelaskan dalam surat Al- Nisa ayat:135

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلّٰهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ  
أَوِ الْوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللّٰهُ أَوْلَىٰ بِهِمَا  
فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىٰ أَن تَعْدِلُوا وَإِن تَلَوْا أَوْ تَعْرِضُوا  
فَإِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا ۝ ۱۳۵﴾

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu orang yang benar-benar penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah biarpun terhadap dirimu sendiri atau ibu bapa dan kaum kerabatmu. Jika ia kaya ataupun miskin, maka Allah lebih tahu kemaslahatannya. Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Dan jika kamu memutar balikkan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka sesungguhnya Allah adalah Maha Mengetahui segala apa yang kamu kerjakan”<sup>38</sup>

## 5. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan diduplikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang

---

<sup>38</sup> Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah*,(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2006),h.64-65

dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.<sup>39</sup>

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang- kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/ tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam prosedur pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Saran dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasaranan pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

---

<sup>39</sup>Ratminto dan Atika septi winarsih, *Manajmeen Pelayanan, Ibid*, h.20

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>40</sup>

Menurut Men PAN Nomor: 81 Tahun 1995, waktu pelayanan ditetapkan harus sederhana, jelas kapan selesainya, aman pekerjaannya, tepat waktu dan lancar prosesnya.

Untuk itu pemerintahan harus tanggap terhadap pengaduan masyarakat berupa keluhan tentang berbelit-belitnya urusan pelayanan dari aparat birokrasi atau pemerintahan pusat.<sup>41</sup>

Menurut Gaspersz mengatakan bahwa standar pelayanan mengalami lama dan cepatnya waktu pelayanan yang ditentukan antara lain oleh penanggung jawab publik terhadap penyelesaian pelayanan, kepraktisan proses pelayanan, kemudahan menjangkau setiap unit yang terkait dan tersediannya informasi maupun banyaknya petunjuk bagi masyarakat.<sup>42</sup>

Jadi dapat peneliti simpulkan bahwa standar itu sangat penting dalam sebuah organisasi karena dalam pelayanan juga dapat batasan dalam melakukan transaksi kepada masyarakat, karena dalam transaksi pelayanan itu cepat atau lambatnya belum bisa dipastikan terutama pada kecamatan Langkapura apabila ada kendala.

---

<sup>40</sup>*Ibid*, h. 23

<sup>41</sup>H. Inu kencana syafiie, *Ilmu Manajemen*, h.97

<sup>42</sup>*Ibid*,h.98

Dilakukannya SOP pada kecamatan agar orang didalamnya atau pegawai dapat memahami apa itu SOP (Standar Oprasional Prosedur).

## 6. Jenis-Jenis pelayanan Publik

Timbulnya pelayanan publik dikarenakan adanya kepentingan dan dalam kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga dalam pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

- a. Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, contohnya penguasaan terhadap suatu barang dan status kewarganegaraan
- b. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, contohnya air bersih dan peralatan isi kantor
- c. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, contohnya pemeliharaan kesehatan dan pendidikan.<sup>43</sup>

Jadi pada setiap organisasi pelayanan publik itu pasti ada bedanya hanya jenisnya saja dalam kecamatan Langkapura diterapkannya 3 jenis pelayanan yang telah dijelaskan diatas dan telah berjalan. Walaupun jenis pelayanan ini sudah diterapkan pada kantor kecamatan tempat peneliti tetapi masih ada yang belum maksimal.

---

<sup>43</sup> A.S. Moenir, *Manajemen pelayanan umum di indonesia*, ( jakarta: Bumi Aksara, 1992), h.32

## 7. Asas- Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas- asas pelayanan sebagai berikut:

- a. **Transparansi**  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**  
Dapat diperanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undang.
- c. **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. **Partisipatif**  
Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak**  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**  
Memberi dan menerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.<sup>44</sup>

Jadi bedasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan, bedasarkan keputusan pelayanan publik tentang tingkatan dan arahan

---

<sup>44</sup>Ratminto dan Atika septi winarsih, *Manajmeen Pelayanan*,h. 17  
*Ibid*, h. 19

antara persepsi dan harapan masyarakat. Oleh karena itu semua pelayanan yang diberikan dapat bermanfaat dan sesuai dengan prosedur yang ada.

## **8. Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.<sup>45</sup>

Jadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini harus diperhatikan prinsip-prinsip penyesuaian dengan situasi dan kondisi yang ada dalam organisasi tersebut. Maka disini dalam masyarakatnya nyaman akan kondisi pelayanannya maupun orang dalam menjalannya sebuah lembaga organisasi.

Dengan penjelasan tentang manajemen dan pelayanan publik diatas penulis memberi kesimpulan bahwa, Manajemen pelayanan publik adalah suatu layanan yang ada pada setiap kantor pemerintahan untuk melayani masyarakat agar suatu kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat terpenuhi. Dan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan adanya pelayanan yang baik di kantor kecamatan langkapura kota bandar lampung. Karena dalam layanan pada dasarnya manusialah yang menjadi

---

<sup>45</sup>Ratminto dan Atika septi winarsih, *Manajmeen Pelayanan*,h.21



sasaran baik secara perorangan atau kelompok dalam bentuk badan atau organisasi. Dengan menyadari aktifitas yang harus ditangani oleh manajemen, maka dapat diharapkan ada dinamika dalam proses manajemen tersebut.

### **C. Tinjauan Pustaka**

Dalam melakukan penelitian ini penulis menemukan skripsi yang memiliki kemiripan judul yang akan penulis teliti, oleh karena itu penulis melakukan kajian ulang terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya, hal ini bertujuan untuk melihat referensi dan sumber-sumber data yang dijadikan rujukan dalam peneliti ini serta untuk menghindari duplikasi terhadap peneliti ini. Adapun judul skripsi tersebut antara lain:

1. Diah Rahayu, NPM 1341030016, mahasiswa UIN Raden Intan Lampung, Tahun 2017, Judul “Manajemen Pelayanan Publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran”. Peneliti tersebut berisi tentang pelaksanaan pelayanan publik dikantor urusan agama padang cermin menggunakan fungsi manajemen mulai dari planning, organizing, controlling dan actuating dan sudah berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku, kecuali dalam pelaksanaan konsling perkawinan belum dilakukan secara optimal. Artinya bahwa manajemen pelayanan sudah berjalan dengan baik dan telah menerapkan pola manajemen yang baik terutama dalam pelayanan

pernikahan walaupun belum secara maksimal mengingat masih ada hal-hal dan faktor yang semestinya harus banyak diperbaiki. Perbedaan dengan penulis disini penulis menjelaskan tentang fungsi manajemen yang mana lebih terfokus pada penggerakan fungsi manajemen yang ada pada Kantor Kecamatan Langkapura.

2. Desti Riska Sari, NPM 1431040071, mahasiswa UIN Raden Intan Lampung, Tahun 2018, Judul “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi smart nitizen pada Kabupaten Lampung Tengah”. Penelitian tersebut berisi tentang implementasi pelayanan publik berbasis *Smart Netizen* pada desa buyu udik dalam penyediaan pelayanan administrasi kependudukan, penulis mengambil kesimpulan pengguna aplikasi *Smart Netizen* pada desa Buyut udik.. Persamaan skripsi ini dengan penulis adalah sama-sama membahas tentang pelayanan publik brdanya disini penulis membahas smart nitizen pada sebuah aplikasi
3. Suandi, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur, Vol. 1, 2019 yang berisi tentang kepuasan masyarakat yang mengurus sebuah data yang terkadang terhambat dikarenakan faktor kurangnya SDM yang ada Pada kecamatan Belitung Kaabupaten Oktu Timur berbandingan dengan peneliti ini yaitu lamanya pelayanan dikarenakan kurangnya SDM pada bagian pelayanan umum.

4. Novi Manoppo, Peran Camat dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Lawongaan Selatan Kabupaten Minahasan, Vol.2, 2019. Kesimpulan pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Langowan Selatan secara umum dapat dijelaskan bahwa untuk mewujudkan efektivitas pelayanan umum dari aparat pemerintah terhadap warga masyarakat pengguna jasa pelayanan, terlepas dari pengaruh kualitas disiplin kerja aparat pemerintah setempat dengan kualitas disiplin kerja aparat pemerintah yang memadai, maka birokrat ditingkat kecamatan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif. Proses pelayanan umum cenderung ditentukan oleh tingkat kedisiplinan aparat dalam melayani kepentingan masyarakat. Perbedaan dengan penulis disini penulis juga membahas tentang kedisiplinan pegawai yang melayani masyarakat dalam mengurus suatu berkas dan dalam pelayanan juga sangat berpengaruh bagaimana kinerja pegawai dalam melayani masyarakat yang suka ngeyel atau merasa dirinya benar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006
- A.S. Moenir, *Manajemen pelayanan umum di indonesia*, jakarta: Bumi Aksara, 1992
- Dian rahayu, *Manajemen pelayanan publik pada kantor urusan agama kecamatan padang cermin kabupaten pesawaran*, Sekripsi program sarjana Uin raden intan lampung, 2017
- Ernie tisanawati sule dan kurniawan saefull ah, *pengantar manajemen*, (depok: prenadamedia group, 2018
- Eko Budi Sulistio dan Rahayu Sulstiowati, *azas-azas manajemen*, Bandar Lampung : CV. Anugrah Utama Raharja (AURA), 2015
- George R. Terry, *prinsip-prinsip manajemen*, (Jakarta: PT bumi aksara, 2012
- Hayat, *Manajemen pelayanan publik* , Jakarta: Rajawali pers, 2017
- H. Inu Kencana, *Ilmu manajemen*, Bandung: Pustaka reka cipta, 2019
- Inu kencana syafie, *Ilmu pemerintahan*, jakrta: PT Bumi Aksara, 2013
- Karyoto, *dasar-dasar manajemen*, yogyakarta: c.v Andi offset, 2016
- Khatib Pahlawan Kayo, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: AMZAH, 2007
- Lijan poltak sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011
- M. Anton athoilah, *Dasar-dasar manajemen*, Bandung: CV pustaka setia, 2010
- Mardalis, *metode penelitian suatu pendekatan proposal*, jakarta: PT Bumi Aksara, 2009
- Mahi M. Hikmat, *Metode penelitian dalam perspektif ilmu komunikasi dan sastra*, yogyakarta: graha ilmu, 2011
- M. Manullang, *Dasar-dasar manajemen*, Gadjah Mada University Press: Yogyakarta, 2009

- M. Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012
- Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syariah*, Jakarta: PT Gramedia pustaka, 1999
- Mohamad padun dan tika, *metode riset bisnis* jakarta: bumi aksara, 2006
- Moh. Nazir, *metode penelitian* , jakarta: Ghalia indonesia, 2003
- M. Anton Athoillah, *Dasar- Dasar Manajemen*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2010
- Ratminto dan Atik septi winarsih, *Manajmen pelayanan*, yogyakarta: Pustaka pelajar, 2012
- Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif*, bandung: alfabet cv, 2017
- Sutrisno Hadi, *Metode Research II*, Yayasan penerbit fakultas psikologi, UGM Yogyakarta, 1986
- Sukana, *Dasar- Dasar Manajemen* ,Bandung: CV. Mandar Maju, 2011
- Suryadi prawirosentono dan dewi primasari, *manajmen strategik dan pengambilan keputusan korporasi* (jakarta: PT bimu aksara, 2014
- Winardi, *Asas- Asas Manajemen*, Bandung: CV. Mandar Maju, 2010
- Zaenal Makrom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik* Bandung: CV. Pustaka Setia, 2018